

Provinzial kündigt Gebäudeversicherungen aufgrund eines technischen Fehlers und merkt es nicht?



News

© Pixabay

Kurz und bündig wird einem Kunden die Gebäudeversicherung mit Hinweis auf „alte Produkte“ gekündigt. Und aus einem technischen Versehen und Listen, die EDV-technisch vertauscht wurden, wird eine unterlassene Beratungsleistung eines Maklers gedeutet.

Ein Kunde der Provinzial erhielt im Januar 2016 ein Kündigungsschreiben zu seiner Gebäudeversicherung, die laut Angaben des Kunden seit 1998 schadenfrei bestand. Im Kündigungsschreiben hieß es: „... seit vielen Jahren haben Sie Ihr Gebäude bei uns versichert. Vielen Dank für Ihr Vertrauen. Wir informieren Sie heute darüber, dass wir alte Produkte vom Markt nehmen. Das bedeutet für Sie: Wir kündigen Ihre Gebäudeversicherung in der bestehenden Form zum Ablauf, dem 01.05.2016.“

Auf unsere Nachfrage, weshalb in diesem Fall ohne jedes Umstellungsangebot eine Kündigung ausgesprochen wurde, teilte uns die Provinzial mit: „[...] dass die Ihnen vorliegende Kündigung der Wohngebäudeversicherung [...] durch einen technischen Fehler versandt wurde, da einige Listen EDV-technisch vertauscht worden sind. Der Kunde ist auch bereits angeschrieben worden und hat die Zusage erhalten, dass wir ihn zu den aktuellen Bedingungen und bisherigen Beiträgen weiter versichern.“

Merkwürdig ist, dass erst vier Monate nach dem Kündigungsschreiben und erst aufgrund unserer Nachfrage eine Reaktion im Hause der Provinzial stattgefunden hat und der Fehler scheinbar nicht bemerkt wurde. Anders ist es nicht zu erklären, dass die Kündigungsrücknahme erst fast fünf Monate später angeboten wird. Die Provinzial teilte uns dann weiter mit, dass es sich hier nur um Einzelfälle bei wenigen Maklern gehandelt hat. Als Serviceversicherer wollte man – auch im Interesse des Kunden – diesen veralteten Versicherungsschutz nicht mehr anbieten. Über die Produktneuerungen würden die Vertriebspartner regelmäßig informiert.

Weiter heißt es: „Warum diese Beratungsleistung des Maklers in dem Ihnen vorliegenden Fall nicht stattgefunden hat, entzieht sich unserer Kenntnis.“ Gleichzeitig wird aber erwähnt, dass man keine Kenntnis hat, ob zwischen dem Kunden und dem Makler noch ein Vertragsverhältnis besteht. Mit [Schreiben vom 02.05.2016](#) wurde dem Kunden dann die Fortführung des Vertrages mit neuen Bedingungen zum bisherigen Beitrag angeboten (mit Hinweis auf eine fehlerhafte Kündigung). Abschließend wird beim Kunden nachgefragt, ob die Zusammenarbeit mit dem Makler - der in den Provinzial-Unterlagen vermerkt ist - noch besteht? Also doch Kenntnis von einem Makler? Wenn ein Makler in den Unterlagen vermerkt ist, dann sollte eigentlich auch zunächst Rücksprache mit dem Makler genommen und diese Angelegenheit zusammen mit dem Makler geklärt werden. Eine Kontaktaufnahme zu dem in den Unterlagen vermerkten Makler würde mehr Klarheit bringen. Die Provinzial verweist aber lieber auf eigene Provinzial-Vertretungen.