



# «Der AWD hat mich über den Tisch gezogen»

**Einseitige Beratung:** AWD-Kunden verlieren mit Versicherungspolice Geld  
**Beim K-Tipp häufen sich die Reklamationen über die Vermittlerfirma AWD. Das Hauptproblem: Die Verkäufer denken in erster Linie an ihre Provisionen.**

Die Rechnung lautete auf 295 Franken. Diese Summe sollte die Familie Isenschmid aus Bern dem Allgemeinen Wirtschaftsdienst (AWD) zahlen – und zwar für die Ausarbeitung einer «Privat-Finanzstrategie». Isenschmids hatten sich vom AWD beraten lassen, gingen aber auf die diversen Vorschläge nicht ein.

Was dann folgte, grenzt für Markus Isenschmid an Erpressung. Die AWD-Beraterin sagte ihm, es müsse die Rechnung nicht zahlen, wenn er weitere 20 Adressen von Bekannten liefere. 17 Adressen hatte sie schon vorher von ihm erhalten.

Der AWD sagt dazu, Chef Remo Weibel persönlich habe inzwischen die Sachlage mit Isenschmid «besprochen und geklärt». Es sei nicht das Ziel des AWD, «Rechnungen der Kunden mit der Abgabe von Empfehlungen zu verrechnen».

Unbestritten ist: AWD-Berater fragen fast immer nach Adressen von Bekannten. Die Firmenleitung betont aber, diese «Weiterempfehlung» erfolge ohne Zwang und stets auf freiwilliger Basis.

Die Frage ist nur: Tut man seinen Freunden und Bekannten einen Gefallen, wenn man ihre Adresse dem AWD gibt und dann bei ihnen ein Berater vorbeikommt? Unzufriedene AWD-Kunden, die sich in letzter Zeit an den K-Tipp gewandt haben, würden das wohl verneinen. Wie zum Beispiel die Frau aus Winterthur, die anonym bleiben will. Sie sei vom Berater über den Tisch gezogen worden, sagt sie.

Der AWD-Vertreter verkaufte ihr nicht nur eine Versicherungspolice der Säule 3a mit einer Monatsprämie von 400 Franken, sondern noch eine zweite Sparversicherung mit einer monatlichen Belastung von weiteren 750 Franken. Angesichts ihres Lohnes von monatlich nur rund 5000 Franken ein klares Missverhältnis.

Das hat inzwischen auch der AWD eingesehen und der Frau die bereits bezahlten zehn Monatsraten für die zweite Sparversicherung (insgesamt 7500 Franken) zurückgezahlt.

Der AWD musste die Frau noch mit weiteren 1000 Franken entschädigen. Denn der Berater hatte ihr eine neue Krankenversicherung vermittelt, die Kündigung bei der bisherigen aber verschlampt. Dadurch musste sie ein weiteres Jahr bei der alten Kasse bleiben und die dortige höhere Prämie zahlen – was der AWD mit den 1000 Franken ausgebügelt hat.

Der AWD-Mann vermittelte der Frau auch die Rechtsschutzversicherung Protekta – allerdings fälschlicherweise in der teureren Variante «Mehrpersonenhaushalt». Die Frau lebt aber allein.

Und ihr Auto versicherte der AWD bei der Axa-Winterthur. Diese gehört zu den teureren Anbietern – doch andere, günstigere Konkurrenzofferten legte der AWD-Verkäufer nicht vor. Auch Marianne Stolhammer wäre froh, wenn Sie dem AWD nie begegnet wäre. Sie wünschte vom Berater eine flexible Vorsorge und schloss 2007 auf sein Anraten eine langjährige, steuerbegünstigte Säule-3a-Police ab, deren Prämie sie bis ins Jahr 2039 hätte zahlen müssen. Schon beim Abschluss wusste der Verkäufer, dass ein Umzug in die USA bevorstand. «Der Berater versicherte mir, ich könne die Anlage auch von den USA aus weiterführen und jederzeit meinen Bedürfnissen anpassen.»

Inzwischen ist der Umzug in die USA erfolgt – und Stolhammer kann die 3a-Police aus dem Ausland aus rechtlichen Gründen nicht mehr weiterführen. Sie sieht sich nun gezwungen, die

Police vorzeitig zu kündigen. Sie hat insgesamt 9600 eingezahlt, die Rückerstattung beträgt nur gerade 4681 Franken.

Der AWD sagt dazu, die Kundin habe sich nicht frühzeitig gemeldet. Sonst wäre eine Überführung Ihrer Police von der Säule 3a ins freie (nicht steuerbegünstigte) Sparen möglich gewesen.

Eine AWD-Kundin, die früher in Zug wohnte, steht ebenfalls vor einem grossen Geldverlust. Sie hat mit 26 Jahren einen langjährigen Säule-3a-Vertrag bei der Generali abgeschlossen und seither über 25 000 Franken an Prämien eingezahlt. Diese Prämien konnte sie in der Steuererklärung vom Einkommen abziehen.

Jetzt wohnt sie im Ausland – und die Generali schrieb ihr, eine Weiterführung sei im Rahmen der Säule 3a nicht mehr möglich. Wenn sie jetzt die Police kündigt, erhält sie nur gerade 9218 Franken zurück. Sie könnte die Police auch prämienfrei weiterlaufen lassen – doch auch so resultiert ein happiger Geldverlust. Sie sei über die fatalen Auswirkungen bei einer vorzeitigen Kündigung nicht informiert worden, sagt sie. Ihre Schwester habe damals das Gleiche abgeschlossen – und sei jetzt ebenfalls frustriert.

Das Hauptproblem bei solchen Policen bzw. gemischten Versicherungen ist die mangelnde Flexibilität (siehe Kasten). Deswegen rät der K-Tipp konsequent, Sparen und Versicherung zu trennen.

Doch dieses getrennte Vorgehen habe ihr der AWD-Vertreter nicht empfohlen, klagt die Frau. Die etwas unklare Antwort des AWD dazu: Es wurde «der Aufbau des 3-Säulen-System, mit allen Unterschieden, Vor- u. Nachteilen (3a/3b – Banken/Versicherungslösung etc.) der Kundin aufgezeigt.» Die Kundin habe es zudem unterlassen, rechtzeitig mit dem AWD Kontakt aufzunehmen, und sie habe mehrere «Umwandlungsanträge» nicht retourniert. Punkto getrenntes Vorgehen war Thomas Fricker aus Füllinsdorf BL auf dem richtigen Weg. Er hatte zum Sparen seine 3. Säule auf einem festverzinslichen Konto bei einer Bank, und er besass eine separate Todesfallversicherung bei der National-Versicherung, um seine Familie für den schlimmsten Fall abzusichern.

Dann kam er im Oktober 2004 mit dem AWD in Kontakt. Der Berater forderte ihn auf, das Konto aufzulösen, die reine Risikoversicherung zu kündigen – und überredete ihn, alles in eine gemischte Versicherung bei der Skandia zu überführen. Dort wird nun sein Erspartes an der Börse investiert – und seither verliert er wegen der gesunkenen Kurse Geld. In den Verkaufsunterlagen waren Kursverluste nicht vorgesehen, sondern nur jährliche Kursgewinne von mindestens 5 Prozent.

Aussteigen kann er jetzt nur mit grossen Verlusten. Wäre er bei seiner bewährten Lösung geblieben, ginge es ihm heute bedeutend besser. Ihm sei bei der Beratung keine alternativen Varianten zur Versicherungslösung aufgezeigt worden, sagt er. Stellungnahme AWD  
Der K-Tipp hat mit etlichen ehemaligen AWD-Verkäufern gesprochen. Sie bestätigen klar: Bei den Themen Vorsorge und 3. Säule seien sie angehalten worden, in erster Linie gemischte Versicherungen zu verkaufen. Das sind die am besten provisionierten Finanzprodukte für freie Verkäufer. Die Vermittlung eines Bankkontos hingegen ergibt gar keine oder nur eine geringe Provision.

Ernst Meierhofer

### **Vorsorge: Bleiben Sie flexibel**

Vorsorgeberater, die in erster Linie an das Wohl der Kunden denken, empfehlen das getrennte Vorgehen: Sparen bei der Bank, sich versichern bei der Versicherung.

Wie zum Beispiel Markus Glauser, Chef der Berner Finanzplanungsfirma Glauser+Partner: «3a-Policen bei Versicherungen sind selten sinnvoll, weil sie den Sparprozess mit der Absicherung von Risiken verbinden. Diese Risikoabsicherung ist meist unnötig, unflexibel und teuer.»

Vorteil der flexiblen Lösung. Beim Banksparen kann man auch im Rahmen der Säule 3a Einzahlungen

Wer hingegen eine gemischte Versicherung mit langjährigem Vertrag und fixer Zahlungsverpflichtung vorzeitig kündigt, verliert viel Geld.

Das Motto müsste also lauten: Sparen mit der Police? Ich bin doch nicht blöd!

Ernst Meierhofer