

Kosten zurückfordern

Riester-Rente Viele Kunden mit einer Riester-Rentenversicherung ärgern sich über hohe Abschlusskosten. Eine Beschwerde kann helfen, Geld erstattet zu bekommen.

Das hat sich gelohnt: 633 Euro zu viel gezahlte Abschlusskosten für ihre Riester-Rentenversicherung hat Steffi Jobst von der Barmenia zurückbekommen. Riester-Sparerin Christine Kiesenbauer wurden vom Volkswohl Bund 665 Euro gutgeschrieben. Beim Ehepaar Lehrke waren es insgesamt 610 Euro für ihre beiden Riester-Verträge bei der Allianz Lebensversicherung. Lars Beengaard erhielt von seinem Versicherer Proxalto 315 Euro zurück. Bei Proxalto-Kunde Uwe Kleinert waren es sogar

knapp 1337 Euro. Und 219 Euro bei Thomas Meentzen, der einen Riester-Vertrag beim Versicherer Generali hat.

Was war da los? Die Versicherer dieser Riester-Kundinnen und -Kunden hatten zu viel Abschluss- und Vertriebskosten kassiert, die sie später dem Vertrag wieder gutschreiben mussten. Doch keines der Unternehmen hatte das aus eigenem Antrieb getan. Jobst, Kiesenbauer und das Ehepaar Lehrke erhielten die Erstattung erst, nachdem sie beim Versicherer nachgefragt hatten. Beengaard und Kleinert beschwerten

sich beim Versicherungsombudsmann (siehe „Kostenlose Hilfe“). Meentzen bekam nach einer Klage vor dem Amtsgericht Syke Recht (Az. 25 C 830/18).

Das Problem und die Lösung

Für Riester-Rentenpolicen dürfen Versicherer keine mehrfachen Abschluss- und Vertriebskosten kassieren, wenn Kunden zum Beispiel ihren Eigenbetrag senken und wieder anheben. Das Finanzministerium und die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (Bafin) haben diese Praxis verboten. Doch die Versicherer müssen Betroffene nicht unaufgefordert entschädigen. Und anhand der Vertragsunterlagen ist oft nicht klar, ob Versicherte mehrmals zur Kasse gebeten wurden.

Tipp: Fordern Sie Ihren Versicherer auf, erhobene Abschluss- und Vertriebskosten zu prüfen. Folgende Gründe können ein Hinweis auf zu viel gezahlte Kosten sein.

- Anbieter haben mehrfach kassiert, wenn Sparer die Beiträge für ihre Verträge angepasst haben (siehe Checkliste „Doppelte Abschlusskosten“). Kunden können zu viel gezahlte Provisionen zurückfordern, etwa mithilfe des Musterbriefs der Verbraucherzentrale Hamburg. Er ist unter vzh.de/media/2525 abrufbar.
- Die Darstellung der Kosten in Vertragsbedingungen, Kosteninformation und jährlichen Standmitteilungen ist intransparent oder widersprüchlich (siehe Checkliste „Dubioser Kostenausweis“).

Mütter benachteiligt

Steffi Jobst hat ihren Beitrag während ihrer Elternzeit gesenkt und danach wieder angehoben. Das nutzte die Barmenia, um ihr erneut Abschlusskosten zu berechnen. Als sie sich beschwerte, schrieb der Versicherer das zu viel eingestrichene Geld wieder gut. „Ich finde es extrem ärgerlich, dass man die Versicherungsgesellschaft aktiv anschreiben

Doppelte Abschlusskosten

Riester-Versicherungskunden sollten doppelte Abschlusskosten zurückfordern, wenn im Vertragsverlauf eine dieser Konstellationen eintrat.

- Eigenbeitrag gesenkt**, weil sich die Kinderzulage erhöht hat
- Eigenbeitrag erhöht**, nachdem die Kinderzulage weggefallen ist, weil es kein Kindergeld mehr gibt
- Eigenbeitrag variiert**: erst gesenkt und später wieder erhöht, zum Beispiel wegen vorübergehender Arbeitslosigkeit
- Beitragspause eingelegt** und danach wieder Beiträge gezahlt
- Nach Erhöhung der Grundzulage** auf 175 Euro im Jahr 2018 den Eigenbeitrag entsprechend gesenkt

Dubioser Kostenausweis

In den Vertragsbedingungen und den jährlichen Standmitteilungen sind die Abschlusskosten nicht transparent ausgewiesen? So erkennen Sie dies.

- Die Vertragsbedingungen** und die jährlichen Standmitteilungen enthalten widersprüchliche Kostendarstellungen.
- In den Standmitteilungen** der ersten Jahre nach Vertragsbeginn ist der Wortlaut der Kostendarstellung anders als in späteren Standmitteilungen.
- In der Kosteninformation** der Versicherungsunterlagen steht etwas anderes als an anderer Stelle der Vertragsbedingungen.
- Die Versicherungsgesellschaft** bestreitet die Verbindlichkeit der Kostendarstellung in der jährlichen Standmitteilung.

„Wenn Versicherer etwas falsch machen, sollten sie dies von sich aus korrigieren müssen. Gerade junge Familien werden hier einfach abgezockt.“

Steffi Jobst,
Fluglotsin



muss“, sagt sie. „Hier wird darauf spekuliert, dass sich nur ein Bruchteil der Betroffenen meldet und die Versicherer zu Unrecht einbehaltene Summen einfach einstreichen können“, ergänzt die Fluglotsin.

Ärgerlich ist auch, wenn Versicherer mehr verlangen, als zuvor dargestellt. So heißt es in Standmitteilungen der Generali, die sie in den ersten Jahren nach Vertragsbeginn versandte: „Die Abschluss- und Vertriebskosten entfallen grundsätzlich nach spätestens 10 Jahren. Das Gleiche gilt für die Kosten aller hinzugekommenen Erhöhungen durch Sonderzahlungen ... die Kosten (bleiben) unverändert, bis sie schließlich entfallen.“ Nach Ablauf der zehn Jahre änderte Generali diese Formulierung in dann versandten Mitteilungen: „Die Abschlusskosten Ihrer Versicherung entfallen

grundsätzlich nach spätestens 10 Jahren ab dem Versicherungsbeginn ... Bei Erhöhungen aufgrund von Zulagen oder eigenen Sonderzahlungen behalten wir einmalige Abschlusskosten ein.“ Von Kosten, die „schließlich entfallen“, ist keine Rede mehr.

Die Bafin legt aber Wert darauf, dass Standmitteilungen „widerspruchsfrei“ sind, die Angaben dürfen sich also nicht widersprechen. Kunden, die ähnliche Briefe erhalten, haben also Chancen auf eine Erstattung. ■

Leseraufruf. Haben Sie zu hohe Kosten für Ihre Riester-Rentenversicherung reklamiert? Wie hat der Versicherer reagiert? Schreiben Sie uns eine Mail an riestervertrag@stiftung-warentest.de

Kostenlose Hilfe

Wenn der Versicherer auf eine Reklamation abweisend oder gar nicht reagiert, kann eine Beschwerde beim Versicherungsombudsmann helfen. Sein Service ist kostenlos, eine Klage später immer noch möglich. Informationen zum Beschwerdeverfahren finden Sie unter versicherungsombudsmann.de. Bei einem Streitwert bis 10 000 Euro ist der Versicherer an die Entscheidung des Ombudsmannes gebunden. Hinweise auf Verstöße der Versicherer gegen Bestimmungen nimmt die staatliche Aufsicht entgegen (bafin.de). Auch sie kann helfen.