

Ratgeber Finanz

Versicherungen und Banken stehlen sich oft aus Verantwortung

Weder börsenkotierte Konzerne noch bekannte Namen bieten eine Garantie für kulante und „vernünftige“ Abwicklung, wenn es zu Fehler oder gar unseriösen oder grauen Machenschaften kommt. Dies musste ich selber in der Vergangenheit spüren und sehe es immer wieder an Kundennachfragen. Hier ein paar kleine Beispiele: Eine Frau, gerade Witwe geworden, schliesst eine Lebensversicherung ab, weil der Aussendienstmitarbeiter einer grossen Versicherung ihr das aus verschiedenen Gründen rät: finanzieller Schutz der Kinder, sichere und vor allem steuerfreie Kapitalanlage. Dafür wurde eine 10 jährige Lebensversicherung als Einmaleinlage gewählt. Leider hat weder der Aussendienstmitarbeiter noch die Abwicklungsstelle der Versicherung gemerkt, dass die Einmaleinlage ein paar wenige Monate zu kurz läuft, damit diese steuerfrei ist. Die Frau bekommt nun nach 10 Jahren eine happige Steuerrechnung für diesen „Anfängerfehler“. Fehler können und werden immer passieren. Wenn diese aber so offensichtlich sind, sollte man sich mindestens teilweise kulant zeigen und sich am Schaden in irgendeiner Form beteiligen. Nein, man weist die Schuld komplett zurück. Die Versicherungsnehmerin hätte ja selber noch kontrollieren können und sollen. Für was hat man dann die teuren Profis? Ein weiteres Beispiel: Eine Ehepaar hat eine gemischte Lebensversicherung mit Fonds abgeschlossen. Kurz vor Ablauf bekommen sie eine Anzeige, in welcher sie entscheiden können, ob sie das Geld in bar beziehen oder die bestehenden Fonds in ein Depot ausgeliefert haben wollen. Zu dieser Zeit waren die Wertschriften im Keller und es hätte durchaus Sinn gemacht, die Fondsanteile zu beziehen und auf bessere Zeiten zu warten. Nun stellt sich aber heraus, dass der Brief so spät verschickt wurde, dass ein Bezug aus zeitlich, technischen Gründen gar nicht mehr möglich war. Ein monatelanges Hickhack beginnt. Der Kunde wird abgeschmettert, Reklamationen und Telefonate werden teilweise spät oder gar nicht beantwortet und erst als man der Versicherung mitteilt, den Fall einer Konsumentenorganisation zuzustellen, kommt etwas Leben in die Auseinandersetzung und die Versicherung ist bereit, einen Teil des Verlustes zu tragen. Auch hier, Fehler können passieren. Die Reaktion darauf ist aber sehr fragwürdig. Ein weiteres, ganz anderes Beispiel: Wieder eine Versicherung legt ihre Versicherungsgelder in eine börsenkotierte Firma an. Sie hält rund 30 % der Gesellschaft, was faktisch fast die alleinige Entscheidungskompetenz bedeutet. Nun läuft nicht alles so rund und rasch merkt man, dass die Sache wahrscheinlich nicht so gut kommt. Als dann auch noch externe Kritik aufkommt und das Management vor allem für sich schaut und Millionen bezieht, verabschiedet sich die Versicherung zuerst aus dem Verwaltungsrat mit der Begründung, es handle sich nun nur noch um eine rein finanzielle Beteiligung und ein paar Jahre später verkauft man die Beteiligung wahrscheinlich zu einem Schleuderpreis (die Position wurde wahrscheinlich schon länger abgeschrieben) und kann sich so „französisch“ verabschieden und aus der mindestens moralischen Verantwortung davon schleichen. Auch Interventionen bis an höchster Stelle werden abgewehrt. Die Kleinanleger werden ohne Gewissensbisse im Regen stehen gelassen.

Alles Zufall? Nein, ich könnte leider weitere, ähnliche Beispiele auch von Banken aufzeigen. Bis jetzt funktionieren nicht alle Firmen und Manager so. Aber das Vorgehen scheint doch System zu haben. 90 % der Fälle werden so rasch „abgewürgt“ und „erledigt“. Dass das Vertrauen von bestehenden Kunden so systematisch untergraben wird, scheint in Kauf genommen zu werden.