

Unser Rat

Widerspruch. Sie können Ihre zwischen Ende Juli 1994 und Ende 2007 abgeschlossenen Lebens- oder Rentenversicherungen rückabwickeln, wenn die Widerspruchsbelehrung falsch war. Das gilt für Verträge, die noch laufen, bereits gekündigt wurden oder längst ausgezahlt sind. Bei einem Widerspruch gibt es meist mehr Geld als bei einem regulären Vertragsende oder einer Kündigung. Auch für laufende Verträge kann sich eine Rückabwicklung lohnen, wenn Sie das Geld dringend brauchen oder Ihr Vertrag schlecht läuft (siehe „Ausstieg überlegen“ S. 45).

Hilfe. Viele Versicherer blocken Widersprüche ab. Deshalb ist es sinnvoll, seine Ansprüche mit professioneller Hilfe geltend zu machen.

Verbraucherzentrale (VZ). Wenn Sie nicht rechtsschutzversichert sind, können Sie die Belehrung in Ihrem Vertrag für 85 Euro von der VZ Hamburg (vzhh.de) prüfen lassen. Für weitere 85 Euro können Sie sich ausrechnen lassen, was Ihr Versicherer Ihnen zahlen muss. Diesen Betrag können Sie mit einem Musterbrief der VZ einfordern. Akzeptiert der Versicherer Ihren Widerspruch nicht, können Sie sich kostenlos an den Ombudsmann (versicherungsombudsmann.de) wenden. Entscheidet er für Sie, zahlt der Versicherer meist.

Anwalt. Wenn Sie Rechtsschutz haben, können Sie sich im Internet einen auf den Widerspruch von Lebensversicherungen spezialisierten Anwalt suchen. Rechtsschutzversicherer decken meist die Kosten.

Dienstleister. Sind Sie rechtsschutzversichert, wollen sich aber um nichts kümmern, finden Sie im Internet Firmen, die Ihr Widerspruchsverfahren begleiten. Wählen Sie keine Firmen, die ein Vorabhonorar oder mehr als 20 Prozent Ihres finanziellen Vorteils verlangen.

Widerspruch kann lohnen

Lebensversicherung. Auch lange nach dem Vertragsende sind oft noch Tausende Euro Nachschlag drin. Zwei Beispiele zeigen, wie das geht.

Auch wenn es den Versicherern nicht gefällt: Langsam spricht sich das Urteil des Bundesgerichtshofs (BGH) herum, dass Kunden ihren zwischen 1994 und 2007 geschlossenen Lebens- und Rentenversicherungsverträgen mit fehlerhaften Belehrungen auch heute noch widersprechen können (Urteil vom 7. Mai 2014, Az. IV ZR 76/11).

Scharenweise widersprechen sie ihren Verträgen, weil sie sich über schlechte Policen und viel zu niedrige Rückkaufswerte ärgern. So wie Harald Börgardts aus Krefeld und Martina W. aus Auleben (siehe S. 43 und S. 45). Für sie haben sich die Widersprüche gelohnt.

Ist ein Widerspruch erfolgreich, darf die Versicherung nur die Beiträge für den „genossenen Versicherungsschutz“ wie Risikobeiträge für den Todesfallschutz einbehalten. Alle anderen Einzahlungen – das betrifft laut BGH auch die hohen Abschluss- und Verwaltungskosten für solche Policen (Az. IV ZR 448/14) – müssen die Gesellschaften komplett erstatten. Dazu gehören auch die Zinsen, die sie mit den eingezahlten Beiträgen erwirtschaftet haben.

Schon heute hätten viele Kunden Tausende Euro mehr als nach einer Kündigung zurück erhalten, heißt es bei auf Widersprüche spezialisierten Experten.

Diese Verträge sind betroffen

Die Chance auf Widerspruch haben viele Kunden, die zwischen dem 29. Juli 1994 und dem 31. Dezember 2007 Verträge nach dem sogenannten Policenmodell abgeschlossen haben. Bei ihnen waren Urteilen des BGH zufolge oft die Belehrungen falsch oder es fehlten notwendige Vertragsunterlagen. In diesen Fällen, in denen die Gesellschaften die Unterlagen erst später zusammen mit dem Versicherungsschein (Police) übergaben, hat die Widerspruchsfrist oft nie begonnen.

In den Verträgen heißt es zum Beispiel: „Wie Ihnen bereits aufgrund unseres Hin-

weises im Versicherungsantrag bekannt ist, können Sie innerhalb von 14 Tagen [Anmerkung der Redaktion: nach 2004 innerhalb von 30 Tagen] nach Erhalt des Versicherungsscheins dem Versicherungsvertrag widersprechen. Zur Wahrung der Frist genügt eine rechtzeitige Absendung des Widerspruchs.“

Das reichte den Richtern nicht. Es fehle der notwendige Hinweis darauf, dass der Widerspruch in Textform zu erheben sei. Außerdem müsse die Belehrung optisch deutlich hervorgehoben sein.

Die Urteile bedeuten, dass es ein Widerspruchsrecht für alle Verträge gibt, in denen bis Ende 2007 fehlerhaft belehrt wurde. Ist der Beginn der Widerrufsfrist nicht angegeben oder die Belehrung nicht deutlich vom übrigen Text abgehoben, gibt es ein ewiges Rücktrittsrecht. Seit 2008 gibt es dieses Policenmodell nicht mehr, da es nicht mit dem europäischen Verbraucherrecht vereinbar ist.

Viele Millionen Verträge betroffen

Laut Urteil des Bundesgerichtshofs, der damit Vorgaben des Europäischen Gerichtshofs aus dem Jahr 2013 umsetzt, können Kunden noch laufenden, bereits gekündigten oder regulär abgelaufenen Verträgen widersprechen.

Das Urteil, das einen Kunden der Allianz betraf, könnte zur Belastungsprobe für Versicherer werden. Laut Vortrag der Allianz vor dem Europäischen Gerichtshof sind theoretisch 108 Millionen Verträge betroffen, in die Kunden 400 Milliarden Euro Beiträge eingezahlt haben. Die Allianz selbst habe in diesem Zeitraum 9 Millionen Verträge nach dem Policenmodell abgeschlossen.

Der vom Europäischen Gerichtshof entschiedene Fall kommt häufig vor. Denn viele Versicherte wollen ihre langjährigen Verträge vorzeitig kündigen. Sie bekommen dann vom Versicherer – wie der Allianz-Kunde, der seinen Rentenversicherungsvertrag nach zehn Jahren rückabwickeln wollte – einen sehr



Harald Börgardts freut sich über 2 633 Euro, die sein Widerspruch gebracht hat.

niedrigen Rückkaufswert. Der Kunde widersprach daraufhin seinem Vertrag, weil er über sein Rücktrittsrecht nicht ausreichend informiert worden sei, und bekam recht.

Nach Schätzungen der Verbraucherzentrale (VZ) Hamburg enthalten etwa 50 bis 60 Prozent von 40 Millionen zwischen 1994 und 2007 abgeschlossenen Verträge fehlerhafte Belehrungen. „Das bedeutet, dass 20 bis 24 Millionen Verträge grundsätzlich rückabwickelbar sind“, erklärt VZ-Versicherungsexpertin Kerstin Becker-Eiselen.

Das gelte auch für fondsgebundene Verträge, Riester- und Rürup-Rentenversicherungen mit fehlerhaften oder unvollständigen Belehrungen.

Die Gunst der Stunde nutzen

Die Hamburger Verbraucherschützer empfehlen Kunden: „Nutzen Sie die Gunst der Stunde, um schlechte Policen ohne große Einbußen loszuwerden oder miese Verträge im Nachhinein aufzubessern.“

Ohne Hilfe von Profis haben Laien aber kaum eine Chance, ihr Recht durchzusetzen. Ob eine Belehrung tatsächlich fehlerhaft ist, kann letztlich nur ein Jurist beurteilen. Kunden können auch nicht allein berechnen, wie viel sie vom Versicherer fordern können. Und

Aachen Münchener Lebensversicherungs AG Gut 2 600 Euro mehr in der Tasche

Harald Börgardts, 52-jähriger Elektrotechniker aus Krefeld, hat seine zwei im Jahr 2003 und 2005 abgeschlossenen fondsgebundenen Riester-Rentenversicherungen bei der Aachen Münchener Lebensversicherung 2006 und 2009 beitragsfrei gestellt. „Während meiner Scheidung war ich knapp bei Kasse“, sagt er.

2016 erzählte ihm ein Bekannter, dass solche Verträge viel Geld bringen könnten, wenn ein Anbieter falsch über das Widerspruchsrecht informiert habe. Da Börgardts sich nicht selber kümmern wollte, wendete er sich an die AFIN24. Der Dienstleister begleitet Widerspruchsverfahren von Kunden. Er speist zum Beispiel alle Kundendaten in ein Rechenprogramm ein. Hat der Widerspruch Erfolg, verlangt er 20 Prozent des Mehrwerts, den ein Kunde erhält, als Honorar.

„Als ich erfuhr, dass die Belehrungen falsch waren, war das für mich wie ein Lottogewinn“, erklärt Börgardts. Statt eines Rückkaufswerts von 2 432 Euro, der ihm zum Zeitpunkt des Widerspruchs 2016 zugestanden hätte, errechnete die Datenbank Auszahlungen in Höhe von 6 768 Euro.

Mithilfe von Anwalt Volker Greisbach, der mit der AFIN24 zusammenarbeitet, widersprach Börgardts seinen Verträgen. Die Aachen Münchener zahlte zwar, allerdings knapp 880 Euro weniger als gefordert. „Ohne jede Begründung“, wie Greisbach sagt. Börgardts will die Differenz jetzt einklagen.

Insgesamt hat Börgardts 3 455 Euro über dem Rückkaufswert erhalten. Nach Abzug des Honorars von 822 Euro für den Dienstleister bleibt ihm ein Plus von 2 633 Euro.

„Uns ist kein Versicherer bekannt, der anstandslos zahlt.“

**Kerstin Becker-Eiselen,
Expertin der Verbraucher-
zentrale Hamburg**

schließlich: Versicherer mauern regelmäßig, wenn Kunden auf eigene Faust Forderungen aufstellen. „Uns ist kein Versicherer bekannt, der anstandslos zahlt“, sagt Becker-Eiselen.

Verbraucher, die Verträge loswerden wollen, können sich an die VZ Hamburg, einen Anwalt oder einen Dienstleister wenden, der auf Widerspruchsverfahren spezialisiert ist.

Bis Mai 2017 haben sich bei der Verbraucherzentrale Hamburg 1000 Interessierte gemeldet, um ihre Widerspruchsbelehrungen prüfen zu lassen. Das kostet dort 85 Euro.

Wie viele Kunden ihre Ansprüche durchsetzen konnten, weiß man noch nicht. Der Großteil der Fälle wird von Gerichten entschieden. Bis Geld fließt, vergehen meist viele Monate.

Inzwischen haben sich eine Reihe von Anwälten auf Widerspruchsverfahren spezialisiert. Einige wie Volker Greisbach aus Düsseldorf arbeiten mit Dienstleistern zusammen, die sich gegen ein Erfolgshonorar um die ganze Abwicklung kümmern. Greisbach hat bereits rund 4500 Widersprüche für Mandan-

ten erklärt. Er hat eine Datenbank mit Daten der Versicherungswirtschaft aufgebaut, um die Ansprüche der Kunden im Fall einer Rückabwicklung zu berechnen. Die Datenbank wird von Dienstleistern wie der Afin24 GmbH (afin24.de) aus Eiterfeld in Hessen genutzt. Die Afin24 hat den Kontakt zu unseren beiden Beispielfällen hergestellt.

Afin24 begleitet Kunden, die rechtsschutzversichert sind, bei Widerspruchsverfahren zunächst kostenlos. Nur wenn Anwalt Greisbach in den Belehrungen Fehler findet und Verträgen im Auftrag des Kunden erfolgreich widerspricht, muss der Kunde der Afin24 ein Honorar in Höhe von 20 Prozent des Mehrwerts zahlen, den er erzielt hat.

Erste Einschätzung online

Für eine erste grobe Einschätzung, wie viel Geld ihnen eine Rückabwicklung des Vertrags einbringen kann, können Interessierte auch ihre Vertragsdaten in kostenlose Onlinerechner eingeben. Sowohl die Verbraucherzentrale Hamburg (vzhh.de) also auch einige Anwälte wie Gansel Rechtsanwälte in Berlin bieten diese Möglichkeit.

Kunden müssen ihren Ursprungsvertrag zur Hand haben und wissen, wie der aktuelle Stand der Police ist. Widersprüche scheitern oft daran, dass der Versicherte die Unterlagen bereits weggeworfen hat.

Debeka: Keine Rückabwicklungen

Gehen Kunden den Widerspruch schließlich an, müssen sie sich auf Gegenwind gefasst machen. Becker-Eiselen von der Verbraucherzentrale Hamburg sagt: „Einige Gesellschaften behaupten, dass ihre Belehrungen in Ordnung waren.“

So macht es zum Beispiel die Debeka, die auf Anfrage von Finanztest mitteilt, dass ihre

Clerical Medical

Widerspruch bringt Kundin rund 4600 Euro

„Ich mache mir ständig Sorgen, ob ich genügend für das Alter vorgesorgt habe“, erklärt die 60-jährige Physiotherapeutin Martina W.* aus Auleben in Thüringen. „Ich war vielleicht ein bisschen zu gutgläubig, als ich mich dreibis vierfach versichern lassen habe.“ W. hat zwischen 1994 und 2007 bei drei Versicherern acht Rentenversicherungen abgeschlossen. Alle sind bereits ausgezahlt.

Rein zufällig erfuhr W. vom Widerspruchsrecht, das auch für schon ausgezahlte Verträge gilt, wenn die Belehrung fehlerhaft war. „Das bringt meist viel Geld“, erklärte ihr Berater in Steuerfragen, der zum Glück von allen Verträgen Kopien aufgehoben hatte.

Er empfahl W. den Dienstleister Afin24, der in Zusammenarbeit mit einem Anwalt ausschließlich Wider-

spruchsverfahren von Kunden begleitet, die rechtsschutzversichert sind. Für W.s Verträge, in denen alle Belehrungen falsch waren, wurde eine Entschädigung in Höhe von rund 80000 Euro errechnet. Das ist der Mehrwert, den W. bekommen müsste, wenn ihre Widersprüche Erfolg haben.

Bisher hat nur die Clerical Medical den Widerspruch für einen Vertrag von W. akzeptiert. Sie hat W., die 2014 einen Rückkaufswert von 30266 Euro erhielt, zusätzlich weitere 5795 Euro als Nutzungsentschädigung ausgezahlt.

Mit den 4636 Euro, die W. nach Abzug des Honorars für den Dienstleister erhalten hat, will sie einen Kredit ablösen. Ihre Ansprüche gegen die anderen Gesellschaften will W. einklagen.

**Name der Redaktion bekannt*



Physiotherapeutin Martina W. hat insgesamt acht Verträge angefochten.

FOTO: MARTIN JEHNICHEN

Versicherten ordnungsgemäß über das ihnen zustehende Widerspruchsrecht belehrt worden seien und sämtliche erforderlichen Vertragsunterlagen erhalten hätten. „Wir können summarisch mitteilen, dass es keine Rückabwicklungen gegeben hat.“ Man habe sich nur in einigen wenigen Fällen verglichen.

Die Aachen Münchener Lebensversicherung räumt ein, dass sie bereits im Geschäftsjahr 2015 vorsorglich Rückstellungen gebildet hat. Ein nennenswert verändertes Kundenverhalten durch die BGH-Entscheidung erwarte sie aber nicht, erklärt Sprecherin Margit Haller.

Die R+V Lebensversicherung und die Zurich Deutscher Herold Lebensversicherung haben auf unsere Anfrage nach der Anzahl erfolgreicher Widersprüche nicht reagiert.

Allianz: Vor Gericht meist gewonnen

Die Allianz teilt auf Anfrage mit: „In den ganz überwiegenden Fällen hat Allianz Leben die Gerichtsverfahren gewonnen, in denen es um die Frage ging, ob der Vertrag nach einem Widerspruch wegen einer angeblich fehlerhaften Widerspruchsbelehrung und/oder einer angeblich fehlenden oder unvollständigen Verbraucherinformation rückabzuwickeln war,“ erklärt Udo Rössler, Sprecher bei der Allianz Deutschland.

Rechtsanwalt Greisbach hält dagegen: „Das ist falsch, weil die Allianz die vielen geschlossenen Vergleiche nicht berücksichtigt hat.“ Im Übrigen habe die Allianz in vielen Fällen gezahlt.

Der Streit um den Widerspruch werde sehr oft außergerichtlich geklärt, damit es nicht zu einem Urteil komme, erklärt Greisbach. Ärgerlich sei dabei, dass Versicherer oft einfach weniger zahlten, als sie müssten. „Wie sie auf die Zahlen kommen, sagen die Gesellschaften nicht. Keine Ahnung, wie die rechnen,“ sagt Greisbach.

Bisher hat er in 277 Fällen außergerichtliche Einigungen erzielt. „Liegt der Auszahlungsbetrag unter dem Forderungsbetrag, entscheidet der Mandant, ob er die Differenz einklagen möchte.“

Die meisten Fälle landen bei Gericht

Anwalt Greisbach sagt: „Die meisten Fälle landen vor Gericht, weil viele Versicherer versuchen, Widersprüche von Kunden abzublocken.“ Es gäbe aber Unternehmen, die bei berechtigten Ansprüchen zahlten. Dazu ge-

höre beispielsweise die Clerical Medical, berichtet der Anwalt.

Unsere beiden Beispielfälle haben mehrere Tausend Euro von Clerical Medical und Aachen Münchener Lebensversicherung bekommen. Davon mussten sie 20 Prozent an den Dienstleister Afin24 abgeben.

VZ Hamburg: Besser zum Anwalt

Die VZ Hamburg hält nichts von solchen Firmen. Auf ihrer Internetseite warnt sie Versicherte, dass sie im Einzelfall bis zu 50 Prozent der Rückzahlung verlieren, die sie erstreiten. „Die Erstprüfung könnte über einen Anwalt laufen – zu überschaubaren Konditionen.“

Martina W. und Harald Börgardts fanden die Kosten in Ordnung. „Für den Vorteil, dass die Firma mir alles abgenommen hat und ich mich um nichts kümmern musste, habe ich gerne gezahlt“, erklärt Börgardts. Und W. meint, dass sie durch den Wust ihrer Verträge nicht durchgeblickt habe und froh sei, dass der Dienstleister alle Versicherungsverträge geordnet habe. ■

Ausstieg überlegen

Läuft ein Vertrag über eine Lebens- oder Rentenversicherung noch, ist eine Rückabwicklung nicht in jedem Fall sinnvoll. Verbraucherzentralen und Dienstleister, die auf den Widerspruch spezialisiert sind (siehe Unser Rat, S. 42), helfen, laufende Verträge zu beurteilen.

- Ist die Versicherung mit einem Berufsunfähigkeitsschutz gekoppelt, wäre dieser beim Ausstieg verloren. Kunden können nicht sicher sein, ob sie noch einen bezahlbaren neuen Schutz bekommen.

- Auch der Todesfallschutz ist mit der Rückabwicklung weg.

- Es gibt auch gute Verträge. Die Garantiezinsen lagen zwischen 1994 und 2000 bei 4 Prozent, bis 2004 bei 3,25 Prozent. Sind gleichzeitig die Kosten niedrig und der Anlageerfolg des Versicherers gut, kann sich der Vertrag lohnen.

- Steuervorteile können bei Rückabwicklung verloren sein.

Widerspruch – Schritt für Schritt

Vor dem Ausstieg. Bei laufenden Verträgen überlegen Sie zunächst, ob der Ausstieg aus einer Lebens- oder Rentenversicherung sinnvoll ist. Gründe, die gegen einen Ausstieg sprechen können, finden Sie im Kasten links.

Unterlagen. Um erfolgreich zu widersprechen, benötigen Sie die Ursprungspolice. Zudem sollten Sie den aktuellen Stand Ihrer Versicherung kennen und wissen, welche Beträge eventuell schon ausgezahlt wurden.

Prüfen der Verträge. Einige Fachanwälte für Versicherungsrecht sowie Dienstleister, die mit Anwälten zusammenarbeiten, bieten Ihnen zunächst eine kostenlose Prüfung der Belehrungen in Ihren Verträgen an. Sie tun das, weil sie hoffen, später für Sie das Widerspruchsverfahren durchführen und daran verdienen zu können. Die Verbraucherzentrale Hamburg prüft die Belehrung für 85 Euro (vzh.de).

Auf eigene Faust. Wenn Sie nicht rechtsschutzversichert sind, können Sie einen Widerspruch selber erklären. Die VZ Hamburg bietet dazu einen Musterbrief an (vzh.de). Um Ihre Forderung zu beziffern, sollten Sie ein finanzmathematisches Gutachten bei der VZ Hamburg bestellen, das ebenfalls 85 Euro kostet.

Ombudsmann. Akzeptiert Ihr Versicherer den Widerspruch nicht und wollen Sie nicht zum Anwalt, können Sie sich kostenlos an den Versicherungsombudsmann wenden (versicherungsombudsmann.de). So haben Sie keine Extrakosten, falls Ihr Widerspruch erfolglos ist.

Außergerichtliche Einigung. Versicherer regeln Widersprüche gerne außergerichtlich. So kommen Sie auch schneller an Ihr Geld. Der Versicherer zahlt aber meist weniger als gefordert.