

Michaela Kollmann, Christian Prantner

# ANTWORTEN AUF HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN (FAQ) ZU ZAHLUNGSSCHWIERIGKEITEN BEI VERSICHERUNGS- VERTRÄEGEN

April 2021



WIEN

**GERECHTIGKEIT MUSS SEIN**

# 1. ERHEBUNGSUMFANG

In der Konsumentenberatung der Arbeiterkammer Wien melden sich in Zeiten der Corona Pandemie immer wieder KonsumentInnen mit **Zahlungsproblemen**. Dieser Themenkreis berührt auch Versicherungsverträge. Wir haben die Versicherungsunternehmen um zweckdienliche Tipps und Hinweise in diesem Zusammenhang ersucht.

Die Erhebung fand zwischen Februar und März 2021 statt. 20 Versicherungsunternehmen wurden per E-Mail kontaktiert (Fragebogen):

**Allianz ElementarVersicherungs Aktiengesellschaft**  
**BAWAG PSK Versicherung AG**  
**Donau Allgemeine Versicherungs-Aktiengesellschaft**  
**ERGO Versicherung AG**  
**Generali Versicherung AG**  
Grazer Wechselseitige Versicherung Aktiengesellschaft  
**HDI Versicherung AG**  
HDI LebensversicherungAG  
Helvetia Versicherung AG  
Merkur Versicherung  
**Niederösterreichische Versicherung AG**  
Nürnberger Versicherung AG Österreich  
**Oberösterreichische Versicherung AG**  
**Österreichische Beamtenversicherung VVaG**  
Sparkassen Versicherung AG  
**UNIQA AG**  
**VAV Versicherung-Aktiengesellschaft**  
**Wiener Städtische Versicherung AG**  
**Wüstenrot Versicherung-AG**  
**Zürich Versicherungs-Aktiengesellschaft**

Von **14 Versicherungsunternehmen (fett gedruckt)** haben wir eine Antwort erhalten.

**Nicht alle Versicherungsunternehmen bieten alle Versicherungssparten an:**

- Die BAWAG PSK Versicherung zeichnet lediglich Lebensversicherungen.
- Die VAV bietet keine Lebensversicherungen an.
- Die HDI Versicherung betreibt in Österreich ausschließlich das Schaden-/Unfallversicherungsgeschäft, Lebensversicherungen vertreibt die Konzernschwester HDI Leben.

## 2. ANTWORTEN DER VERSICHERER – WAS TUN BEI ZAHLUNGSSCHWIERIGKEITEN?

Immer wieder melden sich Konsumenten in der Beratung der Arbeiterkammer Wien, dass Sie sich bedingt durch zB Arbeitslosigkeit, Karenz, Scheidung etc die Versicherungsprämie, vor allem in der Lebensversicherung nicht mehr leisten können. Bedingt durch die Corona-Pandemie haben diese Anfragen zugenommen.

Nachfolgend sind die Antworten jener 14 Versicherungsunternehmen zusammengefasst, die zeigen, was VersicherungsnehmerInnen in Fall von Zahlungsschwierigkeiten tun können. Im Anhang finden sich zusätzlich die **Detailantworten der Versicherungsunternehmen**.

### Die wichtigsten Antworten bzw Hinweise der Versicherer in der Zusammenfassung:

- Zunächst sollten Sie sich überlegen, **wie lange der finanzielle Engpass dauern wird**. Handelt es sich nur um eine begrenzte Zeit (zB Karenz, Kurzarbeit) und der Vertrag soll danach zu denselben Bedingungen weitergeführt werden? Oder ist damit zu rechnen, dass die Prämie gar nicht mehr bezahlt werden kann (zB bei Berufsunfähigkeit)?
- Klären Sie anhand der Versicherungspolizze bzw der Bedingungen, ob für den aktuellen Fall (zB Arbeitsunfähigkeit) eine **Zusatzversicherung** besteht. Es gibt zB Produkte, die in diesem Fall die Versicherungsprämie der Lebensversicherung weiterbezahlen.
- Ist der Vertrag zu Gunsten eines Kredites verpfändet (**Sicherheit für einen Kredit**), sollten Sie auch mit der Bank sprechen. Möglicherweise ist „Arbeitslosigkeit“ als Versicherungsfall auch privat versichert (wird manchmal bei Kreditversicherungen angeboten).
- Alle Versicherungen haben betont, dass es wichtig ist, sofort mit dem Berater oder der Versicherung Kontakt aufzunehmen. Es wird versucht, eine geeignete, **individuelle Lösung** mit dem Kunden zu finden. Wichtig ist die rasche Kontaktaufnahme, damit Rückleitungs- und Mahnspesen, Deckungslücken und weitere rechtliche Schritte (ebenfalls mit **Kosten** verbunden) vermieden werden können.
- Es kann in einem ersten Schritt hilfreich sein, die **Zahlungsmodalitäten** zu ändern: zB von jährlicher Zahlweise auf quartalsweise oder monatliche Prämie. Dies kann ev mit einer höheren Prämie (Stichwort Unterjährigkeitszuschlag) verbunden sein.
- Eine Lebensversicherung sollte nicht voreilig vorzeitig aufgelöst werden. Üblicherweise ist nach kurzen Laufzeiten der **Rückkaufswert** geringer als die geleisteten Einzahlungen.
- Die angebotenen **Lösungen** der Versicherungen sind im Detail sehr **unterschiedlich**. Es kommt auch auf die jeweilige Sparte an (Lebensversicherung, Unfallversicherung, KFZ Versicherung etc).
- Meist muss der Vertrag zumindest ein Jahr bestehen, es darf keine „bestehenden“ Rückstände geben und es wird auch berücksichtigt, ob der Vertrag vinkuliert ist.

- Folgende Vorschläge wurden angeboten:
  - Reduktion der Versicherungssumme und der Prämie
  - Prämienpause/Stundung
  - Prämienfreistellung
  
- Bevor Sie sich für einen Lösungsvorschlag entscheiden, sollten Sie folgende Fragen klären:
  - Umfang des Versicherungsschutzes?
  - Kann der Vertrag nach einer Zahlungspause wieder zu den „alten“ Konditionen weitergeführt werden?
  - Muss die ausgesetzte Prämie nachbezahlt werden, wie und in welchem Zeitraum? Kann die Laufzeit verlängert werden?
  - Werden für die Zahlpause extra Kosten verrechnet?
  
- Bei einer **Reduktion** der Versicherungsprämie wird auch der Versicherungsschutz reduziert bzw die Versicherungssumme angepasst.
  
- Bei der **Prämienpause/Stundung** wird der Vertrag für eine bestimmte Zeit (üblicherweise max 24 Monate) ausgesetzt. Es gibt Versicherungsunternehmen, welche anbieten, dass in diesem Fall der Versicherungsschutz erhalten bleibt. Nach der Stundung müssen üblicherweise die fehlenden Prämien (oft innerhalb einer gewissen Frist) nachgezahlt werden (einmalig oder auf Raten). In diesem Fall kann sehr oft, aber nicht jedenfalls, der Vertrag zu den ursprünglichen Konditionen weitergeführt werden.
  
- Kann die Prämie bis zum Vertragsende nicht mehr bezahlt werden, kann der Vertrag auf unbestimmte Zeit Prämienfrei gestellt werden.
  
- Üblicherweise wird im Fall der **Prämienfreistellung** der Versicherungsschutz reduziert (prämienfreie Versicherungssumme). Sehr oft muss die Reaktivierung des Vertrages beantragt werden und wird meist zu den dann geltenden Konditionen aktiviert.
  
- Vertragsänderungen sollten Sie schriftlich vereinbaren.

**Die Detailantworten der Versicherungen finden Sie im Anhang.**

### 3. ANTWORTEN AUF HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN (FAQ) ZUM THEMA

#### ❓ Was ist der Unterschied zwischen Rücktritt und Kündigung?

**Kündigung ist nicht gleich Rücktritt:**

- **Rücktrittsrechte** beinhalten die gesetzlich oder vertraglich eingeräumte Möglichkeit, einen Vertragsabschluss oder eine Anbahnung zu widerrufen. Rücktrittsrechte sind nicht Gegenstand dieser Publikation.
- Die **Kündigung** hingegen ist **eine einseitige empfangsbedürftige Willenserklärung** eines Vertragspartners (das heißt: des Versicherers oder des Versicherungsnehmers), die darauf ausgerichtet ist, den Vertrag zu beenden. Eine ausgesprochene Kündigung bedarf daher keiner Zustimmung – sie wirkt als Erklärung. Das trifft natürlich auf nicht fristgerechte Kündigungen nicht zu: In diesem Fall hat der Versicherer eine sogenannte Zurückweisungspflicht (Näheres dazu weiter hinten). Die Voraussetzungen einer Kündigung (Gründe, Termine und Fristen) ergeben sich entweder aus dem Gesetz oder dem Versicherungsvertrag. Wichtig ist zu wissen, dass Kündigungen auch mit Folgekosten behaftet sein können (zum Beispiel die Nachforderung von gewährten Dauerrabatten).

#### ❓ Was meint Kündigung gem § 8 Abs 3 Versicherungsvertragsgesetz?

Viele Kündigungsmöglichkeiten sind mit der Laufzeit des Vertrages eng verknüpft. Für KonsumentInnen ist folgende Bestimmung im Versicherungsvertragsgesetz wichtig: Verträge, die eine **Laufzeit von mehr als 3 Jahren** aufweisen, sind **zum Ende des dritten Jahres** oder jedes darauffolgenden Jahres – unter Einhaltung einer **Kündigungsfrist von einem Monat** – kündbar. In der Praxis werden Versicherungsverträge jedoch sehr oft mit deutlich längeren Laufzeiten (zB 10 Jahre) angeboten.

#### ❓ Welche Möglichkeiten von Vertragsänderungen gibt es abseits von Kündigungen?

Sonstige Änderungen von laufenden Versicherungsverträgen (wie insbesondere Reduktion der Versicherungssumme und der Prämienhöhe, Änderungen des Versicherungsschutzes) ist grundsätzlich nur im Einvernehmen mit der Versicherung möglich. In einem Versicherungsvertrag sind – neben der versicherten Sache oder Person - die Laufzeit, die Versicherungssumme und die Prämienhöhe vereinbart. Auch die Bedingungen der Prämienanpassung bzw -erhöhung sind vertraglich zu regeln.

#### ❓ Warum ist die Kündigung einer kapitalbildenden Lebensversicherung zumeist ein Verlustgeschäft?

Achten Sie bei der Kündigung auf die sogenannten **Rückkaufswerte**, die in der Police angeführt sein müssen. Was muss ich über den Rückkaufswert wissen? Denn bei einer Kündigung einer kapitalbildenden Lebensversicherung erhalten Sie den Rückkaufswert ausbezahlt, der

zumeist geringer ausfällt als die Summe der einbezahlten Prämien. Gründe dafür sind, dass die Prämienanteile für den Ablebensschutz und die Verwaltungskosten des Versicherers unwiederbringlich sind. Auch die Vermittlungsprovision des Vermittlers – sie sind auf die ersten fünf Laufzeitjahre des Vertrages zu verteilen – sind Kosten, die von ihrer einbezahlten Prämie abgezogen werden.

Achten Sie daher auf die **Rückkaufswerte, die in der Polizza angegeben sein müssen**. Der Rückkaufswert ist abhängig von der bisherigen Laufzeit der Versicherung: Je länger Sie bereits in Ihre Lebensversicherung einzahlen, desto höher ist ihr Rückkaufswert.

Je früher der Vertrag gekündigt wird, desto niedriger der Rückkaufswert im Vergleich zur Summe der einbezahlten Prämien – denn die in den ersten Jahren anfallenden Kosten (Abschlusskosten) schlagen sich besonders zu Buche. Denn in den ersten Jahren der Laufzeit begleichen Sie mit Ihren Beträgen in der Regel lediglich die Kosten und Gebühren des Vertragsabschlusses und häufen wenig Kapital an. Es wird bereits bei Vertragsabschluss festgelegt, in welchem Laufzeitjahr welcher Rückkaufswert zu erwarten ist. Fazit: Es ist also sehr wahrscheinlich, dass Sie bei einer vorzeitigen Kündigung mit einem finanziellen Verlust rechnen müssen. Sie sollten sich **daher vor einer Kündigung bei Ihrem Versicherer erkundigen**, wie hoch der Rückkaufswert ist.

### **❓ Was ist bei einer fondsgebundenen Lebensversicherung zu beachten?**

Da sich der Wert einer fondsgebundenen Lebensversicherung aus der Wertentwicklung des zu Grunde liegenden Investmentfonds ergibt („Depotwert“), können bei einer vorzeitigen Kündigung zusätzliche Nachteile im Vergleich zur klassischen Lebensversicherung auftreten. Da der Fonds in Wertpapiere – ja nach Risikogestaltung – zB auch in Aktien investiert, können naturgemäß starke Kursschwankungen auftreten. Wenn die Wertpapierbörsen in den Keller rasseln und auch Investmentfonds Verluste verzeichnen, dann sinkt in der Regel auch der Depotwert einer Fondspolizza. Dies führt in der Folge dazu, dass Versicherungskunden, die in diesem Abschwung der Wertpapierkurse einen Rückkauf in Betracht ziehen (zB wegen dringenden Geldbedarfes), mit deutlich höheren Abschlägen als bei der klassischen Lebensversicherungsvariante rechnen müssen. Selbst in vielen Fällen gewährte **Kapital- oder Höchststandsgarantien fallen in der Regel beim vorzeitigen Ausstieg weg**.

Zudem gibt es **vertragliche Kündigungsfristen**, die bei den meisten Fondspolizzen drei Monate beträgt. Das heißt konkret, dass Sie nie genau wissen, zu welchem Wertstand der Vertrag tatsächlich abgerechnet wird. Es wird also ein zukünftiger und daher unbekannter Kurs des oder der Investmentfonds zur Abrechnung herangezogen (Wert der Deckungsrückstellung/Fondsvermögen).

Der vorzeitige „Ausstieg“ aus einem fondsgebundenen Lebensversicherungsvertrages kann teuer werden. Ein konkretes **Beispiel aus der Beratung**: die Versicherungsnehmerin zahlte innerhalb von 17 Jahren Prämien in der Höhe von 13.776,40 Euro ein. Sie wollte vorzeitig kündigen und erfuhr, dass der Depotwert nur 10.831,38 Euro betrug. Fazit: Die Kosten und die mit der Prämie bezahlte Versicherungssteuer betragen rund 2.945 Euro, was 21,4 % der vom Kunden einbezahlten Prämien entsprach.

## ❓ Welche Alternativen zur Kündigung von Lebensversicherungsverträgen gibt es?

Es gibt auch Alternativen zur Kündigung, und zwar die **Prämienfreistellung oder Teilprämienfreistellung**: Das bedeutet, dass der Vertrag fortgesetzt, die Prämienzahlung jedoch ganz oder teilweise ausgesetzt wird.

Es erfolgt die Berechnung einer reduzierten Vertragssumme, die bei Ablauf des Vertrags ausgezahlt wird. Bitte beachten Sie, dass die Verwaltungskosten der Versicherung auch bei Prämienfreistellung weiterlaufen! Bitte erkundigen Sie sich, wie hoch die **jährlich verrechneten Verwaltungskosten** sind und wie hoch die Versicherungssumme im Leistungsfall ist.

## 4. DIE WICHTIGSTEN TIPPS FÜR KONSUMENTEN

- Nehmen Sie bei Zahlungsschwierigkeiten rechtzeitig mit Ihrer Versicherung Kontakt auf – nur so können weitere Kosten (Mahnspesen etc) vermieden werden. Die Versicherungen gaben an, dass sie um individuelle Lösungen bemüht sind.
- Eine vorzeitige Kündigung ist sehr oft möglich, sollte aber nicht der erste Schritt sein, da dies meist mit finanziellen Nachteilen (geringerer Rückkaufswert bei Lebensversicherungen, Dauerrabatte bei Sachversicherungen) verbunden ist.
- Ist eine Kündigung doch unumgänglich – hier finden Sie nützliche Infos:  
[Versicherung kündigen | Arbeiterkammer](#)
- In Schadensversicherungssparten gibt es die Möglichkeit höhere Selbstbehalte zu vereinbaren und so die Prämie zu senken
- Vertragsänderungen, die mit geringerer Prämie und reduziertem Versicherungsschutz einhergehen, sollten gut überlegt sein!

## ANHANG

Wir haben die Versicherungen befragt, wie Sie vor allem in Zeiten der Corona-Pandemie mit **Zahlungsschwierigkeiten Ihrer Kunden** umgehen.

Folgende Fragen haben wir den Versicherungsunternehmen gestellt:

Wenn Konsumenten kurzfristig (zB durch vorübergehende Arbeitslosigkeit, Kurzarbeit) in Zahlungsschwierigkeiten geraten – welche Möglichkeiten gibt es Ihrerseits die Versicherungsprämie (**in jeder Sparte**) zu stunden? Wie verhält es sich in dieser Zeit mit dem Versicherungsschutz? Wie und wann wird der Kunde über den Verlust des Versicherungsschutzes informiert?

Welche Möglichkeiten gibt es bei der **Lebensversicherung** die Prämie auszusetzen. Unter welchen Bedingungen ist es möglich den Vertrag später wieder zu denselben Bedingungen fortzusetzen. Besteht während einer Zahlpause Versicherungsschutz?

Welche **Tipps** können Sie betroffenen Versicherungskunden bei Zahlungsschwierigkeiten geben?

**Die Antworten der Versicherungen im Detail finden Sie in nachfolgender Tabelle:**

### Allianz Elementar Versicherung AG

In der Lebensversicherung haben Kundinnen und Kunden nach Ablauf des ersten Versicherungsjahres die Möglichkeit, ohne Angabe von Gründen eine Unterbrechung der Prämienzahlung bei vollem Versicherungsschutz für maximal 12 Monate zu beantragen. Nach Weiterzahlung mindestens einer Jahresprämie kann eine weitere Unterbrechung für maximal 12 Monate beantragt werden. Insgesamt sind bis zu 3 Prämienpausen möglich. Bei Nachweis eines Karenzurlaubes auf Grund der Geburt oder Adoption eines Kindes ist eine Prämienpause bis zu 24 Monaten möglich.

Am Ende der Prämienpause kann

- die gestundete Prämie entweder zinsfrei nachgezahlt und der Vertrag unverändert fortgeführt werden oder
- der Vertrag ohne Nachzahlung mit weiterer unveränderter Prämie und entsprechend reduzierter Versicherungssumme fortgeführt werden oder
- der Vertrag mit unveränderter Versicherungssumme und entsprechend erhöhter weiterer laufender Prämie fortgeführt werden.

Wenn keine Stundung vereinbart ist, wird die Kundin bzw. der Kunde bis zu 3-mal schriftlich über seine Prämienaußenstände informiert. Wenn die ausstehende Prämie innerhalb von 6 Monaten nicht einbezahlt wird, wird der Vertrag – abhängig vom Produkt – prämienfrei gestellt oder storniert.

Private Kundinnen und Kunden können Ratenvereinbarungen abschließen – ohne Einfluss auf den jeweiligen Deckungsstatus.

Wenn die Zahlungsschwierigkeiten bei einer Lebensversicherung nur vorübergehend sind, raten wir die Möglichkeit einer Prämienpause in Anspruch zu nehmen, da bei der Allianz voller Versicherungsschutz besteht. Wenn die Zahlungsschwierigkeiten voraussichtlich länger als ein Jahr dauern sollten, gibt es die Möglichkeit der Prämienreduktion oder Prämienfreistellung (bei reduziertem Versicherungsschutz). In jedem Fall sollte sich die Kundin oder der Kunde mit seiner Beraterin oder seinem Berater in Verbindung setzen, um die individuellen Möglichkeiten zu besprechen.

## **BAWAG P.S.K. Versicherung AG**

Die BAWAG P.S.K. Versicherung bietet nur Lebensversicherungen an. Ein Vorschreibungsstopp ist eine Vereinbarung über die zeitlich spätere Zahlung einer fälligen Prämie, die im vereinbarten Zeitraum zu keinem Verlust des Versicherungsschutzes führt. Nach Ablauf des Vorschreibungsstopps wird bei der nächsten Vorschreibung der gesamte offene Betrag mitberücksichtigt. Der Kunde wird im Zuge der Vereinbarung eines Vorschreibungsstopps darüber informiert, aber insbesondere bei Zahlungsschwierigkeiten im Zusammenhang mit Corona sind wir in Einzelfällen immer auch um individuelle Lösungen bemüht.

Bei unseren statischen Hybridprodukten (Tarife F4 und F5) besteht zudem die Möglichkeit einer Prämienpause. Im Unterschied zum Vorschreibungsstopp ist für den Kunden keine Nachzahlung notwendig, da die Prämien während der Prämienpause vom Deckungskapital entnommen werden.

Des Weiteren besteht die Möglichkeit einer Prämienfreistellung. Hierbei wird die Prämienzahlung vollständig eingestellt. Bei einer Prämienfreistellung wird die Versicherungssumme nach den geschäftsplanmäßigen Bestimmungen auf eine prämienfreie Versicherungssumme herabgesetzt. Dabei wird für die restliche Versicherungsdauer auf Grundlage des Rückkaufwertes eine verminderte Versicherungssumme ermittelt.

Sollte im Falle eines Prämienverzuges keine der oben genannten Vereinbarungen getroffen worden sein, wird der Kunde im Rahmen eines qualifizierten Mahnlaufes über den Status seines Versicherungsschutzes bzw. allfälligen Verlust seines Versicherungsschutzes informiert.

Die BAWAG P.S.K. Versicherung bemüht sich im Falle von Zahlungsschwierigkeiten bei jedem einzelnen Kunden um eine bestmögliche, individuelle Lösung. Die MitarbeiterInnen unseres Service Centers stehen dafür den KundenInnen zur Verfügung. Die bisherigen Erfahrungen während der Pandemie haben gezeigt, dass unsere Lösungen für die jeweilige Kundensituation dem Bedarf der KundInnen gerecht werden.

## **Donau Versicherung AG**

Die DONAU Versicherung hat rasch und kundenorientiert auf die veränderte Situation vieler KundInnen reagiert.

Aufgrund der weitreichenden Auswirkungen der Maßnahmen durch Covid-19 bieten die DONAU KundInnen die Stundung von Versicherungsprämien für die Dauer von drei bis max. sechs Monaten sowie Prämienstundungen an.

Wenn die Zahlungsschwierigkeiten bei einer Lebensversicherung nur vorübergehend sind, raten wir die Möglichkeit einer Prämienpause in Anspruch zu nehmen, da bei der Allianz voller Versicherungsschutz besteht. Wenn die Zahlungsschwierigkeiten voraussichtlich länger als ein Jahr dauern sollten, gibt es die Möglichkeit der Prämienreduktion oder Prämienfreistellung (bei reduziertem Versicherungsschutz). In jedem Fall sollte sich die Kundin oder der Kunde mit seiner Beraterin oder seinem Berater in Verbindung setzen, um die individuellen Möglichkeiten zu besprechen.

Dies gilt für Privat- und Gewerbekunden bei Verträgen in der Lebensversicherung, Kfz-Versicherung und Sachversicherung. In der Krankenversicherung gibt es die Möglichkeit einer Ruhendstellung ohne Versicherungsschutz. Die Rückzahlung ist wählbar als einmalige Nachzahlung oder über eine monatliche Zahlung (auf sechs Monate verteilt).

Aufgrund der weitreichenden Auswirkungen betreffend der Maßnahmen rund um das Coronavirus bieten die DONAU den KundInnen eine Überbrückungshilfe in der Lebensversicherung für die Dauer von 3 Monaten bis maximal 6 Monate an.

Die DONAU Versicherung berät alle KundInnen auch jetzt persönlich und geht auf die individuelle Lebenssituation ein. Geraten wird auf jeden Fall zur raschen Kontaktaufnahme mit der/m persönlichen BeraterIn (telefonisch, per E-Mail).

Auch auf der Website informiert die DONAU alle KundInnen und bietet zahlreiche, sichere Kontaktmöglichkeiten an ([www.donauversicherung.at/wir-sind-fuer-sie-da](http://www.donauversicherung.at/wir-sind-fuer-sie-da)):  
telefonisch, per E-Mail, Video Chat sowie Live Chat.

## ERGO Versicherung AG

In der **Lebensversicherung** bieten wir keine Prämienstundungen, jedoch Prämienfreistellung mit anschließender Wiederinkraftsetzung.

In der **Krankenversicherung** (Verkaufsstart 01/2021) sind aufgrund der niedrigen monatlichen Prämienhöhe derzeit keine Prämienstundungen, -freistellungen oder -pausen vorgesehen. Wir beobachten die Nachfrage solcher Möglichkeiten und werden bei größerem Bedarf darauf reagieren.

Die **Schaden-/Unfallversicherung** bietet für Privat- und Gewerbekunden Schutz vor existenziellen Risiken. Nachträgliche Vertragsänderungen sind nach Abschluss grundsätzlich nur bei gravierenden Risikoveränderungen und im Einvernehmen mit dem Versicherer möglich. Wir sehen uns dies im Einzelfall an. Deckungseinschränkungen oder gar Stilllegungen des gesamten Vertrages sollten aber gut überlegt sein, da damit gerade in Krisenzeiten das materielle Risiko noch erhöht wird. Prämienstundungen sehen wir kritisch, weil sie dem Prinzip der Übernahme individueller Risiken gegen Prämie zuwiderlaufen und die Anhäufung großer Forderungen in einer finanziell angespannten Lage auch nicht im Sinne unserer Kunden ist.

Der Versicherungsschutz besteht jeweils in dem vertraglich vereinbarten Umfang.

Wie und wann wird der Kunde über den Verlust des Versicherungsschutzes informiert?  
Im Prämienfreistellungsschreiben, beim Antrag neuer oder veränderter Policenbedingungen

und im Rahmen von Mahnungen wird über die jeweilige Veränderung des Versicherungsschutzes informiert. Für die Kunden besteht immer volle Transparenz über den geltenden Deckungsumfang ihrer bei ERGO bestehenden Versicherungen.

Wir empfehlen Kunden in der Lebensversicherung, die sich aus verschiedensten Gründen ihre Prämie temporär nicht leisten können, eine zeitlich begrenzte Prämienfreistellung. Im Gegensatz zur Prämienstundung entsteht bei der Prämienfreistellung keine Pflicht einer späteren Prämiennachzahlung. Sobald sich die jeweilige persönliche Situation entschärft hat, kann der Kunde einen Antrag auf Wiederinkraftsetzung stellen. Solche Ansuchen zur Prämienfreistellung bzw. Wiederinkraftsetzung sind im Wesentlichen formfrei und werden von uns möglichst unbürokratisch abgewickelt.

In der KFZ-Versicherung kann über eine Stilllegung des Kfz nachgedacht werden. Dies ist jederzeit möglich. In dem Fall ist keine KFZ-Haftpflichtprämie zu zahlen und insbesondere ist keine motorbezogene Versicherungssteuer, welche oftmals die größte Kostenposition ist, zu entrichten, sofern die Kennzeichen mindestens 45 Tage hinterlegt werden. Bei Unfallversicherungen und Eigenheim- und Haushaltsversicherungen kann überprüft werden, ob man über unterschiedliche Deckungsbausteine, die man in der Krise nicht unbedingt braucht, Ersparnisse in der Prämie generieren kann. Ähnliches gilt in der Gewerbeversicherung, bei der veränderte Umstände in der Geschäftstätigkeit Berücksichtigung finden können. Oft kann auch über eine Konvertierung eines bereits seit längerer Zeit bestehenden Versicherungsvertrags zu einem neueren Produkt eine Prämienersparnis ohne Herausnahme wichtiger Deckungsbausteine herauskommen.

## **Generali Versicherung AG**

Eine Prämienstundung ist eine Vereinbarung über die zeitlich spätere Zahlung einer fälligen Prämie, die im vereinbarten Zeitraum zu keinem Verlust des Versicherungsschutzes führt. Nach Ablauf der Stundung wird bei der nächsten Vorschreibung der gesamte gestundete Betrag mitberücksichtigt. Der Kunde wird im Zuge der Vereinbarung einer Prämienstundung darüber informiert, aber insbesondere bei Zahlungsschwierigkeiten im Zusammenhang mit Corona sind wir in Einzelfällen immer um auch individuelle Lösungen bemüht.

Des Weiteren besteht die Möglichkeit einer Prämienfreistellung. Hierbei wird die Prämienzahlung vollständig eingestellt. Bei einer Prämienfreistellung wird die Versicherungssumme nach den geschäftsplanmäßigen Bestimmungen auf eine prämienfreie Versicherungssumme herabgesetzt. Dabei wird für die restliche Versicherungsdauer auf Grundlage des Rückkaufwertes eine verminderte Versicherungssumme ermittelt.

In vielen Kapitalanlageprodukten gibt es die Möglichkeit einer Prämienpause. In diesem Fall wird die Prämienzahlung für einen definierten Zeitraum ausgesetzt. Der Versicherungsschutz bleibt dabei bestehen.

Die Generali bemüht sich im Fall von Zahlungsschwierigkeiten bei jedem einzelnen Kunden um eine bestmögliche, individuelle Lösung. Unsere KundenbetreuerInnen, die MitarbeiterInnen in den Geschäftsstellen und unser Kundenservice stehen dafür den KundInnen zur Verfügung. Die bisherigen Erfahrungen während der Pandemie haben gezeigt, dass unsere Lösungen für die jeweilige Kundensituation dem Bedarf der KundInnen gerecht werden.

## HDI Versicherung AG

Bei HDI wurden sämtliche diesbezügliche Kundenanfragen individuell im Sinne des Kunden erledigt. Als reiner Sachsparten-Versicherer, mit Schwerpunkt in der Kfz Versicherung, waren wir allerdings mit einer überschaubaren Anzahl an Anfragen befasst. Sofern Versicherungsnehmer eine erhebliche Beeinträchtigung ihrer wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit aufgrund der Covid-19-Krise verkraften mussten oder müssen, wurden bzw. werden Zahlungsziele verlängert bzw. Mahngebühren unsererseits ausgebucht. Die Informationen wegen Zahlungsverzug wurden gemäß den Paragraphen 38 und 39 VersVG durchgeführt.

HDI beschäftigt keinen eigenen Verkaufsaußendienst, wir arbeiten ausschließlich mit selbständigen Versicherungsmaklern und Mehrfachagenten zusammen. Den Versicherungsberater seines Vertrauens mit einer kritischen Durchsicht der bestehenden Verträge und versicherten Haftungsumfang zu betrauen ist sicher sinnvoller, als die vorzeitige Auflösung eines Versicherungsvertrages.

## Niederösterreichische Versicherung AG

Frage 1: Stundung mit und ohne Versicherungsschutz; je nach Status zum Zeitpunkt des Ansuchens Verständigung mittels Qualifizierter Mahnung (Nachfrist)

### **Lebensversicherung**

Es besteht die Möglichkeit die Prämienzahlung für bis zu 6 Monate auszusetzen. Erfolgt eine Nachzahlung der offenen Prämien kann der Vertrag zu den ursprünglichen Bedingungen fortgesetzt werden. Es besteht zumindest ein reduzierter Versicherungsschutz.

### **Tipps**

Bitte sich rechtzeitig mit der Versicherung in Verbindung setzen, damit zeitgerecht eine Lösung für beide Seiten gefunden werden kann.

## Oberösterreichische Versicherung AG

Wir bieten unseren Kunden bereits seit Anfang April 2020 in allen Sparten deckungserhaltende Stundungen für einen Zeitraum von bis zu drei Monaten an. Ist der Kunde nach Ablauf dieser drei Monate weiter in finanziellen Schwierigkeiten, dann wird individuell nach einer kundenfreundlichen weiteren Vorgehensweise gesucht. Bei Zahlungsverzug im Rahmen einer Stundungsvereinbarung wird die offene Prämie im Rahmen des Folgeprämienzahlungsverzuges gemahnt und der Versicherungsnehmer über den Verlust des Versicherungsschutzes informiert.

Auch in der Lebensversicherung ist eine Stundung der Prämie von bis zu drei Monaten möglich. Alternativ dazu kann auch eine Prämienfreistellung mit reduziertem Versicherungsschutz vereinbart werden. Befindet sich der Kunde Covid-19 bedingt in finanziellen Schwierigkeiten, dann verzichten wir auf die vereinbarte Kündigungsfrist. Bei befristeten Prämienfreistellungen von bis zu 2 Jahren bieten wir aktuell eine Reaktivierung zu denselben Bedingungen wie vor der Prämienfreistellung an, bei längeren Prämienpausen ist eine Reaktivierung nur bis zur Prämie bei Vertragsabschluss zu denselben Bedingungen wie vor der Prämienfreistellung möglich.

Wir bieten Kunden mit Zahlungsschwierigkeiten deckungserhaltende Stundungen an, informieren auf Anfrage über die Möglichkeit der Beitragsfreistellung bei kapitalbildenden Lebensversicherungen und beraten diese gerne auch telefonisch im Rahmen der datenschutzrechtlichen Möglichkeiten.

## Österreichische Beamtenversicherung

Im Falle von finanziellen Schwierigkeiten infolge der Corona-Pandemie (z.B. Arbeitslosigkeit) bieten wir unseren Kundinnen und Kunden bei Rentenversicherungen, Erlebensversicherungen sowie auch bei Er- und Ablebensversicherungen eine Stundung von maximal 6 Monaten an. Die Stundung wird von uns schriftlich bestätigt. Nach Ablauf der Stundung können unsere Kundinnen und Kunden die gestundeten Prämien zurückzahlen. Die Kundinnen und Kunden erhalten dafür entweder einen Zahlschein oder es werden bei einem Einziehungsauftrag die offenen Beiträge abgebucht. Der Versicherungsschutz bleibt während der Stundungsdauer weiterhin aufrecht.

In der Unfallversicherung ist ein aufrechter Versicherungsschutz ohne Bezahlung der fälligen Prämien nicht möglich. Im Falle einer finanziellen Schieflage in Zeiten der Corona-Pandemie besteht bei uns die Möglichkeit einer Stornierung des Vertrages (ohne einen etwaigen Dauerrabatt vom Kunden zu fordern). Je nach finanzieller Lage ist auf Kundenwunsch ein Neuabschluss des Vertrages jederzeit wieder möglich.

Entscheidet sich die Kundin bzw. der Kunde für eine Prämienfreistellung, verzichten wir auf die in den Bedingungen vereinbarten Fristen. Bei allen Lebensversicherungsverträgen, die eine Prämienfreistellung zulassen, führen wir diese unbürokratisch zum nächsten Monatsersten durch. Eine Wiederaufnahme der Zahlung kann gemäß unseren Reaktivierungsrichtlinien erfolgen. Hierfür setzt sich der Betreuer oder Betreuerin mit dem Kunden gerne in Verbindung. Der reduzierte Versicherungsschutz ist während der Zahlpause bzw. Prämienfreistellung gegeben.

Bei Zahlungsschwierigkeiten empfehlen wir sofort mit unserer Servicehotline 059 808 oder direkt mit der Betreuerin oder dem Betreuer Kontakt aufzunehmen. Wir finden gemeinsam eine Lösung und bearbeiten jeden Fall individuell.

## UNIQA Österreich AG

Bei aufrechten Verträgen kann eine Ratenvereinbarung über einen Zeitraum von 6 Monaten getroffen werden. Ausgenommen sind die KFZ-Versicherungen als Pflichtversicherung. (Hier bieten wir dennoch eine Stundungsmöglichkeit aufgrund von Corona bis 28.2.2021).

Der Versicherungsschutz ist während einer Stundung/Ratenvereinbarung aufrecht.

Der Versicherungsnehmer wird mit einem Mahnschreiben gemäß § 39 VersVG über den Verlust des Versicherungsschutzes informiert, wenn er nicht binnen 2 Wochen die offenen Prämien begleicht.

## Lebensversicherung

Folgende Möglichkeiten bietet UNIQA: „Time Out“, „Take a Break“, Stundung, Prämienfreistellung mit Reaktivierungsmöglichkeit und Nachzahlung der Prämie, Polizzenvorauszahlung. UNIQA informiert Kunden entweder über die Polizze oder speziellen Informationsschreiben.

### „Time Out“ – Option

Die TimeOut Option bieten wir im Privatbereich zu allen neuen kapitalbildenden Tarifen automatisch prämienfrei mit dem Vertrag an. Sie ist durch den Zusatz „mit TimeOut Option“ erkennbar und ermöglicht **ab dem vierten Versicherungsjahr** bei gewissen, vertraglich festgelegten Ereignissen

- den Arbeitsplatz verloren haben
- den Präsenzdienst / Zivildienst leisten
- die berufliche Tätigkeit wegen Weiterbildung/Umschulung unterbrechen
- Karenz gem. Mutterschutzgesetz/Väterkarenz-Gesetz in Anspruch nehmen
- Krankengeld nach Wegfall der Lohnfortzahlung beziehen
- vom Tod eines nahen Angehörigen (Ehepartner, Lebensgefährtin, Kind) betroffen wurden oder
- eine Ehescheidung haben

eine kostenlose Prämienstundung für mindestens sechs Monate bis zu 2 Jahren.

Es besteht **während dieser Zeit voller Versicherungsschutz** aus der Hauptversicherung und allen eingeschlossenen Zusatzversicherungen.

Nach Ablauf des Stundungszeitraumes setzt unser Kunde oder unsere Kundin die Prämienzahlung fort. Die gestundeten Prämien (einschließlich allfälliger Zusatzprämien für eine entnommene Vorauszahlung) behalten wir ohne Berechnung von Zinsen von einer künftigen Leistung ein oder berücksichtigen sie bei einer Prämienfreistellung. Kunden können aber auch die gestundeten Prämien selbst zur Gänze oder in Teilbeträgen zurückzahlen.

## VAV Versicherungs-AG

Die VAV-Versicherung bietet ihren Kunden in „Härtefällen“ in den Privatsparten auf Anfrage die Möglichkeit an, die Versicherungsprämie bis zu 3 Monaten zu stunden, d.h. später zu bezahlen. Bei der Stundung genießt der Kunde weiter Versicherungsschutz (unter der Voraussetzung, dass die Stundungsvereinbarung eingehalten wird). Alternativ kann ein Vertrag auch bis zu 12 Monate ruhend- oder stillgelegt werden. In diesem Fall fällt keine Prämienzahlung an, es besteht jedoch auch kein Versicherungsschutz.

Die Information des Kunden erfolgt bei der Stundung mittels individueller Stundungsvereinbarung, bei der Stilllegung eines Vertrages durch entsprechende Dokumentation auf einem Polizzendokument.

Die VAV-Versicherung bietet keine Lebensversicherungen an.

Warten Sie nicht auf ein Mahnschreiben bzw. bei automatisch eingezogenen Prämien auf den Termin der Abbuchung vom Konto, sondern nehmen Sie rechtzeitig Kontakt mit Ihrer Versicherung auf. Dadurch sparen Sie Mahnspesen, bzw. Bankgebühren die im Zusammenhang mit nicht gedeckten Lastschriften entstehen. In der VAV stehen Ihnen Ansprechpersonen zur Verfügung, mit denen Sie über mögliche Lösungen sprechen können (zb. Ratenvereinbarungen oder Umstellung der Zahlweise).

## Wiener Städtische Versicherung AG

Geraten KundInnen aufgrund der Coronavirus-Krise in finanzielle Schwierigkeiten, sind wir bemüht, entsprechende Überbrückungsmaßnahmen - soweit es möglich ist – individuell zu vereinbaren. Im Interesse unserer KundInnen ist die Auswirkung auf den Versicherungsschutz jedenfalls zu prüfen.

In der **Krankenhauskostenversicherung** kann bei Arbeitslosigkeit einmalig bis zu 6 Monaten die Prämie gratis ruhendgestellt werden. Der Versicherungsschutz reduziert sich während des Zeitraums der Stundung auf Unfälle.

In der **Unfall-, Rechtsschutz, Eigenheim- und Haushaltsversicherung** kann die Prämie bis maximal 3 Monate gestundet werden. Nach Ablauf der Stundung müssen die gestundeten Prämien einmalig bezahlt werden. Der Versicherungsschutz besteht unverändert in vollem Umfang weiter.

Eine Ruhendstellung bis zu 6 Monaten ist auch in der Unfallversicherung möglich. In diesem Zeitraum besteht kein Versicherungsschutz.

In der **KFZ-Versicherung** kann bei der KFZ-Haftpflicht die Versicherungssumme auf die Mindestversicherungssumme geändert werden. In der KFZ-Kasko kann der Versicherungsschutz angepasst werden, bspw. Umstellung von Vollkasko auf Park- bzw. Teilkasko oder Erhöhung des Selbstbehalts.

### Lebensversicherung

Hier gibt es unterschiedliche Möglichkeiten. Optimal ist natürlich eine regelmäßige Bezahlung der Prämie, um das Spar-/bzw. Vorsorgeziel auch zu erreichen. Aus dem Grunde haben wir umfangreiche Absicherungsmöglichkeiten geschaffen, um das Risiko, Prämien aus gesundheitlichen und/oder wirtschaftlichen Gründen nicht bezahlen zu können, abzufedern. Eine Fortführung der Prämienzahlung bei Krankheit, Berufsunfähigkeit oder Arbeitslosigkeit kann als Zusatzbaustein vereinbart werden, was wir auch empfehlen. Damit bleibt auch der Versicherungsschutz voll erhalten.

Sollte es dennoch nicht möglich sein, die Prämie zu bezahlen, empfehlen wir grundsätzlich ein individuelles Beratungsgespräch.

Auch in der Lebensversicherung kann die Prämie bis maximal 3 Monate gestundet werden. Nach Ablauf der Stundung müssen die gestundeten Prämien einmalig bezahlt werden. Der Versicherungsschutz besteht unverändert in vollem Umfang weiter.

Prämienpausen können bis maximal 11 Monate vereinbart werden. Nach Ende der Prämienpause wird die Prämienzahlung wieder automatisch vorgeschrieben und der Vertrag wird zu denselben Bedingungen fortgeführt. Die Prämien für den Zeitraum der Prämienpause werden nicht nachgezahlt. Während der Prämienpause besteht eingeschränkter Versicherungsschutz im Ablebensfall. Bei Hybrid-/FLVs werden keine Fondsanteile gekauft. Zusatzversicherungen sind während der Prämienpause leistungsfrei.

Es gibt die im Folgenden angeführten Möglichkeiten, die Prämienzahlung zu unterbrechen/ aussetzen/ändern.

### **Lebensversicherung:**

- a) **Prämienstundungen**  
Die Prämie wird für einen vereinbarten Zeitraum gestundet. Betroffene Kunden können am Ende des Stundungszeitraumes zwischen einer Nachzahlung des gesamten gestundeten Betrags oder einer Rückzahlung des gestundeten Betrags in Raten wählen. Der Versicherungsschutz bleibt während der Stundungsphase aufrecht.
- b) **Prämienpausen**  
Prämienpausen sind bei Fondstarifen möglich. Der Versicherungsschutz bleibt während der Prämienpause in vollem Umfang erhalten.
- c) **Prämienreduktion**  
Eine Prämienreduktion geht zwingend mit einer Reduktion des Versicherungsschutzes einher. Aus diesem Grund wird/wurde diese Möglichkeit bislang kaum gewählt.
- d) **Prämienfreistellungen**  
Es besteht die Möglichkeit, den Lebensversicherungs-Vertrag prämienfrei zu stellen. Auch diese Option wurden bis dato kaum in Anspruch genommen, was dafür spricht, dass den Kunden der Versicherungsschutz wichtig ist.

### **Kranken- und Unfallversicherung:**

Unter der Voraussetzung einer entsprechenden Nachzahlung werden Prämienstundungen mit aufrehtem Versicherungsschutz für bis zu 6 Monate gewährt.

### **Sachversicherung:**

Hier gibt es grundsätzlich keine Möglichkeit für eine Stundung der Prämie, da dies den Verlust des Versicherungsschutzes bedeutet. Der temporäre Ausschluss etwaiger Zusatzbausteine oder eine Änderung der Zahlungsweise kann vereinbart werden.

Wie und wann wird der Kunde über den Verlust des Versicherungsschutzes informiert?  
Im Zuge des Mahnverfahrens erhält der Kunde wie im VersVG vorgesehen die qualifizierte Mahnung mit Fristsetzung. Sollten bis dahin die offenen Beiträge nicht beglichen sein treten die in der Mahnung beschriebenen Folgen in Kraft.

Für das Aussetzen der Prämien von Lebensversicherungen besteht die Möglichkeit einer Stundung oder einer Beitragsfreistellung.

Bei der Stundung wird eine Beitragspause für einen bestimmten Zeitraum vereinbart, der bis zu ein Jahr betragen kann. Die gestundeten Beträge sind am Ende des Stundungszeitraums entsprechend nachzuzahlen.

Bei einer Beitragsfreistellung läuft der Vertrag bis zum vorgesehenen Vertragsende ohne die Zahlung weiterer Beiträge weiter. Die Wiederaufnahme von Zahlungen ist tarifabhängig möglich.

## Zürich Versicherungs-AG

Im Bereich **Schaden/Unfall** besteht die Möglichkeit einer Stundung. Während einer Stundung ist Versicherungsschutz gegeben. Das Instrument der Stundung wird pro Fall geprüft und vereinbart. Weiters besteht die Möglichkeit eines Mahnstopps. Dieser kann mit oder ohne Versicherungsschutz eingetragen werden.

Jeder Kunde wird mittels Brief über den drohenden Verlust des Versicherungsschutzes informiert.

In der **Lebensversicherung** gibt es die Möglichkeiten einer Prämienpause, Risikobrücke oder Stundung bei denen die Prämien nicht oder nur im Umfang der Risikoprämie bezahlt werden müssen. Bei diesen Optionen besteht weiterhin der volle Versicherungsschutz, allerdings muss nach Ablauf dieser Möglichkeiten die offene Prämie nachbezahlt werden. Ist dies nicht möglich, so kann der Vertrag prämienfrei gestellt werden, allerdings dann mit einem reduzierten Versicherungsschutz. Eine Wiederaufnahme der Prämienzahlung ist dann – je nach Vertragskonstellation – nur unter Einbringung in einen Vertrag mit aktuellen Rechnungsgrundlagen möglich.

### **Tipps**

Aktiv mit dem Makler oder Betreuer in Kontakt treten und eine Vereinbarung treffen, wie eine Zahlung der Forderung erfolgen kann bzw. wird.

Quelle: Angaben der Versicherungen, Erhebungszeitraum Februar, März 2021

## **Impressum**

Medieninhaber: Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien,  
Prinz-Eugen-Straße 20–22, 1040 Wien, Telefon: (01) 501 65 0  
Offenlegung gem. § 25 MedienG: siehe [wien.arbeiterkammer.at/impressum](http://wien.arbeiterkammer.at/impressum)

Auftraggeberin: AK Wien, Konsumentenpolitik, [konsumentenpolitik@akwien.at](mailto:konsumentenpolitik@akwien.at), +43 1 501 65 2233 DW

AutorInnen: Michaela Kollmann und Christian Prantner

Grafik Umschlag und Druck: AK Wien

© 2021: AK Wien

**Stand Juni 2021**

**Im Auftrag der Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien**

**GESELLSCHAFTSKRITISCHE WISSENSCHAFT:**

**DIE STUDIEN DER AK WIEN**

**Alle Studien zum Downloaden:**

**[wien.arbeiterkammer.at/service/studien](https://wien.arbeiterkammer.at/service/studien)**

