

## **Falschberatung von Lebens- und Rentenversicherungskunden - komplette Rückabwicklung möglich**

Versicherungskunden sind nicht rechtlos gestellt. Die Kunden von Lebens- und Rentenversicherungen haben es nicht leicht. Wegen der Rezession erwirtschaften die Versicherer mit ihren Zinstiteln bei den Banken weniger Rendite und es fällt immer schwerer, Renditeversprechen gegenüber den Versicherungskunden zu halten. Zudem sind die Marktanreize für die Versicherungskunden sehr groß, laufende und angesparte Lebens- und Rentenversicherungen vorfristig aufzulösen, um sie in vermeintlich besseren Versicherungen oder sonstige Kapitalanlagen zu investieren.

Gerade das und sich verändernde Lebensumstände dürften zu den hohen Stornoquoten führen. Im Bundesministerium für Arbeit und Soziales spricht man allein für Riesterrentenversicherungen von einer jährlichen Stornoquote von bis zu 5,3 % aller abgeschlossenen Verträge und dass von den insgesamt 13 Millionen abgeschlossenen Verträgen nach Branchenschätzungen derzeit rund 10 % gekündigt seien. Bei Lebensversicherung sieht es noch schlimmer aus. Nach einem Bericht des "Spiegel" stoßen drei von vier Kunden ihre Police mit einer Laufzeit von 30 Jahren vorzeitig ab. Bei Verträgen mit 20 Jahren Laufzeit ist es jeder zweite. Immerhin noch jeder dritte Versicherte gibt seine Police mit zwölf Jahren Laufzeit früher zurück. Viele Menschen haben beim Abschluss einer Police das Risiko verkannt, dass sie diesen Vertrag irgendwann nicht mehr bedienen können. Eine erhebliche Mitschuld für das Dilemma ist bei Vertrieben zu sehen, welche Fehlanreize durch ihre Vergütungssysteme bieten. Das heißt, dass der Berater nur verdient, wenn er verkauft und nicht wenn der Kunde zufrieden ist..

Nach einem aktuellem Bericht des "Handelsblatt" vom 18.01.2010 hat nun die "Norisbank" beim Vertrieb von Riesterverträgen die Notbremse gezogen. Damit die im Branchenvergleich geringe Entlohnung aufgebessert werden konnte, wurden wahllos Riesterverträge verkauft, was zu hohen Stornoquoten führte. Nach Informationen der Bank verdiente diese daher praktisch nichts an den Riesterverträgen. Anfang 2009 wurde eine Stornoquote von 90 % erreicht.

Nachhaltige Vertriebssysteme sind auch bei Strukturvertrieben ein Fremdwort, die noch nicht einmal eine Grundvergütung zahlen und bei denen Berufsanfänger ihre Berufseinsteigerschulungen kreditiert bekommen und über Provisionen abzahlen müssen.

Geht es beispielsweise um eine Versicherungssumme von 100.000,00 € beträgt die Provision rund 4.000,00 €. Diesen Betrag zahlt der Versicherungskunde mit den Raten in den ersten Jahren, oder über die gesamte Laufzeit ab. Dieses Zillmerungsverfahren bewirkt, dass bei vorzeitiger Kündigung der Lebens- und

Rentenversicherung weitaus weniger zur Auszahlung kommt als erhofft. Wer also regelmäßig seine Lebens- und Rentenversicherungen kündigt, vernichtet systematisch sein eingezahltes Kapital.

Wohl dem Versicherungskunden der rechtzeitig merkt, dass die Beratung weder kunden- noch produktgerecht, sondern nur provisionsorientiert war. Vor jeder Kündigung sollten Versicherungskunden aber überprüfen lassen, ob es Wege gibt, das gesamte Kapital zurück zu erlangen, weil die gesamte Anlage- und Versicherungsberatung falsch oder unvollständig war und ob die zurückzahlbaren Beträge steuerfrei sind.

Der Bundesgerichtshof hatte bereits im Jahre 1993 formuliert, dass bei der Beratung der Erfahrung- und Wissenstand des Kunden sowie sein konkreter Bedarf berücksichtigt werden muss, für die Empfehlung eines bestimmten Produktes. Nach Auffassung des Verfassers gehört hierzu auch die Belehrung darüber, dass die Kündigung bestehender Lebensversicherungen zu einem erheblichen Verlust führt. Spätestens hier wird jedoch der Interessenskonflikt des Beraters offenkundig, der auf einen Kunden trifft mit bestehenden Lebensversicherungen. Ist dessen monatliches Budget durch die Bezahlung anderer Versicherungen ausgeschöpft, ist die Verlockung groß, diese zu diskreditieren um provisionsträchtige Neuabschlüsse tätigen zu können. Kündigt der Kunde häufiger, ist das Risiko der puren Geldvernichtung groß.

Ist die Lebens- oder Rentenversicherung bereits gekündigt, eröffnen sich für erfahrene Anwälte zwei Fronten:

#### 1. Überprüfung der Berechnung der Rückkaufswerte (zahlbare Summen nach Kündigung)

Der Bundesgerichtshof im Jahre 2005 (mindestens die Hälfte des ungezillmerten Deckungskapitals, IV ZR 162/03, 177/03 und 245/03) sowie das Landgericht Hamburg im November 2009 (324 O 1116707, 1136/07 und 11537/07) haben Klauseln in Lebensversicherungsverträgen beanstandet, welche die hohen Abschlusskosten verschleierten und die das Rechenprozedere für die Berechnung der Rückkaufswerte intransparent gestalteten. Das hat zur Folge, dass Versicherungsnehmer mit Vertragsabschlüssen bis (BGH 2005) als auch nach Herbst 2001 (LG Hamburg) für ihre Abrechnungen mehr (aber nicht alles !) herausholen können.

#### 2. Überprüfung von Schadensersatzansprüchen

Gerade dann, wenn Klauseln nicht über die hohen Stornokosten aufklären, hätten Berater aber umso intensiver darauf hinweisen müssen. Das Wissen um die wirtschaftlichen Nachteile der Kündigung einer Lebensversicherung ist mit diesen Gerichtsentscheidungen auch als erheblich anzusehen, so dass die Erfolgsaussichten für Schadensersatzklagen für Versicherungskunden in Höhe aller Einzahlungen enorm gestiegen sind.