

Hamburg, 2017

Versicherung verweigert Korrespondenz

Ein aus unserer Sicht kurioser Fall ereignete sich bei der Beratung einer betagten Dame hinsichtlich Ihrer Gebäudeversicherung. Der Vertrag bei einem großen deutschen Direktversicherer war jahrzentlang nicht aktualisiert worden und wies inzwischen erhebliche Lücken, wie die fehlende Mitversicherung von grober Fahrlässigkeit aus.

Wir empfahlen die Umstellung auf einen aktuellen Tarif bei Ihrem Versicherer. Die Dame fühlt sich in der Angelegenheit überfordert und bat uns darum die Umstellung zu veranlassen. Dafür erteilte sie uns eine umfassende schriftliche Vollmacht.

So weit, so unspektakulär. Nun verweigerte die Versicherung aber jegliche Gespräche mit uns mit Verweis darauf, dass sie nur mit eigenen Beratern/ Außendienstlern zusammen arbeite. Nach mehrmaligem Protest sagte man uns schließlich die Zusendung des Änderungsantrags zu. Als dieser nicht kam, erfuhren wir, dass der Änderungsantrag gegen deren erklärten Willen an die Versicherungsnehmerin geschickt worden sei. Auf Nachfrage hieß es vom Sachbearbeiter, dass er sich eh wundere und nicht verstehen könne, dass die Dame in ihren hohen Alter noch in den stärkeren Tarif wechseln wolle..... ohne Worte

Ein derartiges Verhalten müssen Sie unter keinen Umständen akzeptieren. Wenn Sie sich Hilfe bei uns oder einem freien Makler suchen, dann muss die Versicherung auch mit diesem zusammen arbeiten. Lassen Sie sich nichts anderes erzählen. Wir weisen auf das Urteil des Bundesgerichtshofs vom 29. Mai 2013 (Az. IV ZR 165/12) hin, in dem klar gestellt wird, dass es generell eine vertragliche Nebenpflicht des Versicherers gibt, die Korrespondenz mit einem von dem Versicherungsnehmer eingeschalteten Versicherungsmakler zu führen. Die Weigerung des Versicherers, weil man grundsätzlich nicht mit Maklern zusammenarbeite, ist rechtswidrig.

Sollte sich der Versicherer gleichwohl weigern, ist etwa eine Beschwerde bei der Bafin möglich.