

Versichern heißt verstehen. So lautet die griffige Werbekampagne der Ergo-Versicherung, die dafür mehrere Millionen Euro an Anzeigen und Fernsehwerbespots ausgegeben hat. Vielleicht sollten sich der Vorstand und die Vertragsabteilung mal intensiver mit ihrer eigenen Werbung beschäftigen. Den Werbeslogan jedenfalls verstehen viele Kunden anders, als man denkt. Denn: Ergo kündigt über 100.000 Kunden die Wohngebäudeversicherung zur nächsten Hauptfälligkeit. Dabei handelt es sich nicht um schadenträchtige Verträge, sondern auch um langjährige Kundenbeziehungen ohne jegliche Schäden.

Was ist geschehen? Seit vielen Jahren gibt Ergo mehr für Schäden aus als durch Beiträge hereinkommen. Zudem wurde vor vielen Jahren ein Tarif ohne Preisanpassungsklausel eingeführt, so dass der Beitrag nicht steigen kann. Das rächt sich jetzt, da Ergo rote Zahlen fabriziert. Selbstverständlich kann sich Ergo zum Ende der Laufzeit mit drei Monaten Frist vom Vertrag lösen.



Wie Ergo Versichern versteht

Nur ist es für einen Kunden häufig ein Problem, einen neuen Versicherer zu finden, wenn der alte Anbieter gekündigt hat. Nach Gründen wird dann vom neuen Versicherer nicht mehr gefragt und der Interessent meistens abgelehnt. Ergo hatte dem Außendienst vorab die Information zu betroffenen Kunden und Verträgen übermittelt, so dass Vermittler auf die Kunden zugehen und Angebote unterbreiten konnten.

Diese Information ist leider in vielen Fällen unterblieben, so dass die Kunden von der Kündigung völlig überrascht worden sind. Ich empfehle Betroffenen, bei Ergo um ein alternatives Angebot zu bitten, damit der Versicherungsschutz zu neuen Bedingungen fortgeführt werden kann. Anschließend kann man in Ruhe einen anderen Versicherer mit passenden Bedingungen suchen und bei Bedarf selber bei Ergo kündigen. Dann haftet einem nicht der Makel

an, vom Versicherer gekündigt worden zu sein, was die Suche nach einem neuen Anbieter erleichtert. Beim Wechsel des Versicherers ergibt sich für den Kunden womöglich das Problem des gedehnten Versicherungsfalls. Darunter versteht man einen Schaden, der nicht eindeutig zu terminieren ist, also in die Versicherungszeit der alten Wohngebäudeversicherung oder der neuen Police fallen kann.

Der Kunde ist jedoch verpflichtet, den Schadenzeitpunkt zu beweisen. Kann er dies nicht, könnten beide Versicherer die Schadenregulierung ablehnen, obwohl der Kunde durchgehend versichert war. Dies wurde sogar vom Oberlandesgericht Celle bestätigt (Az.: 8 U 213/11). Die Interessengemeinschaft deutscher Versicherungsmakler (IGVM) hat alle deutschen Versicherer angeschrieben und um Antwort gebeten, wie sie in einem solchen Fall entscheiden würden. Die Antworten fielen sehr unterschiedlich aus. Daher sollte beim Wechsel eine Gesellschaft gesucht werden, die die Regulierung von Schäden mit unklarem Zeitpunkt beim Versichererwechsel garantiert, etwa Interrisk oder Janitos.

Ein weitaus größeres Problem als billige Alttarife brachte 2008 das erneuerte Versicherungsvertragsgesetz. Während früher die Leistung bei grob fahrlässigem Verhalten vollständig verweigert werden konnte, ist dem Versicherer nun nur noch eine anteilige Leistungsverweigerung erlaubt, die nicht zum Nachteil des Kunden geändert werden darf. Die Branche hatte bis zum 30. November 2008 die Chance, das Kleingedruckte an die neue Gesetzeslage anzupassen. Dabei mussten ganz bestimmte Formvorschriften eingehalten und die Übermittlung der Information an den Kunden nachgewiesen werden. Dies hätte Millionen gekostet. Daher haben viele darauf verzichtet. Inzwischen entschied der Bundesgerichtshof, dass die alte Klausel unwirksam ist und der Kunde keinen Leistungsausschluss fürchten muss, wenn der Versicherer nicht ordnungsgemäß auf die geänderte Rechtslage hingewiesen hat (Az.: IV ZR 199/10). Durch die Kündigung von Altverträgen entledigt sich Ergo auch dieses Problems. Einige andere handeln zwar genauso, machen den Kunden aber wenigstens ein neues Angebot per Änderungskündigung – Ergo jedoch nicht. Bei vielen Kunden kommt der Werbeslogan damit an wie eine geplatze Seifenblase.

Wolfgang Ruch ist Versicherungsmakler und Geschäftsführer der Ruch Finanzberatung GmbH im brandenburgischen Borgsdorf