



Versicherungsverträge: Was tun bei Zahlungsproblemen?

Viele Kunden haben sich zuletzt darüber informiert, wie sie Verträge kündigen können.

Marius Perger. In den Konsumentenberatungen der Arbeiterkammer habe es im Vorjahr sehr viele Anfragen zur Kündbarkeit von Lebensversicherungs-Verträgen gegeben; Corona-bedingt sei eine kapitalbildende Lebensversicherung für viele nicht mehr so gut leistbar gewesen, so die AK in einer Aussendung. Sie hat deshalb im Feber und März 20 in Österreich tätige Versicherungsunternehmer gefragt, wie sie in Zeiten der Corona-Pandemie mit Zahlungsschwierigkeiten ihrer Kunden umgehen. Beantwortet wurden die Fragen von 14 Versicherern (⇒ **Kasten**).

Zu berücksichtigen ist, dass die

Bawag PSK Versicherung nur Lebensversicherungen anbietet, während VAV und (die hier antwortende) HDI kein Lebensversicherungsgeschäft betreiben.

Fragen der AK an die Versicherer

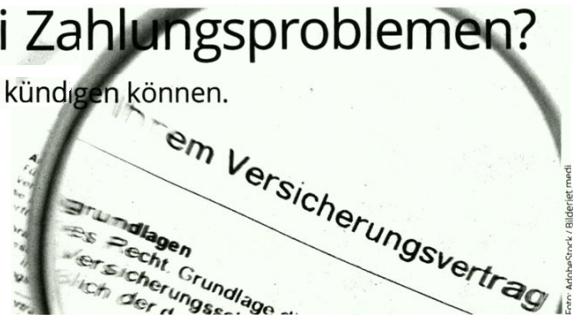
Gefragt wurde von der AK, welche Möglichkeiten es gibt, Versicherungsprämien zu stunden, wenn Kunden in Zahlungsschwierigkeiten geraten, wie es sich in dieser Zeit mit dem Versicherungsschutz verhält und wie bzw. wann ein Kunde über den Verlust des Versicherungsschutzes informiert wird. Weiters wollte die AK wissen, welche Möglichkeiten es bei der Le-

bensversicherung gibt, die Prämie auszusetzen, unter welchen Bedingungen der Vertrag zu denselben Bedingungen fortgesetzt werden kann und ob während einer Zahlungs-pause Versicherungsschutz besteht. Schließlich hat die AK die Versicherer noch um Tipps gebeten, wie sich betroffene Versicherungskunden verhalten sollten.

Welche Möglichkeiten Versicherer sehen

Alle Versicherer hätten betont, dass es wichtig sei, im Falle von Zahlungsschwierigkeiten sofort mit dem Berater Kontakt aufzunehmen. So würden sich Rückleitungs- und Mahnspesen, Deckungslücken und weitere mit Kosten verbundene rechtliche Schritte verhindern lassen. Dazu hätten die Versicherer erklärt, in solchen Fällen mit dem Kunden geeignete, individuelle Lösungen zu suchen. Entscheidend sei, ob es sich um einen vorübergehenden finanziellen Engpass handelt oder ob die Prämie gar nicht mehr bezahlt werden kann.

Angebote Lösungen der Versicherer seien sehr unterschiedlich, es komme dabei auch auf die jeweilige Sparte an, so die AK. Meist müsse ein Vertrag zumindest ein Jahr bestehen und es dürfe keine bestehenden Rückstände geben. Angeboten würden von den Versicherern einerseits die Reduktion von Versicherungs-



summe und Prämie, andererseits Prämienpausen, Stundungen und Prämienfreistellungen.

Nicht sofort kündigen!

In einem ersten Schritt könnte die Änderung der Zahlungsmodalitäten hilfreich sein, beispielsweise die Umstellung von einer jährlichen auf eine monatliche Zahlung; dabei sollte aber auf mögliche Unterjährigkeitszuschläge geachtet werden. Vorzeitige Kündigungen von Lebensversicherungen sollten nicht der erste Schritt sein, so die AK. Sie weist in diesem Zusammenhang auf die „enttäuschenden Rückkaufswerte“ hin und rät, stattdessen Prämien ganz oder teilweise freistellen zu lassen. Hin gewiesen wird auch darauf, dass manchmal für den Fall einer Arbeitslosigkeit oder Arbeitsunfähigkeit Zusatzversicherungen bestehen bzw. in Kreditversicherungen entsprechende Bausteine vereinbart wurden; Kunden sollten dies anhand der vereinbarten Bedingungen klären. Außerdem müsse dann, wenn ein Versicherungs-

vertrag als Sicherheit für einen Kredit dient, auch die Bank von den Zahlungsschwierigkeiten verständigt werden.

Was beachtet werden sollte

Vertragsänderungen, die mit geringerer Prämie und reduziertem Versicherungsschutz einhergehen, sollten gut überlegt sein, betont die AK. Manche Versicherungsunternehmen würden anbieten, dass der Versicherungsschutz bei einer Prämienpause oder Stundung erhalten bleibt; sehr häufig, aber nicht immer könne der Vertrag anschließend zu den ursprünglichen Konditionen fortgesetzt werden. Könne die Prämie aber überhaupt nicht mehr bezahlt werden, sei eine Prämienfreistellung auf unbestimmte Zeit möglich. Die AK macht dabei darauf aufmerksam, dass bei Prämienfreistellungen auch der Versicherungsschutz reduziert wird. Im Bereich der Schadeversicherung gebe es darüber hinaus die Möglichkeit, höhere Selbstbehalte zu vereinbaren, um die Prämie zu senken.

Rückmeldung erhielt die AK von folgenden Versicherern

- Allianz Elementar Versicherung
- Bawag PSK Versicherung
- Donau Versicherung
- Ergo Versicherung
- Generali Versicherung
- HDI Versicherung
- Niederösterreichische Versicherung
- Oberösterreichische Versicherung
- Österreichische Beamtenversicherung
- Uniqa Österreich
- VAV Versicherung
- Wiener Städtische
- Wüstenrot Versicherung
- Zürich Versicherung