



Lebensversicherungen:

# Erschütternde Fakten aus der Realität

*Über fatal schlechte Rückkaufwerte, falsche Gewinnprognosen und mangelnde Transparenz deutscher Lebensversicherungsprodukte hat Der Freie Berater schon oft berichten müssen. An dieser Stelle zwei weitere Beratungsfälle, die symptomatisch für den Zustand und das Selbstverständnis der Lebensversicherungs-Branche sind.*

von Ronald Haselhorst

## Fall 1: Hamburg-Mannheimer [HM]

Der große Versicherer aus dem Norden präsentiert sich wenig vorteilhaft: Eine Kundin hatte im Oktober 2003 ihre Police aufgelöst, um zu retten, was noch an Geld zu retten war. Von ihren eingezahlten 9.600 Euro bekam sie nach mehrwöchigem Warten knappe 4.800 Euro erstattet.

So weit, so schlecht. Fast erschlagen hat die Kundin dann aber eine Mitteilung der HM vom Januar 2005, also mehr als ein Jahr nach der Kündigung ihrer Police: Man habe sich "bei der Auszahlung vertan und wäre von falschen Annahmen ausgegangen." Somit schulde die Kundin der Gesellschaft 298,69 Euro. Die Kundin, die nicht einmal die Hälfte der eingezahlten Beiträge aus der Police erhalten hatte, weigerte sich, auch nur einen Cent zu zahlen. Stattdessen bevollmächtigte sie mich als Berater, von der HM eine detaillierte Abrechnung einzufordern, um den Schwund des Kapitals nachvollziehen zu können. Zunächst wurde mir telefonisch (!) angeboten, alles auf sich beruhen zu lassen. Als ich doch eine Abrechnung haben wollte, drohte mir die Sachbearbeiterin (Name bekannt): "Dann kriegen Sie eben die gerichtliche Mahnung." Zwei Wochen

später erhielten wir ein Schreiben mit folgendem Inhalt (Auszug):

*"Mit einer nachvollziehbaren Abrechnung ist ohne versicherungsmathematische Kenntnisse und ohne Kenntnis der internen Berechnungsgrundlagen, die wir auch nicht offen legen werden, nichts anzufangen."*

Statt gerichtlicher Mahnung enthielt das Schreiben den Schlusssatz:

*"Entgegenkommenderweise verzichten wir auf die Rückzahlung, damit diese Angelegenheit zum Abschluss kommt."*

Sich Regen bringt Segen, sagt der Volksmund und hat mal wieder Recht: Eine Abrechnung wäre uns allerdings noch lieber gewesen.

## Fall 2: Victoria

Erschütternde Zahlen erhielt ich von einem Kunden, des ins Schlingern geratenen Branchenriesen Victoria. Der Kunde hatte 1994 eine Kapitallebensversicherung abgeschlossen und sich von 1999 bis 2003 folgende "Wertentwicklung" seiner Police ansehen müssen (rechts oben).

Von Jahr zu Jahr blickt die Victoria immer düsterer in die eigene Zukunft, wie die folgende Grafik zeigt (rechts unten)

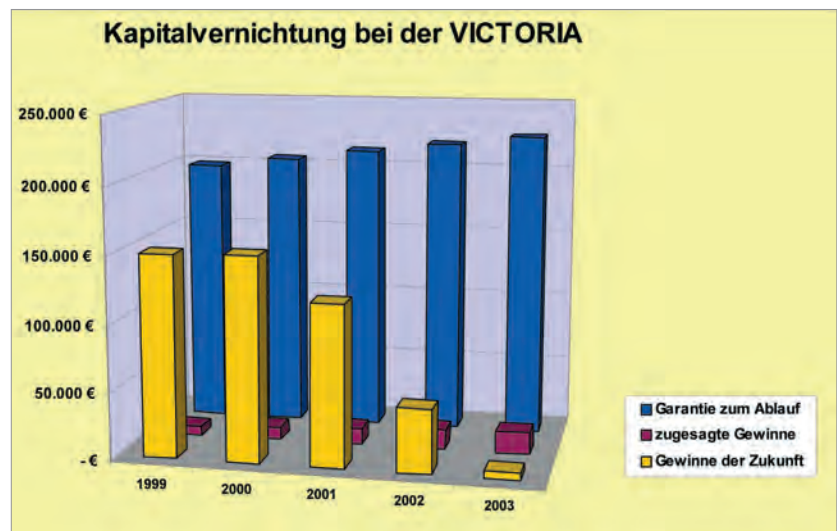
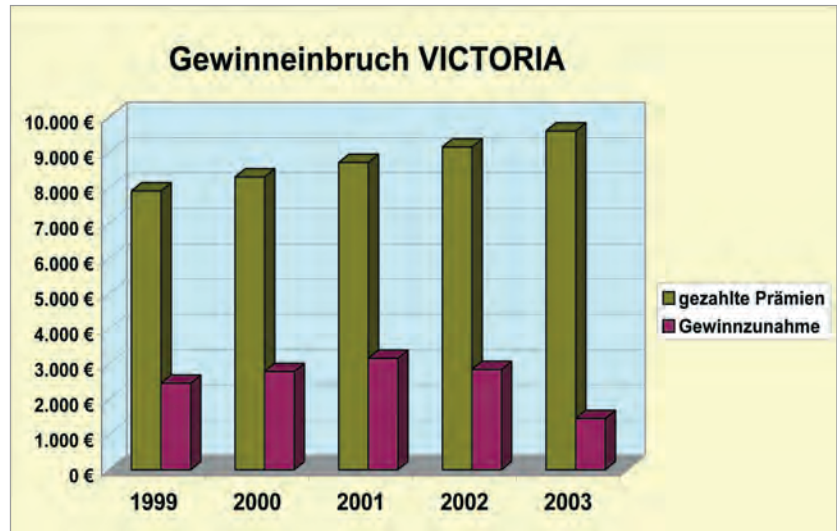
Im Vordergrund sieht man die prognostizierten Gewinne für das Ablaufjahr der Versicherung (2018), die von 151.000 Euro im Jahre 2000 auf sage und schreibe 5.274 Euro im Jahr 2003 fielen. In diesen drei Jahren hatte der Kunde fast 30.000 Euro an Prämien entrichtet!

Auch eigene "fest zugesagte Garantien" (Schlussüberschüsse) wirken erst zum Ablauf, so dass statt der schon 2003 versprochenen 16.433 Euro Gewinnanteile im Frühjahr 2004 lediglich 11.380 Euro ausbezahlt wurden. Als dem Kunden klar wurde, dass auch die Schlussüberschüsse jedes Jahr immer niedriger angegeben wurden, kündigte er den Vertrag. Bilanz dieses Kunden: 10 Jahre Beitrag gezahlt, insgesamt 73.580 Euro. Ausgezahlt bekam er 55.049 Euro. Ein wahrlich exklusiver Versicherungsschutz.

**TIPP:** Lesen Sie ihre Gewinnbenachrichtigungen sehr aufmerksam und fragen Sie im Zweifel bei ihrer Gesellschaft nach, was wirklich garantiert ist. Genau wie in unserem Beispiel meinen viele Kunden, dass die einmal ausgewiesenen Schlussüberschüsse bis zum Ende der Laufzeit eingefroren oder garantiert seien. Mindereinnahmen oder Verluste in den Folgejahren können aber die Gewinnprognosen noch während der gesamten Laufzeit beeinflussen. Mit Schlussüberschüssen kann man eben erst zum Schluss der Laufzeit rechnen.

### FAZIT:

Die Versicherungsbranche wird nicht müde, die Kunden zu beschwören, zu den großen Gesellschaften zu gehen. Unsere Beispiele aus der Praxis zeigen: Diese Großen sind so schwerfällig, dass sie oft erst nach Jahren bemerken, wenn Tausende Euro von ihrem Konto verschwunden



sind (genauso "schnell" reagieren sie auf Bewegungen der Kapitalmärkte). Auch erstellen sie Abrechnungen, in denen sie mit Mutmaßungen hantieren, statt auf das Kundenkonto zu schauen. Der Deckmantel der versicherungsmathematischen Geheimhaltung von Aktuarformeln ist angesichts der Verluste bei den Kundenpolicen völlig indiskutabel. Jeder kleine Kaufmann, der ähnlich handeln würde, wäre rasch vom Markt - wenn er viel Glück hat, ohne weitere Folgen.

Gerade die großen Versicherungsgesellschaften handeln oft wie in einem rechtsfreien Raum und launenhaft. Dabei werden sie vom Gesetzgeber noch geschützt. Aber wer schlachtet schon gern die Kuh, die immer wieder gute, reichliche und günstige Milch gibt?