

# DER WELCOME-LETTER IN DER RESTSCHULDVERSICHERUNG

Eine Anbieterumfrage der Verbraucherzentralen

November 2019

## Inhalt

<b>1</b>	<b>EINFÜHRUNG .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>UNTERSUCHUNG DER WELCOME-LETTER.....</b>	<b>6</b>
2.1	METHODIK UND VORGEHEN.....	6
2.2	ERGEBNISSE .....	7
2.2.1	NENNUNG VON WIDERRUFSBELEHRUNG UND PIB .....	7
2.2.2	HINWEIS AUF RECHTLICHE VERPFLICHTUNG .....	8
2.2.3	HINWEIS ZUM BESONDEREN FRISTBEGINN .....	8
2.2.4	RECHTMÄßIGKEIT DES HINWEISES ZUM FRISTBEGINN .....	8
2.2.5	EINGESCHRÄNKTE BELEHRUNGSWIRKUNG .....	10
2.2.6	WARNHINWEIS BEI WIDERRUF .....	11
2.2.7	HINWEIS AUF WEITERBESTEHEN DES KREDITS BEI WIDERRUF .....	12
<b>3</b>	<b>FAZIT .....</b>	<b>13</b>
<b>4</b>	<b>ANHANG .....</b>	<b>14</b>

## Abbildungen

Abbildung 1: Auszug Widerrufsbelehrung der Credit Agricole Creditor Insurance .....	9
Abbildung 2: Hinweis zum Fristbeginn im Welcome-Letter der Neue Leben .....	9
Abbildung 3: Welcome-Letter Provinzial Rheinland Lebensversicherung AG .....	10
Abbildung 4: Welcome-Letter Société Generale Insurance .....	10
Abbildung 5: Welcome-Letter R+V Luxembourg Lebensversicherung S.A. ....	11
Abbildung 6: Welcome-Letter Postbank.....	11
Abbildung 7: Welcome-Letter CNP SANTANDER INS. LIFE & INSURANCE EUROPE .	11
Abbildung 8: Welcome-Letter CNP SANTANDER INS. LIFE & INSURANCE EUROPE .	12
Abbildung 9: Checkliste 1/2.....	14
Abbildung 10: Checkliste 2/2 .....	15

# 1 EINFÜHRUNG

Bei der Vermittlung von Kreditverträgen werden Verbraucherinnen und Verbrauchern<sup>1</sup> von den Banken häufig auch sogenannte Restschuldversicherungen mit angeboten. Diese Verträge sichern die Darlehensschuld bei Tod des Darlehensnehmers ab. Zusätzlich können auch Risiken wie die Arbeitsunfähigkeit und die Arbeitslosigkeit versichert werden.

Bei Abschluss des Kreditvertrages erhält der Verbraucher neben den Informationen zum Darlehensvertrag<sup>2</sup> daher auch umfassende Versicherungsinformationen<sup>3</sup> zur Restschuldversicherung. So ist dem Verbraucher unter anderem ein Produktinformationsblatt (PIB) zur Restschuldversicherung auszuhändigen. Weiterhin ist über das ihm zustehende Widerrufsrecht zu informieren. Damit die Information über das Widerrufsrecht und das Produktinformationsblatt in der Fülle der Informationen nicht unterzugehen drohen und der Verbraucher seine Entscheidung für eine Restschuldversicherung in Ruhe überdenken kann, hat der Gesetzgeber zusätzliche Informationspflichten bei Restschuldversicherungen eingeführt.<sup>4</sup>

Nach § 7a Abs. 5 VVG und § 7d VVG müssen Verbraucher, die eine Restschuldversicherung abschließen, eine Woche nach Abgabe der Vertragserklärung erneut über das Widerrufsrecht belehrt werden. Auch das Produktinformationsblatt ist mit dieser Belehrung erneut zur Verfügung zu stellen. Diese Regelungen sind zum 23.02.2018 in Kraft getreten.

§ 7a Abs. 5 VVG ist auf die Restschuldversicherungsverträge anwendbar, bei denen der Vertrag als „Einzelvertrag“ im Rahmen eines Querverkaufes<sup>5</sup> abgeschlossen worden ist. Tritt der Verbraucher jedoch in den Gruppenvertrag einer Restschuldversicherung als versicherte Person ein und ist die kreditgebende Bank Versicherungsnehmer, so ist § 7d VVG hinsichtlich der nachträglichen Informationspflichten einschlägig.

Wenn die Anbieter von Restschuldversicherungen dieser nachträglichen Informationspflicht nachkommen, legen sie der Widerrufsbelehrung und dem Produktinformationsblatt in der Regel einen so genannten Welcome-Letter<sup>6</sup> bei. Eine gesetzliche Verpflichtung dafür besteht nicht. Wenn die Anbieter aber einen solchen Welcome-Letter nutzen, sollte dieser vor dem Hintergrund der gesetzgeberischen Absichten<sup>7</sup> bestimmte Kriterien erfüllen, damit der Zweck der Widerrufsbelehrung nicht untergraben wird.

<sup>1</sup> Die im weiteren Text gewählte männliche Form bezieht sich immer zugleich auf Personen aller Geschlechter. Wir bitten um Verständnis für den weitgehenden Verzicht auf Mehrfachbezeichnungen zugunsten einer besseren Lesbarkeit des Textes.

<sup>2</sup> Bei einem Verbraucherdarlehensvertrag sind dies insbesondere die umfassenden Informationspflichten nach Art. 247 EGBGB.

<sup>3</sup> Unter anderem die Informationen nach der VVG-Informationspflichtenverordnung.

<sup>4</sup> Der ursprüngliche Gesetzentwurf zur IDD-Richtlinie sah zusätzliche Informationspflichten bei Restschuldversicherungen nicht vor, sondern kam auf Empfehlung des Bundestagsausschusses für Wirtschaft und Energie zustande, vgl. Beschlussempfehlung vom 28.06.2017, BT-Drs. 18/13009, S. 53.

<sup>5</sup> Bei einem Querverkauf wird ein Versicherungsprodukt gekoppelt an einer Ware oder Dienstleistung mitverkauft. So wird beispielsweise bei Abschluss eines Darlehens auch eine Restschuldversicherung mit angeboten. Weitere Beispiele vgl. Langheid in: Langheid/Rixecker Versicherungsvertragsgesetz, § 7a Rn. 2.

<sup>6</sup> Der Begriff der „Welcome-Letter“ wurde von Repräsentanten einzelner Restschuldversicherer auf Diskussionsveranstaltungen verwendet.

<sup>7</sup> „Dadurch, dass lediglich auf das Widerrufsrecht hingewiesen wird, wird gewährleistet, dass die Informationen nicht ‚untergehen‘.“ Beschlussempfehlung vom 28.06.2017, BT-Drs. 18/13009, S. 53.

Der Marktwächter Finanzen der Verbraucherzentralen und des Verbraucherzentrale Bundesverbandes e.V. hat daher eine Anbieterumfrage durchgeführt, um zu evaluieren, ob die *Welcome-Letter* von den Anbietern genutzt werden und wie diese ausgestaltet sind.

## 2 UNTERSUCHUNG DER WELCOME-LETTER

### 2.1 METHODIK UND VORGEHEN

Im Rahmen der Umfrage wurden am 22.02.2019 insgesamt 67 Anbieter von Restschuldversicherungen angeschrieben. Die Anbieter wurden gebeten, ein Muster der von ihnen verwendeten *Welcome-Letter* bis zum 22.03.2019 zur Verfügung zu stellen.

Befragt wurden Versicherer, die nach Marktwächterinformationen Restschuldversicherungen anbieten. Die Hinweise auf diese Anbieter stammen aus einer Voruntersuchung<sup>8</sup> und aus Beratungsfällen der Verbraucherzentralen. Diese Daten wurden mit der Unternehmensdatenbank der BaFin abgeglichen. Alle so ermittelten Anbieter erhielten ein Umfrageanschreiben.

Bis zum 03.06.2019 erhielt der Marktwächter Finanzen von insgesamt 25 Anbietern eine Rückmeldung, wobei die Provinzial Rheinland Lebensversicherung AG als Führer eines Konsortiums stellvertretend für alle Mitglieder des Konsortiums antwortete. Das Konsortium besteht aus insgesamt neun Mitgliedern.<sup>9</sup> Das von der Provinzial Rheinland Lebensversicherung AG übersandte Muster eines *Welcome-Letters* wurde daher als Grundlage für alle neun Restschuldversicherer des Konsortiums herangezogen, da dieses laut Aussage des Unternehmens im gesamten Konsortium inhaltlich identisch sei. Hinzu kommen 15 weitere Versicherer, von denen ein Musterexemplar eines *Welcome-Letters* übersandt wurde. Ein Anbieter teilte mit, derzeit keine Restschuldversicherungen zu vertreiben.

Insgesamt liegen dieser Untersuchung 24 *Welcome-Letter* zugrunde. Bei dem von der Gothaer Lebensversicherung AG übersandten *Welcome-Letter* handelt es sich jedoch um eine Beitrittsbestätigung zu einem Gruppenversicherungsvertrag. Diese Beitrittsbestätigung ist vergleichbar mit einem Versicherungsschein und enthält die Eckdaten zur Restkreditversicherung wie Versicherungsnehmer, versicherte Person, versicherte Risiken und Versicherungssummen. Die Gothaer Lebensversicherung AG bezeichnete diese Beitrittsbestätigung in ihrem Antwortschreiben aber explizit als *Welcome-Letter*, so dass diese als *Welcome-Letter* in unsere Untersuchung einbezogen wurde.

Die zusammen mit den *Welcome-Lettern* übersandten Widerrufsbelehrungen wurden im Rahmen dieser Untersuchung als Bestandteil des *Welcome-Letter* gewertet. Wenn in dieser Untersuchung vom *Welcome-Letter* gesprochen wird, dann ist damit sowohl das Anschreiben als auch die mitübersandte Widerrufsbelehrung gemeint.

Die zugesandten Muster der *Welcome-Letter* wurden auf sieben Kriterien hin untersucht. Maßgebend für die Bildung dieser sieben Kriterien ist der Sinn und Zweck der gesetzlichen Neuregelung. Durch § 7a Abs. 5 VVG und § 7d VVG soll der Verbraucher eine Woche nach Abgabe der Vertragserklärung erneut über das Widerrufsrecht belehrt und nochmals das Produktinformationsblatt ausgehändigt

<sup>8</sup> Anbieterbefragung zum Leistungsverhalten bei Restschuldversicherungen: Eine Untersuchung der Verbraucherzentralen – Dezember 2018; Marktwächter Finanzen; 2018 (abgerufen am 17.06.2019).

<sup>9</sup> Neben der Provinzial Rheinland Lebensversicherung AG besteht das Konsortium aus: Bayern-Versicherung Lebensversicherung AG, Öffentliche Lebensversicherung Berlin Brandenburg AG, Öffentliche Lebensversicherung Braunschweig, Öffentliche Lebensversicherungsanstalt Oldenburg, Öffentliche Lebensversicherung Sachsen-Anhalt, Saarland Lebensversicherung AG, Sparkassen-Versicherung Sachsen Lebensversicherung AG, VGH Versicherungen Provinzial Lebensversicherung Hannover.

werden. Dadurch soll sichergestellt werden, dass der Verbraucher das Widerrufsrecht und die wesentlichen Merkmale der Restschuldversicherung unabhängig vom Abschluss des Kreditvertrages zur Kenntnis nehmen kann. Weiterhin soll der Verbraucher nochmals Gelegenheit bekommen, seine Entscheidung für den Abschluss einer Restschuldversicherung zu überdenken.

Um den Zweck der gesetzlichen Neuregelung gerecht zu werden, sollte daher im Zusammenhang mit der erneuten Übersendung der Widerrufsbelehrung und des Produktinformationsblattes auf zusätzliche Informationen verzichtet werden.<sup>10</sup> Lediglich Informationen, die im unmittelbaren Zusammenhang mit der Übersendung der Widerrufsbelehrung und des Produktinformationsblattes stehen, sind unschädlich.

Um zu beurteilen, ob die *Welcome-Letter* sich auf das Wesentliche konzentrieren, wurden daher folgende sieben Untersuchungskriterien gebildet:

- Nennung der Widerrufsbelehrung und des Produktinformationsblattes;
  - Hinweis auf rechtliche Verpflichtung;
  - Hinweis auf den besonderen Fristbeginn;
  - Rechtmäßigkeit des Hinweises zum besonderen Fristbeginn;
  - Einschränkung der erneuten Belehrungsabsicht;
  - Warnhinweis im Fall des Widerrufs;
- Hinweis über die Auswirkung des Widerrufs auf den Kreditvertrag.

## 2.2 ERGEBNISSE

Die Muster der uns zugesandten *Welcome-Letter* wurden hinsichtlich der sieben Untersuchungskriterien evaluiert. Im Anhang des Untersuchungsberichtes befindet sich zur besseren Übersicht eine Checkliste, aus der zu entnehmen ist, welche Kriterien der jeweilige *Welcome-Letter* erfüllt oder nicht erfüllt.

### 2.2.1 Nennung von Widerrufsbelehrung und PIB

Die Widerspruchsbelehrung und das Produktinformationsblatt sollten im *Welcome-Letter* als zu erhaltende Unterlagen genannt werden. Denn Sinn und Zweck des *Welcome-Letters* sollte es sein, die erneute Überlassung dieser Informationen anzukündigen.

In 23 von 24 *Welcome-Lettern* ist sowohl die Widerrufsbelehrung als auch das Produktinformationsblatt genannt.

Die Gothaer Lebensversicherung AG benennt diese Unterlagen auf ihrer Beitrittsbestätigung jedoch nicht.

---

<sup>10</sup> Wörtlich heißt es in der Beschlussempfehlung des Ausschusses für Wirtschaft und Energie: "Dadurch, dass lediglich auf das Widerrufsrecht hingewiesen wird und das Produktinformationsblatt zugeleitet wird, wird gewährleistet, dass die Informationen nicht „untergehen“."

## 2.2.2 Hinweis auf rechtliche Verpflichtung

Die Anbieter sind durch die Neuregelung gesetzlich verpflichtet, die Information zum Widerrufsrecht und das Produktinformationsblatt erneut zu erteilen. Der Verbraucher sollte in dem *Welcome-Letter* darüber informiert werden, dass eine rechtliche Verpflichtung zur erneuten Informationserteilung besteht. So kann der Verbraucher die gesetzgeberische Absicht der Informationserteilung erkennen.

**Sechs von 24** *Welcome-Lettern* enthalten einen Hinweis über die rechtliche Verpflichtung zur erneuten Überlassung einer Widerrufsbelehrung und des Produktinformationsblattes.

## 2.2.3 Hinweis zum besonderen Fristbeginn

Die Widerrufsfrist nach § 7a Abs. 5 VVG und § 7d VVG beginnt erst, nachdem der Verbraucher eine Woche nach Vertragsschluss das Produktinformationsblatt erneut zusammen mit der Widerrufsbelehrung erhalten hat. Damit weicht der Fristbeginn für Restschuldversicherungsverträge im Vergleich zu den anderen Versicherungsprodukten ab. Würden die Anbieter daher die Musterwiderrufsbelehrung verwenden, so wäre die Bezeichnung des Fristbeginnes unvollständig. Daher sollte in den *Welcome-Lettern* oder in den mitübersandten Widerrufsbelehrungen auf den besonderen Fristbeginn bei Restschuldversicherungen hingewiesen werden.

**22 von 24** *Welcome-Letter* weisen auf den für Restschuldversicherungen besonderen Fristbeginn hin. Dieser Hinweis erfolgte entweder unmittelbar im *Welcome-Letter* oder auf der dazugehörigen Widerrufsbelehrung.

Die R+V Luxembourg Lebensversicherung S.A. belehrt jedoch weder im *Welcome-Letter* noch in der Widerrufsbelehrung über den besonderen Fristbeginn. Vielmehr verwendete sie die Musterwiderrufsbelehrung. Die Aioi Nissay Dowa Life Insurance of Europe AG ist nicht bewertet worden, da hier nur der *Welcome-Letter* nicht aber die Widerrufsbelehrung vorlag.

## 2.2.4 Rechtmäßigkeit des Hinweises zum Fristbeginn

Idealerweise sollte in dem Hinweis zum besonderen Fristbeginn auch die Wochenfrist genannt werden.

Denn werden die erneute Belehrung und das Produktinformationsblatt früher als eine Woche nach der Vertragserklärung dem Verbraucher zugestellt, so soll die Widerrufsfrist nicht in Gang gesetzt werden.<sup>11</sup> Dies ist insbesondere vor dem Hintergrund der gesetzlichen Neuregelung relevant. Der Gesetzgeber hat die Wochenfrist aufgenommen, damit zwischen Vertragsabschluss und erneuter Informationserteilung etwas Zeit vergeht. Der Verbraucher soll so in die Lage versetzt werden, den Vertragsschluss „sacken zu lassen“. Schließlich musste sich der Verbraucher zuvor primär mit den Informationen des Kreditvertrages auseinandersetzen. Nun soll der Verbraucher eine Woche nach Abgabe der Vertragserklärung nochmal die Gelegenheit erhalten, seinen Fokus auf die Informationen zum Restschuldversicherungsvertrag zu legen. Idealerweise sollte der besondere Hinweis

<sup>11</sup> Vgl. Schmitz-Elvenich/Krokhina: Informationspflichten bei Restschuldversicherungen nach dem IDD-Umsetzungsgesetz, VersR 2018, S. 130.



zum Fristbeginn daher auch über die Wochenfrist aufklären. Nur so kann der Verbraucher erkennen, ob die Voraussetzungen für den Beginn der Widerrufsfrist vorliegen.

Lediglich **fünf von 24 Welcome-Letter** weisen darauf hin, dass die Widerrufsbelehrung und das Produktinformationsblatt eine Woche nach Abgabe der Vertragserklärung zugehen müssen.

So dürfte die Belehrung der Credit Agricole Creditor Insurance den Beginn der Widerrufsfrist bei der Restschuldversicherung richtig benennen:

**WIDERRUFSBELEHRUNG**

**Widerrufsrecht**

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 30 Tagen ohne Angabe von Gründen in Textform (z. B. Brief, Fax, E-Mail) widerrufen. Die Frist beginnt, nachdem Sie

1. den Versicherungsschein, die Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Versicherungsbedingungen, die weiteren Informationen nach § 7 Abs. 1 und 2 des Versicherungsvertragsgesetzes in Verbindung mit den §§ 1 bis 4 der VVG-Informationspflichtenverordnung sowie diese Belehrung jeweils in Textform und
2. eine Woche nach Abgabe Ihrer Vertragserklärung erneut das Produktinformationsblatt gemäß § 4 der VVG-Informationspflichtenverordnung sowie diese Belehrung ebenfalls in Textform erhalten haben. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs. Der Widerruf ist zu richten an:

Abbildung 1: Auszug Widerrufsbelehrung der Credit Agricole Creditor Insurance

Anders hingegen der Hinweis im *Welcome-Letter* der Neue Leben:

**Wichtiger Hinweis:**

Bereits beim Abschluss der Kreditschutzversicherung neue leben Kreditplus wurden Sie über Ihr Widerrufsrecht informiert. Abweichend von der unten aufgeführten Belehrung beginnt die Widerrufsfrist jedoch erst, nachdem Sie diesen Brief (inkl. Widerrufsbelehrung und Produktinformationsblatt) erhalten haben (§ 7a Absatz 5 des Versicherungsvertragsgesetzes). Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs.

Abbildung 2: Hinweis zum Fristbeginn im Welcome-Letter der Neue Leben

Hier wird der Beginn der Widerrufsfrist vom Erhalt des *Welcome-Letters* abhängig gemacht. Ob dies rechtlich ausreichend ist, ist zumindest fraglich. Die Gerichte sind hinsichtlich der Belehrung über den Fristbeginn sehr streng, vgl. insbesondere BGH-Urteil vom 17.12.1992, Az.: I ZR 73/91. Nach dieser Entscheidung ist der Verbraucher eindeutig über den Beginn der Widerrufsfrist zu informieren. Auch wenn die Anbieter sicherstellen, dass die *Welcome-Letter* den Verbraucher nicht früher als eine Woche nach der Vertragserklärung erreichen, ist über den Lauf der Widerrufsfrist richtig zu belehren. Denn so die Richter in der besagten Entscheidung weiter: „Auf die Umstände des Einzelfalles kommt es dabei nicht an. Zum Schutz des Verbrauchers verlangt das Gesetz die Widerrufsbelehrung generell auch insoweit und nicht nur in Fällen, in denen sich für den Kunden Zweifel über Beginn und Berechnung der Widerrufsfrist ergeben können.“<sup>12</sup>

<sup>12</sup> Bundesgerichtshof Urteil vom 17.12.1992, Az.: I ZR 73/91, Rn 29.

## 2.2.5 Eingeschränkte Belehrungswirkung

Mit der erneuten Belehrung soll aus gesetzgeberischer Sicht der Verbraucher nochmals die Gelegenheit erhalten zu überlegen, ob die angebotene Absicherung in Anspruch genommen werden soll. „Dadurch, dass lediglich auf das Widerrufsrecht hingewiesen wird und das Produktinformationsblatt zugeleitet wird, wird gewährleistet, dass die Informationen nicht „untergehen“.“<sup>13</sup>

Vor diesem Hintergrund sollte der *Welcome-Letter* vollständig darauf verzichten, durch leistungsbezogene oder werbliche Ausschmückungen die gesetzlich auferlegten, erneuten Informationspflichten in den Hintergrund zu rücken, sie quasi „untergehen“ zu lassen.

Im Rahmen dieser Untersuchung betrachten wir jede positive produkt- oder unternehmensbezogene Aussage als einschränkend in diesem Sinne. Alle wichtigen Aussagen zum Versicherungsschutz finden die Versicherungsnehmer im beiliegenden Produktinformationsblatt, auf das im Anschreiben verwiesen werden kann.

Derartige zusätzliche Aussagen lassen sich in **18 von 24 Welcome-Lettern** finden.

Die zusätzlichen Aussagen sind unterschiedlich stark ausgeprägt. So sind die Aussagen auf dem Muster der Provinzial Rheinland Lebensversicherung AG, welches inhaltlich von allen neun Mitgliedern des Konsortiums verwendet wird, noch von eher geringer Intensität:

Mit dem von Ihnen gewählten KreditSchutz Plus besteht für Sie Schutz in folgenden Versicherungsfällen:

- Im Todesfall
- Bei einer Arbeitsunfähigkeit
- Bei einer Arbeitslosigkeit

Damit haben Sie sich persönlich und somit gleichzeitig Ihre Angehörigen finanziell abgesichert.

Im Todesfall wird die jeweils versicherte Todesfallsumme gezahlt.

Im Leistungsfall wird bei einer Arbeitsunfähigkeit oder Arbeitslosigkeit die versicherte Rate in Höhe von X Euro monatlich für die vertraglich vereinbarte Dauer übernommen.

Abbildung 3: Welcome-Letter Provinzial Rheinland Lebensversicherung AG

Etwas stärker ausgeprägt sind hingegen die zusätzlichen Aussagen im *Welcome-Letter* der Société Générale Insurance:

wir freuen uns, dass Sie sich im Zuge Ihrer Finanzierung auch für einen Kreditschutz entschieden haben und sich vor den Risiken **Tod / Arbeitsunfähigkeit und Arbeitslosigkeit bzw. schwere Krankheiten** schützen möchten. Für Sie und Ihre Familie bedeutet das: Ihre Finanzierung ist sicher, auch wenn etwas Unerwartetes geschieht. Denn dann greift der Versicherungsschutz.

Abbildung 4: Welcome-Letter Société Générale Insurance

<sup>13</sup> Beschlussempfehlung und Bericht des Ausschusses für Wirtschaft und Energie, BT 18/13009, S. 53.

Noch stärker ausgeprägt sind die Aussagen der R+V Luxembourg Lebensversicherung S.A.:

Mit der R+V Versicherung haben Sie einen starken Partner der Genossenschaftlichen FinanzGruppe an Ihrer Seite. Wir sichern Ihre finanzielle Unabhängigkeit ab. Verlassen Sie sich auf uns und nehmen Sie im Falle eines Falles einfach direkt Kontakt mit uns auf.

Abbildung 5: Welcome-Letter R+V Luxembourg Lebensversicherung S.A.

Ähnlich auch die Aussagen im *Welcome-Letter* der Postbank:

Sehr geehrter Herr

als ideale Ergänzung zu Ihrem Postbank Autokredit, haben Sie sich für den Abschluss des PB Ratenschutz der PB Versicherungen entschieden. Ein guter Entschluss, denn er sichert Sie und Ihre Familie gegen unvorhergesehene Ereignisse ab.

Den von uns vermittelten PB Ratenschutz haben Sie optional ergänzend zu Ihrem Postbank Autokredit abgeschlossen.

Abbildung 6: Welcome-Letter Postbank

Deutlich werbliche Aussagen befinden sich hingegen im *Welcome-Letter* der CNP Santander Insurance Life & CNP Santander Insurance Europe:

**Sie haben eine gute Entscheidung getroffen!**

Sehr geehrter Herr Hendrix,

wir möchten Sie herzlich als Kunde begrüßen und hoffen, es ist alles zu Ihrer Zufriedenheit gelaufen.

Mit der Ratenschutzversicherung von CNP Santander Insurance können Sie ab jetzt bereits das gute Gefühl genießen, hervorragend abgesichert zu sein. Wir unterstützen Sie unbürokratisch und kompetent, um schwierige Situationen schnellstmöglich zu überwinden. Die CNP Santander Insurance Life DAC und die CNP Santander Insurance Europe DAC sind finanziell wie organisatorisch immer an Ihrer Seite.

Abbildung 7: Welcome-Letter CNP SANTANDER INS. LIFE & INSURANCE EUROPE

## 2.2.6 Warnhinweis bei Widerruf

Erklärt der Versicherungsnehmer den Widerruf, so besteht kein Versicherungsschutz über die Restschuldversicherung. Eine ordnungsgemäße Widerrufsbelehrung klärt über diese Rechtsfolge hinreichend auf. Ein zusätzlicher Hinweis im *Welcome-Letter* ist daher grundsätzlich nicht erforderlich. Wenn aber doch ein solcher Hinweis im *Welcome-Letter* erteilt wird, sollte dieser nüchtern auf den Wegfall des Versicherungsschutzes hinweisen. Problematisch ist es, wenn dieser Hinweis so formuliert ist, dass beim Verbraucher eine Stimmung erzeugt wird, die ihn vom Widerruf des Vertrages abhalten könnte.

In **zwei der 24** *Welcome-Letter* befindet sich ein derart gestimmter Hinweis, dass im Falle des Widerrufs der Versicherungsschutz verloren geht.

So heißt es in den *Welcome-Lettern* der CNP Santander Insurance Life & CNP Santander Insurance Europe:

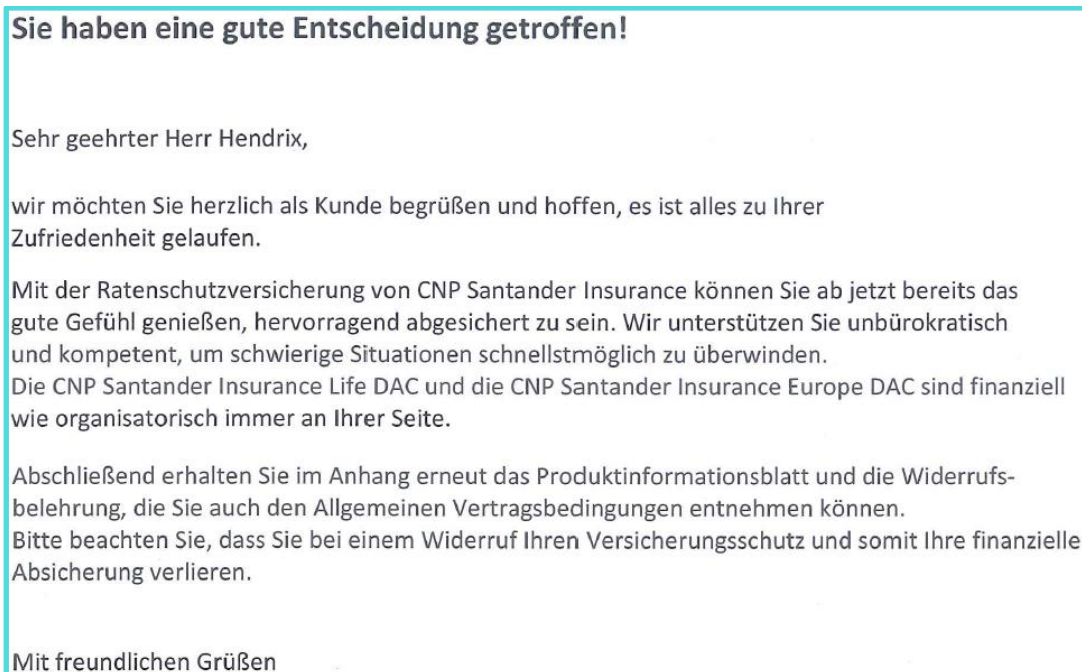


Abbildung 8: Welcome-Letter CNP SANTANDER INS. LIFE & INSURANCE EUROPE

Dieser Hinweis ist grenzwertig. Mit der Formulierung, dass der Verbraucher im Falle seines Widerrufs seine „finanzielle Absicherung“ verliert, wird womöglich Angst erzeugt. Zumal dieser Hinweis am Ende des Schreibens steht und somit die letzte Information des *Welcome-Letter* darstellt. Dieser Hinweis könnte daher durchaus die Wirkung haben, den Verbraucher von seinem Widerruf abzuhalten.

### 2.2.7 Hinweis auf Weiterbestehen des Kredits bei Widerruf

Hingegen ist der Hinweis, der Widerruf der Restschuldversicherung habe keine Auswirkungen auf den Kreditvertrag, sinnvoll und entsprechend der gesetzgeberischen Absicht einer erneuten Aufklärung des Verbrauchers auch notwendig.

Dieser Hinweis ist nicht Bestandteil der Widerrufsbelehrung. Denn grundsätzlich stellt der Abschluss des Kreditvertrages zusammen mit der Restschuldversicherung kein verbundenes Geschäft im Sinne des § 9 Abs. 2 VVG dar. Daher besteht der Kreditvertrag auch nach Widerruf der Restschuldversicherung fort.

**15 von 24** *Welcome-Letter* weisen darauf hin, dass der Widerruf der Restschuldversicherung keine Auswirkungen auf den Kreditvertrag hat.

Die R+V Luxembourg Lebensversicherung S.A. hat zwar keinen entsprechenden Hinweis in ihrem *Welcome-Letter*. Der Versicherer teilte aber mit, dass der *Welcome-Letter* derzeit überarbeitet und dann diesen Hinweis enthalten werde. Dieser lag uns bis zum Abschluss der Untersuchung jedoch nicht vor, so dass bei der Bewertung des *Welcome-Letter* der R+V Luxembourg der Hinweis als nicht erteilt gilt.

### 3 FAZIT

Mit der Neuregelung des § 7a Abs. 5 VVG und 7d VVG sieht der Gesetzgeber für Restschuldversicherungen zusätzliche Informationspflichten vor. Demnach soll der Verbraucher nach Abgabe der Vertragserklärung erneut über sein Widerrufsrecht belehrt werden und nochmals das Produktinformationsblatt zur Restschuldversicherung erhalten. Der Verbraucher soll damit nochmal Gelegenheit erhalten zu überlegen, ob er die Restschuldversicherung wirklich in Anspruch nehmen will.

In der Regel nutzen die Anbieter für die erneute Informationserteilung einen *Welcome-Letter*. Vor dem Hintergrund der gesetzgeberischen Absicht sollte sich der *Welcome-Letter* darauf beschränken, den Verbraucher erneut über sein Widerrufsrecht zu informieren und das Produktinformationsblatt zur Verfügung zu stellen. Aussagen des Anbieters, welche dazu führen könnten, dass die Informationen zum Widerrufsrecht und des Produktinformationsblattes in den Hintergrund rücken oder gar konterkariert werden, sollten unterbleiben. Vielmehr sollte der *Welcome-Letter* darüber informieren, dass der Gesetzgeber zusätzliche Informationspflichten vorsieht und die erneute Zusendung einer Widerrufsbelehrung und des Produktinformationsblattes ankündigen. Auch sollte dem Verbraucher mitgeteilt werden, wann die Widerrufsfrist in Gang gesetzt wird.

Keiner der hier untersuchten *Welcome-Letter* erfüllt diese Kriterien vollständig. Wenn die Anbieter durch Aussagen zu ihrem Unternehmen oder ihren Produkten von dem eigentlichen Zweck der zusätzlichen Informationspflichten ablenken, so wird die gesetzgeberische Absicht im Ergebnis vereitelt: „Dadurch, dass lediglich auf das Widerrufsrecht hingewiesen wird, wird gewährleistet, dass die Informationen nicht „untergehen“. <sup>14</sup> 18 von 24 *Welcome-Letter* enthalten Aussagen, welche vom eigentlichen Zweck ablenken können.

Hingegen sind die Anbieter mit den wichtigen Informationen, die im Zusammenhang mit der erneuten Übersendung der Widerrufsbelehrung und des Produktinformationsblattes erteilt werden sollen, eher zurückhaltend. Die Verbraucher erhalten einen *Welcome-Letter*, weil der Gesetzgeber die Anbieter zur erneuten Informationserteilung verpflichtet hat. Leider weisen nur sechs der 24 *Welcome-Letter* auf diese Verpflichtung hin. Gleiches gilt für die Informationen zum Widerrufsrecht. Hier wird der Verbraucher über den genauen Fristbeginn nur in fünf von 24 untersuchten *Welcome-Lettern* genauer informiert.

Es mag ohnehin fraglich sein, ob die zusätzlichen Informationspflichten bei Restschuldversicherungen den Verbraucherschutz tatsächlich verbessern. Umso problematischer ist es, wenn mit den derzeit von den Anbietern verwendeten *Welcome-Letter* der Zweck dieser gesetzlichen Neuregelung auch noch konterkariert werden kann.

<sup>14</sup> Beschlussempfehlung vom 28.06.2017, BT-Drs. 18/13009, S. 53.



## 4 Anhang

Kapitelnummer und Bezeichnung  Versicherer	2.2.1	2.2.2	2.2.3	2.2.4	2.2.5	2.2.6	2.2.7
	Nennung von Widerrufsbelehrung und PIB	Hinweis auf rechtliche Verpflichtung	Hinweis auf besonderen Fristbeginn	Rechtmäßigkeit des Hinweises zum Fristbeginn	Keine eingeschränkte Belehrungswirkung	Verzicht auf Warnhinweis bei Widerruf	Hinweis auf Weiterbestehen des Kredits bei Widerruf
Aioi Nissay Dowa Life Insurance of Europe AG*	✓	✓	k.A.	k.A.	✓	✓	✗
BNP PARIBAS CARDIF	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓
CNP Santander Insurance Life	✓	✗	✓	✓	✗	✗	✗
CNP Santander Insurance Europe	✓	✗	✓	✓	✗	✗	✗
Credit Agricole Creditor Insurance	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✗
Credit Life AG und Rheinland Versicherungs AG	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✗
Gothaer Lebensversicherung AG	✗	✗	✓	✗	✓	✓	✗
neue leben Lebensversicherung AG	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓
Postbank (PB Lebensversicherung AG)	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✗

Abbildung 9: Checkliste 1/2

\*Es handelt sich um einen Gruppenvertrag, daher ist das Anschreiben von der Toyota Kreditbank.

Kapitelnummer und Bezeichnung  Versicherer	2.2.1	2.2.2	2.2.3	2.2.4	2.2.5	2.2.6	2.2.7	
	Nennung von Widerrufs-belehrung und PIB	Hinweis auf rechtliche Verpflichtung	Hinweis auf besonderen Fristbeginn	Rechtmäßigkeit des Hinweises zum Fristbeginn	Keine eingeschränkte Belehrungswirkung	Verzicht auf Warnhinweis bei Widerruf	Hinweis auf Weiterbestehen des Kredits bei Widerruf	
ProTect Versicherung AG	✓	x	✓	x	x	✓	✓	
Provinzial NordWest Lebensversicherung AG	✓	✓	✓	x	✓	✓	✓	
R+V Luxembourg Lebensversicherung S.A.	✓	x	x	k.A.	x	✓	x	
Societe Generale Insurance	✓	✓	✓	✓	x	✓	x	
SV Sparkassen- Versicherung Lebensversicherung AG	✓	x	✓	x	x	✓	✓	
Konzern Versicherungs- kammer Bayern	✓	✓	✓	x	x	✓	✓	
Mitversicherungsge- meinschaft** unter Führung der Provinzial Rheinland Lebensv. AG.	✓	x	✓	x	x	✓	✓	
Anzahl	✓	23	6	22	5	6	22	15
	x	1	18	1	17	18	2	9
	k.A.	0	0	1	2	0	0	0
	Gesamt	24	24	24	24	24	24	24

Abbildung 10: Checkliste 2/2

\*\*Konsortium bestehend aus 9 Versicherern: Bayern-Versicherung Lebensversicherung AG, Öffentliche Lebensversicherung Berlin Brandenburg AG, Öffentliche Lebensversicherung Braunschweig, Öffentliche Lebensversicherungsanstalt Oldenburg, Öffentliche Lebensversicherung Sachsen-Anhalt, Provinzial Rheinland Lebensversicherung, Saarland Lebensversicherung AG, Sparkassen-Versicherung Sachsen Lebensversicherung AG, VGH Versicherungen Provinzial Lebensversicherung Hannover.