

Aufpassen! SIGNAL IDUNA verschickt auch noch nach Wochen zu gekündigten Verträgen Zahlungsaufforderungen



Wirtschaft Finanzen Versicherung

© Pixabay

Innerhalb eines Zeitraums von drei Monaten sollte es eigentlich möglich sein, einen gekündigten Vertrag zu stornieren und einen neuen Rechnungsversand zu stoppen. Der Versicherer SIGNAL IDUNA scheint damit Probleme zu haben.

Die Geschäftsversicherung eines Kunden wurde am 30.04.2016 fristgemäß mit drei Monaten zum Ablauf gekündigt. Die Kündigungsbestätigung dauerte bereits fast vier Wochen. Mit dem Erhalt der Kündigungsbestätigung sollte der Vorgang abgeschlossen sein. Rund drei Wochen später – und 14 Tage vor dem Vertragsablauf – folgte erneut eine Bestätigung über die Vertragsaufhebung.

Eigentlich kein Problem, „doppelt hält bekanntlich besser“. Und zwei Kündigungsbestätigungen müssten dann sicherstellen, dass zur ehemaligen Fälligkeit keine neue Zahlungsaufforderung kommt.

Weit gefehlt, ein paar Tage nach der zweiten Kündigungsbestätigung erfolgte der Versand der Beitragsrechnung zum gekündigten Termin.

Eine Nachfrage bei der SIGNAL IDUNA ergab, dass es sich bei der zweiten Kündigungsbestätigung um den „Versand des Abrechnungsschreibens zum Vertrag handelte – dies ist keine weitere Kündigungsbestätigung“. Schwer zu verstehen, wenn das Schreiben ebenfalls die Betreffzeile „Beendigung Ihres Versicherungsvertrages“ und folgenden Text beinhaltet: „Ihr Versicherungsvertrag endet am, 12.00 Uhr mittags“. Nun gut, dann nennt man dieses Schreiben im Hause der SIGNAL IDUNA „Abrechnungsschreiben“.

Wie es weiter heißt: „Im Inkasso war die Beendigung zum 01.08. nicht erkennbar bei der Erstellung der Beitragsrechnung, weil die Rechnung am 14.07. (Versanddatum 19.07.) erstellt wurde. Hier kam es also leider zu der Überschneidung in den Arbeitsprozessen.“

Die Kündigung lag aber bereits seit mehr als zwei Monaten (seit dem 30.04.2016) vor und die Vertragsaufhebung wurde mehrere Wochen vor dem Rechnungsversand bestätigt.

Mit welcher Vorlaufzeit muss ein Vertrag dann gekündigt werden, damit es zu keinen Überschneidungen kommt? Und wie kann es sein, dass zweieinhalb Monate nach einer Kündigung eine Vertragsbeendigung im Inkasso nicht erkennbar ist?

Edzard Bennmann, Leiter Unternehmenskommunikation, bestätigte: „Wie dargestellt handelt es sich nicht um ein EDV-Problem [...]“. Dann kann man nur vermuten, dass Daten von einem Mitarbeiter falsch erfasst wurden oder Kündigungstermine noch manuell bearbeitet werden.

Die versehentlich vom Kunden vorgenommene Überweisung der Prämie aufgrund der Zahlungsaufforderung wurde ihm bereits erstattet, ein Entschuldigungsschreiben gab es von der SIGNAL IDUNA nicht. Man kann nur hoffen, dass die versehentliche Überweisung des Kunden im Inkasso auch „automatisch“ erkannt worden wäre, ohne eine gezielte Nachfrage in diesem Fall.

Max Schreiber