

Bericht der Versicherungsbeschwerdestelle zu Rückkäufen von Lebensversicherungen

Wien, März 2024

Inhalt

1. Allgemeines	4
2. Rechtliche Rahmenbedingungen	5
3. Auswertung aktueller Beschwerdefälle.....	9
4. Wesentliche Ergebnisse und Schlussfolgerungen	16

1. Allgemeines

Dieser Bericht wurde für den Ausschuss für Konsumentenschutz des Nationalrates erstellt. Er beschäftigt sich auf der Grundlage der Beschwerden, die bei der im BMSGPK eingerichteten Versicherungsbeschwerdestelle seit 1. Jänner 2023 eingegangen sind, mit den Problemen, die bei Rückkäufen von Lebensversicherungen aus der Sicht des Konsumentenschutzes auftreten.

Die Versicherungsbeschwerdestelle wurde mit der Umsetzung der Versicherungsvertriebs-Richtlinie (RL (EU) 2016/97) gemäß **§ 33 VAG 2016** im BMSGPK eingerichtet. Sie nahm am **1. Oktober 2018** ihre Tätigkeit auf und ist für alle Beschwerden von Konsument:innen über Versicherungsunternehmen zuständig, die in Österreich Versicherungsverträge abschließen.

Aufgabe der Beschwerdestelle ist es, Konsument:innen über ihre Rechte zu informieren und sie auf Wunsch durch **Interventionen** bei der Durchsetzung dieser Rechte zu unterstützen. Notfalls kann die Versicherungsbeschwerdestelle auch Musterklagen sowie Abmahnungen und Verbandsklagen beim Verein für Konsumenteninformation (VKI) in Auftrag geben.

Der vorliegende Bericht beschränkt sich auf den Zeitraum **1. Jänner 2023 bis 31. Jänner 2024**, da für die Zeit davor die für eine systematische Auswertung notwendigen Vertragsunterlagen zu den einzelnen Beschwerden nicht mehr vorhanden sind.

Im untersuchten Zeitraum war die Versicherungsbeschwerdestelle mit **insgesamt 624** elektronischen oder schriftlichen¹ Anfragen und **Beschwerden** befasst, von denen **104 (= 16,67%)** kapitalbildende Lebensversicherungen betrafen. Der mit großem Abstand häufigste Grund der Beschwerden zu Lebensversicherungen waren hohe Kapitalverluste beim einem vorzeitigen Rückkauf der Verträge.

In insgesamt **33 dieser Fälle** war die Abwicklung des Vertrags und die Berechnung des Rückkaufswerts aus der Sicht der Beschwerdestelle **nicht rechtmäßig**, weshalb den betroffenen Konsument:innen eine Intervention beim Versicherungsunternehmen

¹ Telefonische Anfragen wurde nicht erfasst.

angeboten wurde. Der vorliegende Bericht basiert ausschließlich auf einer Analyse dieser 33 Beschwerde- und Interventionsfälle.

2. Rechtliche Rahmenbedingungen für die Überprüfung der Beschwerden durch die Versicherungsbeschwerdestelle

2.1 Notwendige Unterlagen

Die Versicherungsbeschwerdestelle benötigt zur Überprüfung der Sach- und Rechtslage nach Möglichkeit **folgende Unterlagen**:

- Die Versicherungspolizze,
- die Versicherungsbedingungen,
- die Antragsunterlagen und
- die Abrechnung aus Anlass des Rückkaufs.

An Hand dieser Unterlagen kann überprüft werden, ob die Abwicklung des Vertrags bis zum Rückkauf und der Rückkauf selbst rechtskonform erfolgten oder nicht.

2.2 Gesetzliche Vorgaben

Nach § 165 VersVG und den in der Praxis verwendeten Versicherungsbedingungen kann eine Lebensversicherung jederzeit für den Schluss des laufenden Versicherungsjahres und ab dem Ende des ersten Jahres auch unterjährig unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist zum Monatsende **gekündigt** werden. Bei kapitalbildenden Lebensversicherung erhält der Versicherungsnehmer/die Versicherungsnehmerin einen **Rückkaufswert** ausbezahlt, dessen Berechnung in § 176 VersVG geregelt wird. Das Gesetz gibt jedoch nur einen rechtlichen Rahmen vor, der durch **vertragliche** Regelungen ergänzt werden muss.²

Die Versicherungsbeschwerdestelle im BMSGPK überprüft daher, ob diese vertraglichen Vereinbarungen gesetzeskonform sind. Dabei kann sich die Beschwerdestelle auf

² OGH 7 Ob 233/06z; 7 Ob 23/07v.

zahlreiche Entscheidungen des OGH stützen, die in Verbandsklageverfahren ergangen sind, die der VKI im Auftrag des BMSGPK geführt hat.

Nach der Rechtsprechung des OGH sind vor allem folgende für Lebensversicherungen verwendete Vertragsbestimmungen gesetzwidrig und damit zur Gänze unwirksam:

Gesetzwidrige Kostenvereinbarungen bei vor dem 1.1.2007 abgeschlossenen fondsgebundenen Lebensversicherungen

Obwohl sich die maßgebliche Gesetzeslage zum 1.1.2007 nicht geändert hatte, änderten die meisten in Österreich tätigen Versicherungsunternehmen zu diesem Zeitpunkt aufgrund von Verbandsklageverfahren, die der VKI im Auftrag des Konsumentenschutzministeriums geführt hatte und die zahlreiche den Klagen stattgebende OGH-Entscheidungen zur Folge hatten, ihre **Versicherungsbedingungen**.

Bei vor dem 1.1.2007 abgeschlossenen fondsgebundenen Lebensversicherungen waren nämlich die Kostenabzüge fast durchwegs nicht gemäß den Vorgaben von § 6 Abs. 3 KSchG und § 879 Abs. 3 ABGB wirksam vereinbart worden, weil die Vertragsbestimmungen keine Angaben dazu enthielten, welcher Anteil der von den Kund:innen bezahlten Prämien insgesamt der Abdeckung der Kosten dient (**Gesamtkostenanteil der Prämie**) und mit welchem Anteil für die Kund:innen Wertpapiere angekauft werden müssen (**Sparanteil der Prämie**).³

Da die Verpflichtung, mit einem Teil der Versicherungsprämien Wertpapiere anzukaufen, die Hauptleistung des Versicherers darstellt,⁴ fehlt es in solchen Fällen an einer wirksamen Vereinbarung der Hauptleistungspflicht, wodurch der Vertrag nicht durchführbar und zur Gänze nichtig ist. Die Verbraucher:innen haben daher einen **bereicherungsrechtlichen Rückabwicklungsanspruch** in der Höhe der Summe der bezahlten Prämien zuzüglich Vergütungszinsen für die letzten drei Jahre abzüglich der Risikokosten, der Versicherungssteuer und des bereits erhaltenen Rückkaufwerts.⁵ Das Risiko von

³ OGH 7 Ob 4/07z; 7 Ob 233/06z; 7 Ob 23/07v.

⁴ OGH 7 Ob 233/06z; 7 Ob 4/07z; 7 Ob 23/07v.

⁵ OGH 7 Ob 105/20x; 7 Ob 117/20m; 7 Ob 105/20x.

Kursverlusten trägt bei der Rückabwicklung einer fondsgebundenen Lebensversicherung der Versicherer, dem dafür auch Kursgewinne zugutekommen.⁶

Gesetzwidrige Rückkaufwertvereinbarungen bei vor dem 1.1.2007 abgeschlossenen klassischen Lebensversicherungen

Bei vor dem 1.1.2007 abgeschlossenen klassischen Lebensversicherungen entsprachen die Rückkaufwertvereinbarungen fast durchwegs nicht den Vorgaben von **§ 6 Abs. 3 KSchG**, weil die Vereinbarung für die Berechnung des Rückkaufswerts lediglich auf den Geschäftsplan des Versicherers verwies, der den Verbraucher:innen nicht bekannt ist und der außerdem nur für Versicherungsmathematiker:innen verständlich wäre.⁷ In diesen Geschäftsplänen war vorgesehen, dass sich die Abschlusskosten als Prozentsatz der für die gesamte Vertragslaufzeit vereinbarten Nettoprämie berechnen und sofort dem Vertrag zur Gänze angelastet werden. Dadurch stand in den ersten Jahren kein oder nur ein sehr **geringer Rückkaufswert** zur Verfügung.

Liegt keine wirksame vertragliche Vereinbarung vor, mit dem die Rahmenregelung des § 173 Abs. 3 VersVG ergänzt wird, muss der Versicherer die Abschlusskosten gleichmäßig **auf die gesamte Laufzeit** des Vertrags **verteilen**.⁸ Wenn beispielsweise der Vertrag nach einem Viertel der vereinbarten Laufzeit gekündigt wird, darf der Versicherer daher bei der Berechnung des Rückkaufswertes nur ein Viertel der Abschlusskosten berücksichtigen und nicht die gesamten Kosten, wie das in der gesetzwidrigen Rückkaufwertvereinbarung vorgesehen war.

⁶ OGH 7 Ob 117/20m.

⁷ OGH 7 Ob 233/06z; 7 Ob 23/07v; 7 Ob 140/06y; 7 Ob 131/06z; 7 Ob 173/06a.

⁸ OGH 7 Ob 23/07v.

Gesetzwidrige Unterjährigkeitszuschläge

Wird die Prämie nicht einmal am Beginn des Versicherungsjahres, sondern monatlich, viertel- oder halbjährlich bezahlt, fällt im Normalfall ein **Zuschlag** auf die Prämie in der Höhe **von 4 bis 6 %** an. Der gesamte Kostensatz der Prämie erhöht sich daher durch diesen Unterjährigkeitszuschlag um bis zu 6 Prozentpunkte.

Die Höhe des Zuschlages wurde dem Verbraucher/der Verbraucherin in der Vergangenheit in der Vereinbarung aber meistens **nicht offengelegt**, wodurch die Vereinbarung gemäß § 6 Abs. 3 KSchG gesetzwidrig war.⁹ Die ohne wirksame vertragliche Grundlage verrechneten Zuschläge können daher jederzeit und damit auch noch nach einem Rückkauf zurück verlangt werden.

Gesetzwidrige Stornoabzüge

In den meisten Rückkaufsvereinbarungen lässt sich der Versicherer das Recht einräumen, bei der Berechnung des Rückkaufswerts einen Stornoabzug vom vorhandenen Deckungskapital vorzunehmen. Solche Klauseln verstoßen im Allgemeinen gegen die Vorgaben des **§ 176 Abs. 4 VersVG**, da in der Vereinbarung regelmäßig **keine konkreten Gründe** für den Abzug angegeben werden, an Hand derer man seine sachliche Rechtfertigung und Angemessenheit überprüfen könnte.¹⁰

Der Versicherer darf daher in solchen Fällen bei der Berechnung des Rückkaufswerts keinen Stornoabzug berücksichtigen oder muss einen bereits verrechneten Abzug wieder zurückzahlen.

⁹ OGH 7 Ob 5/16k.

¹⁰ OGH 7 Ob 69/23g.

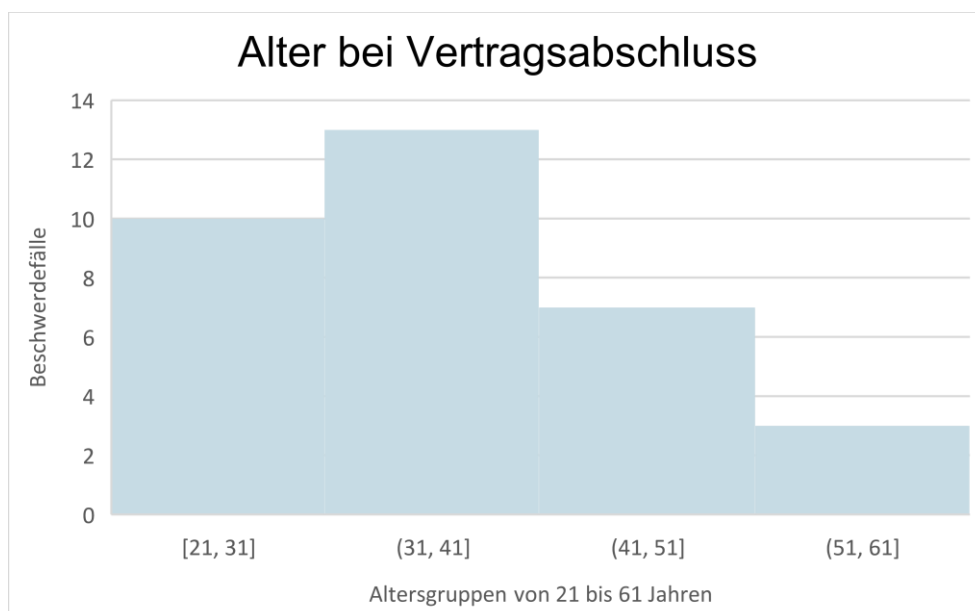
3. Auswertung aktueller Beschwerdefälle

3.1 Einbezogene Beschwerdefälle

Im Zeitraum vom 1. Jänner 2023 bis 31. Jänner 2024 stellte die Versicherungsbeschwerdestelle in **33 Beschwerdefällen** fest, dass für die Abwicklung des Vertrags und die Berechnung des Rückkaufswerts eine oder mehrere Vertragsbestimmungen verwendet wurden, die nach der Rechtsprechung des OGH gesetzwidrig und unwirksam sind.¹¹ In diesen Fällen, die dem Bericht zugrunde liegen, hatten die Konsument:innen daher nach Ansicht der Versicherungsbeschwerdestelle einen Anspruch auf einen höheren als den ausbezahlten oder angebotenen Rückkaufswert, weshalb den Betroffenen eine Intervention beim Versicherer angeboten wurde.

In 29 Fällen kam es auf Wunsch des Verbrauchers/der Verbraucherin auch tatsächlich zu einer Intervention.

3.2 Alter und Geschlecht der Konsument:innen



¹¹ 16 dieser Verträge wurden vor dem 1.1.2007 abgeschlossen, 17 danach.

Die Konsumenten:innen waren bei Abschluss dieser Verträge im Durchschnitt **37,5 Jahre alt** und zu **46,9 % Frauen** und zu **53,1 % Männer**.

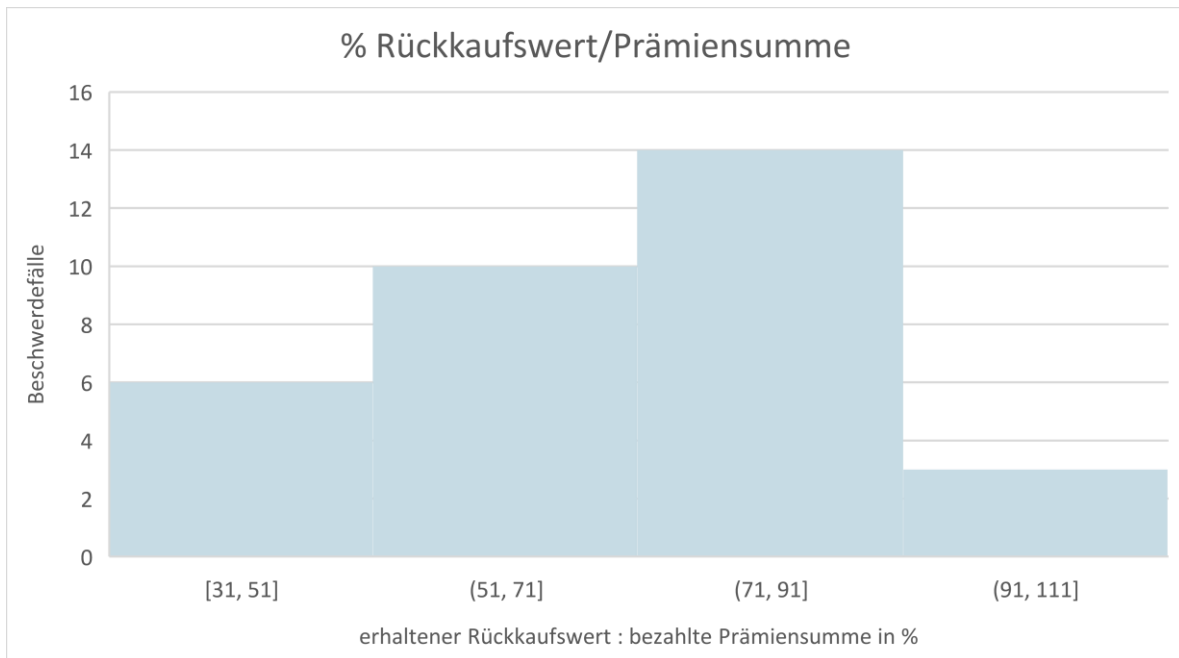
3.3 Art der Lebensversicherung

In fünf Fällen handelte es sich um eine klassische Lebensversicherung, in einem Fall um eine indexgebundene Lebensversicherung und in **27 Fällen** um eine **fondsgebundene Lebensversicherung**.

3.4 Durchschnittliche Laufzeit bis zum Rückkauf

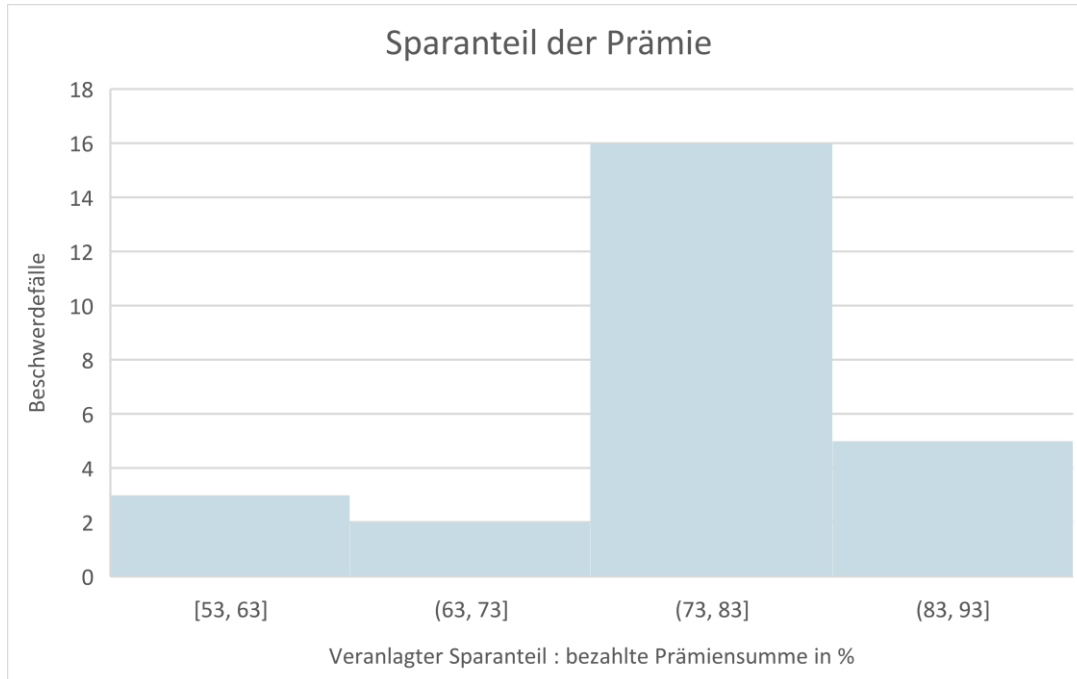
Die durchschnittliche Laufzeit bis zum Rückkauf betrug **13,5 Jahre**. Die Interventionen betrafen daher kaum Frühstornofälle, sondern vor allem Verträge mit bereits längerer Laufzeit. Das ist darauf zurückzuführen, dass die Verwendung gesetzwidriger Vertragsbestimmungen bei älteren Verträgen häufiger ist.

3.5 Höhe der Verluste



Trotz dieser relativ langen Laufzeit hätte sich der von den Versicherern angebotene Rückkaufswert im Durchschnitt nur auf 69,5 % der bis zum Rückkauf einbezahlten Prämiensumme belaufen. Daraus hätte sich ein **durchschnittlicher Kapitalverlust** von **30,5 %** und in absoluten Beträgen von **6.180,80 Euro** pro Vertrag ergeben.

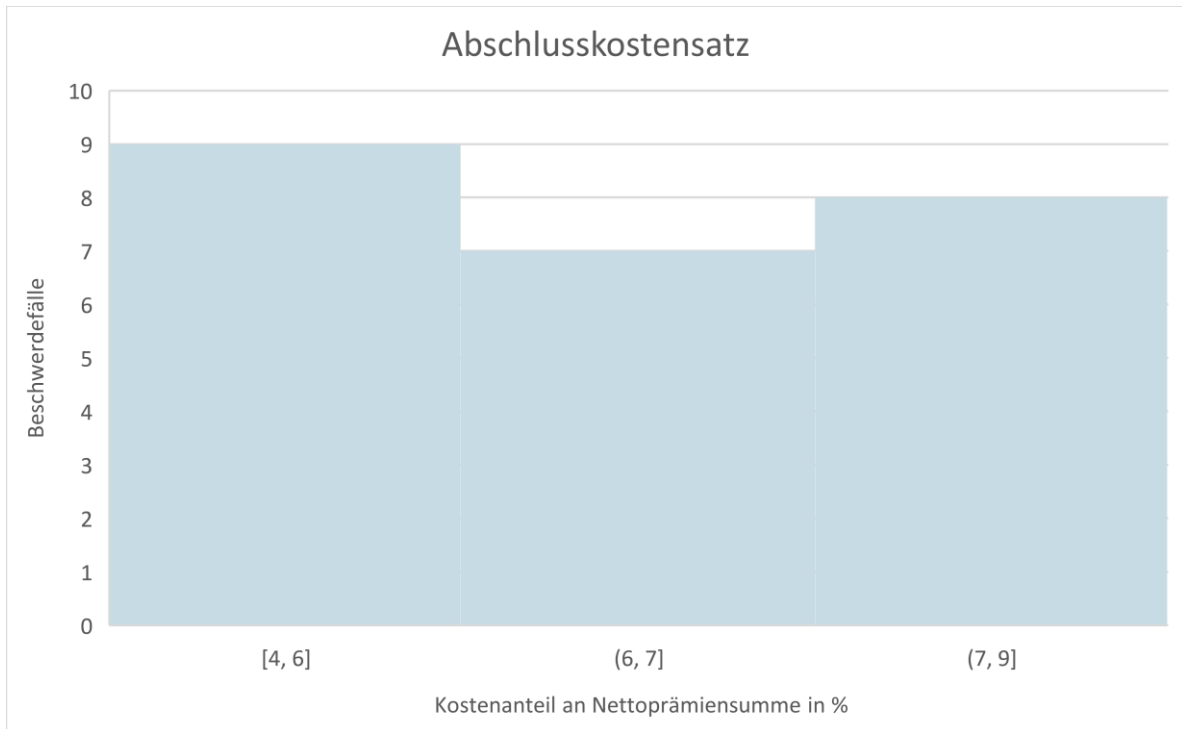
3.6 Spar- und Kostenanteil der Prämie



Der durchschnittliche Sparanteil der Prämie für die gesamte ursprünglich vereinbarte Laufzeit betrug 77,93 %. Der **durchschnittliche Kostensatz** lag daher bei **22,07 %**.

22,07 % der vereinbarten Prämiensumme waren somit der Abdeckung der Versicherungssteuer, der Abschlusskosten, der Verwaltungskosten und der Kosten des Ablebensschutzes gewidmet. Dabei war der Kostenanteil bei klassischen Lebensversicherungen im Allgemeinen wegen des höheren Ablebensschutzes wesentlich höher als bei fondsgebundenen Lebensversicherungen.

3.7 Abschlusskostensatz



Der Abschlusskostensatz betrug in den 26 Fällen, in denen er bestimmt werden konnte, **durchschnittlich 6,23 %** der für die gesamte Vertragslaufzeit vereinbarten Nettoprämiensumme.

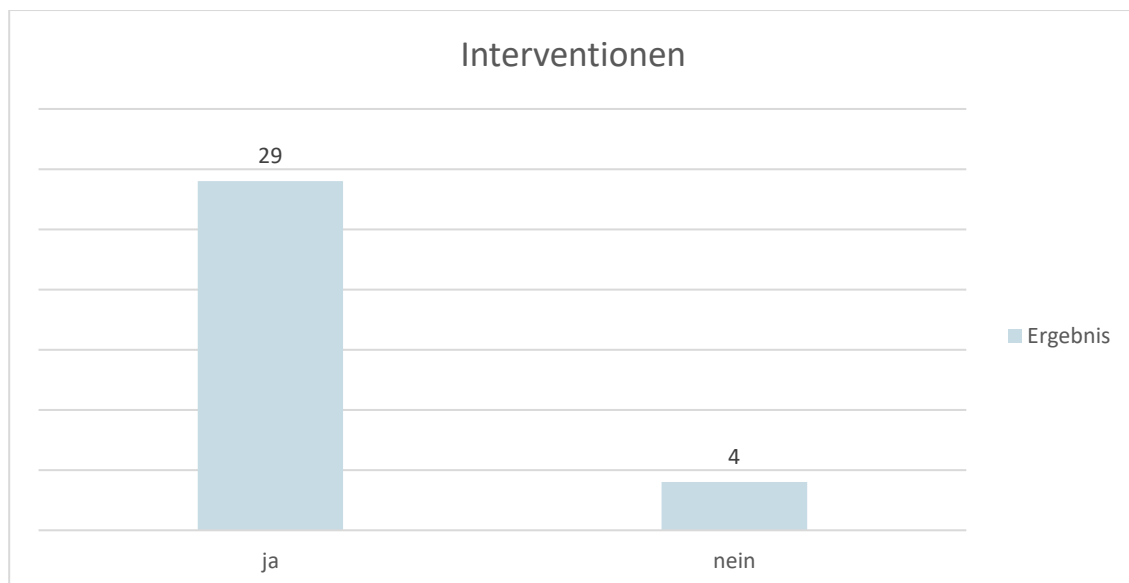
Dieser relativ hohe Wert spiegelt den hohen Anteil von fondsgebundenen Lebensversicherungen wieder, bei denen die Abschlusskosten im Allgemeinen höher als bei klassischen Lebensversicherungen sind.

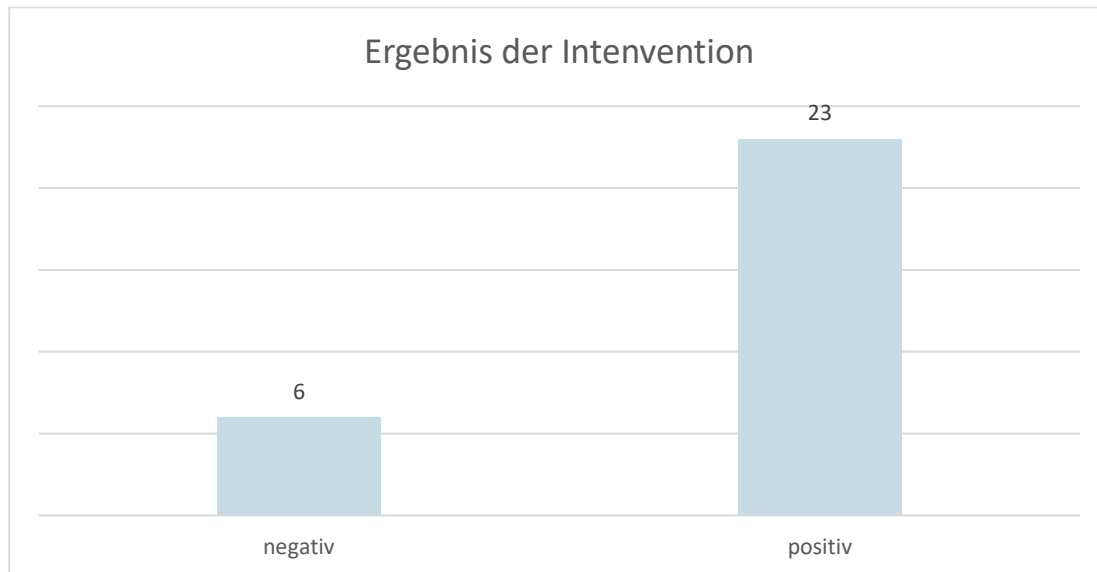
3.8. Ursachen für die Kapitalverluste

Die hohen Kapitalverluste, zu denen es durch die den Verbraucher:innen angebotenen niedrigen Rückkaufswerte gekommen wäre, hatten **zwei Ursachen**:

- Da der Kostenanteil der Prämie in den ersten Jahren nach Vertragsabschluss wesentlich höher als der durchschnittliche Kostensatz der Prämie über die gesamte Laufzeit ist, entsprachen die Verluste **im Durchschnitt** in etwa der Höhe der **Kostenabzüge** bis zum Rückkauf.
- Bei fondsgebundenen Lebensversicherungen konnten **im Durchschnitt keine Kursgewinne** erwirtschaftet werden, durch welche die Kostenverluste reduziert oder ausgeglichen worden wären. Bei klassischen Lebensversicherungen konnte wegen des **geringen Zinsniveaus** nur eine niedrige Rendite bei der Kapitalanlage erwirtschaftet werden.

3.9. Ergebnis der Interventionen





In den 29 Beschwerdefällen, in denen es auf Wunsch des Konsumenten/der Konsumentin zu einer Intervention durch die Versicherungsbeschwerdestelle kam, wurde **in 23 Fällen** ein für den Verbraucher/die Verbraucherin **positives Ergebnis** erzielt. In sechs Fällen blieb die Intervention hingegen ohne (oder ohne ausreichendem) Erfolg, in erster Linie, weil sich aufgrund der vom Versicherungsunternehmen in seiner Stellungnahme vorgelegten Unterlagen herausstellte, dass seine Vorgangsweise rechtlich entgegen dem ersten Anschein doch gedeckt war.

Die meisten Interventionsfälle entfielen auf **fondsgebundene Lebensversicherungen** mit gesetzwidrigen Kostenvereinbarungen, bei denen von der Versicherungsbeschwerdestelle für den Konsumenten/die Konsumentin bereicherungsrechtliche Rückabwicklungsansprüche (siehe Punkt 2.3.) geltend gemacht wurden. In diesen Fällen boten die Versicherer in der Regel eine Rückerstattung der abgezogenen Abschlusskosten, der Verwaltungskosten und der eingetretenen Kursverluste an. Teilweise wurde auch die Versicherungssteuer erstattet.

Bereicherungsrechtliche Vergütungszinsen für die letzten drei Jahre wurden hingegen nicht angeboten. Trotzdem haben die Konsument:innen **in allen Fällen** das **Vergleichsangebot angenommen**, weshalb bei der Auswertung von einem positiven Interventionsergebnis ausgegangen wurde.

4. Wesentliche Ergebnisse und Schlussfolgerungen

- Bei einem wesentlichen Teil der Beschwerdefälle, die vom BMSGPK in den letzten 13 Monaten bearbeitet wurden, wurden für die Abwicklung des Vertrags bis zum Rückkauf und/oder für die Berechnung des Rückkaufswerts **Vertragsklauseln** verwendet, die nach der Rechtsprechung des OGH **gesetzwidrig** und damit unwirksam sind.
- Die gesetzwidrigen Vertragsklauseln betreffen die verrechneten **Abschlusskosten**, die laufenden **Verwaltungskosten**, **Unterjährigkeitszuschläge** und **Stornokosten**.
- Wurde eine gesetzwidrige Regelung verwendet, kann man verlangen, dass der Rückkaufswert um die unzulässigen Kostenabzüge erhöht wird. Wenn der gesamte Vertrag nichtig ist, kann man bei fondsgebundenen Lebensversicherungen auch eine Erstattung allfälliger Kursverluste verlangen.
- In den Bericht wurden alle Lebensversicherungen einbezogen und untersucht, für die vom Versicherungsunternehmen eine oder mehrere **Kostenregelungen** verwendet wurden, die nach Ansicht der Versicherungsbeschwerdestelle im BMSGPK **gesetzwidrig** waren.
- Die untersuchten Lebensversicherungen wurden im Durchschnitt **nach 13,5 Jahren** gekündigt und rückgekauft. Trotz dieser relativ langen Laufzeit wäre den Konsument:innen durch die angebotenen Rückkaufswerte ein **durchschnittlicher Kapitalverlust** von **6.180,89 Euro** oder 30,5 % der bis zum Rückkauf bezahlten Prämiensumme entstanden.
- Diese Kapitalverluste wurde durch die **hohen Kostenabzüge** und die **ausgebliebenen Kurs- bzw. Zinsgewinne** verursacht.
- Interventionen der Versicherungsbeschwerdestelle führten in **79,3 %** der Fälle zu einem für die Konsument:innen **positiven Ergebnis**.
- Bei Lebensversicherungen, die in der **Vergangenheit** abgeschlossen und nunmehr rückgekauft werden, sollte man allerdings die Abwicklung und Abrechnung des Vertrags **überprüfen** lassen.

- Konsument:innen, die ihre Lebensversicherung **zwischen dem 1.1.1997 und dem 1.1.2007** abgeschlossen hatten, können sich an den **VKI** wenden. Der VKI führt bei solchen Verträgen eine **Sammelaktion** zur Rückforderung unzulässiger Kostenabzüge durch, der man sich kostenlos anschließen kann (<https://verbraucherrecht.at/lebensversicherungen-Sammelaktion>).
- Konsument:innen, die ihre Lebensversicherung **nach dem 1.1.2007** abgeschlossen haben, können sich an die **Versicherungsbeschwerdestelle** wenden (versicherungsbeschwerde@sozialministerium.at). Bei solchen Verträgen ist aber die Wahrscheinlichkeit, dass eine gesetzwidrige Kostenklausel verwendet wurde, und die Höhe des dadurch verursachten Schadens im Allgemeinen geringer.

Abkürzungen

Abk.	Abkürzung
BGBI.	Bundesgesetzblatt
Art.	Artikel
usw.	und so weiter

Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz

Stubenring 1, 1010 Wien

+43 1 711 00-0

post@sozialministerium.at

sozialministerium.at