

DBV fragt ihre LV-Kunden: „Möchten Sie bereits heute über Ihr Guthaben verfügen?“

Die DBV bietet ihren Kunden eine als Angebot „verpackte“ Vereinbarung zur Vertragsaufhebung an. „Wir zahlen Ihnen dann das vorhandene Guthaben ... aus.“

Ein Kunde der DBV war erstaunt, als die DBV im Oktober 2015 bei ihm nachgefragt hat, ob er nicht bereits zum 01.11.2015 über sein Guthaben verfügen möchte? Zunächst wird ihm die Höhe seines Guthabens mitgeteilt. Weiter heißt es dann in dem uns vorliegenden Schreiben:

„Möchten Sie bereits heute über Ihr Guthaben verfügen? Dann können Sie mit der DBV ... vereinbaren, Ihren Vertrag zum 01.11.2015 vollständig zu kündigen. Wir zahlen Ihnen dann das vorhandene Guthaben (den Rückkaufswert plus Überschussguthaben zum 01.11.2015) sowie zusätzlich die sich zum 01.11.2015 ergebenden Bewertungsreserven, sofern diese entstanden sind, aus.“

Ursula Roeben, Unternehmenskommunikation AXA Konzern AG, teilte uns dazu mit: „Bei dem Ihnen vorliegenden Schreiben handelt es sich um ein Angebot, das wir allen Kunden mit sogenannten „beitragsfreien Kleinstrenten“ machen. Wir haben dieses Angebot eingeführt, weil uns Kunden mit Verträgen, die bei einer Verrentung nur eine kleine monatliche Altersrente bieten, immer wieder angesprochen haben, ob nicht die Möglichkeit einer vorzeitigen vollständigen Kündigung des Vertrages besteht. Dies aufgreifend bieten wir diese Möglichkeit mit entsprechendem Schreiben nun aktiv dem infrage kommenden Kundenkreis an. Wohlgermerkt handelt es sich dabei um ein Angebot, sich heute und nicht erst zum Zeitpunkt der Verrentung das vorhandene Guthaben auszahlen zu lassen. Niemand ist verpflichtet, es anzunehmen. Daher ist das Angebot im Kundens Schreiben auch als Frage formuliert: „Möchten Sie bereits heute über Ihr Guthaben verfügen? Dann...“.

Ungewöhnlich ist sicher, dass einem Kunden sein Recht auf eine Kündigung als Vereinbarung angeboten wird und er aus dem Schreiben deuten muss, dass er sich für diese Vereinbarung innerhalb von einer Woche entscheiden muss. Für eine Vertragsaufhebung innerhalb einer Woche ist natürlich eine Vereinbarung erforderlich, da die Kündigungsfrist nicht eingehalten wird.

Dazu Ursula Roeben: „Zur Information teilen wir unseren Kunden im Schreiben zudem mit, mit welchem Betrag sie bei einer Auszahlung rechnen können. Um diese Zahl möglichst exakt gestalten zu können, wird das Guthaben zu einem Zeitpunkt berechnet, der möglichst nahe am Versandtermin des Anschreibens liegt. Selbstverständlich kann sich der Kunde, sollte er kündigen wollen, auch für einen späteren Kündigungszeitpunkt entscheiden. Dann würden wir das Guthaben zu dem dann geltenden Zeitpunkt neu berechnen.“

Die Information, dass der Kunde selbstverständlich auch zu einem späteren Zeitpunkt – unter Einhaltung der Kündigungsfrist – kündigen kann, enthält das Angebot nicht. Deshalb muss beim Kunden der Eindruck bleiben: „Jetzt oder nie und die Angebotsannahme muss innerhalb einer Woche entschieden werden.“