

Beitragsanpassung in der Kfz-Versicherung – Württembergische „verschluckt“ den Hinweis und informiert den Kunden nicht über die Erhöhung und sein Kündigungsrecht



KFZ Versicherung

© Pixabay

Ein Kunde der Württembergischen erhält seine Beitragsrechnung zur Kfz-Versicherung mit einer Erhöhung um 35,- € gegenüber dem Vorjahr. Ein Hinweis auf die Beitragserhöhung und sein Kündigungsrecht? Leider Fehlanzeige.

Der Kunde erhält im März 2025 seine Beitragsrechnung für ein Saisonkennzeichen mit Fälligkeit 01.04.2025. Der Beitrag war genau 35,- € höher als 2024. Eine Nachfrage des Maklers, weshalb die Beitragsrechnung keinen Hinweis auf die Erhöhung und das Kündigungsrecht beinhaltet, wurde erst nach einer Erinnerung sechs Wochen später beantwortet.

Die Antwort lautete: „... zu o.g. Vertrag wurde eine Beitragsanpassung (BAP) vorgenommen. Leider haben wir es in diesem Fall unterlassen, den Kunden auf die BAP hinzuweisen.“

Der Makler wollte wissen, ob es wirklich nur in „diesem Fall“ so war, da es fast nach einem absoluten Einzelfall klang, bei dem die Rechnung manuell erstellt und nur in diesem Fall der vorgeschriebene Hinweis übersehen wurde. Eine weitere Nachfrage ergab dann das Ergebnis, dass „...sich der Fehler auf eine kleine Anzahl von Verträgen beschränkt. In nahezu allen Verträgen werden die Vorgaben der AKB entsprechend unserer Verpflichtung selbstverständlich eingehalten.“

In diesem Fall, kleine Anzahl von Verträgen und in nahezu allen Verträgen haben wir weiter hinterfragt und uns mit der Württembergischen in Verbindung gesetzt. „Aufgrund eines technischen Fehlers wurde einer sehr kleinen Anzahl von Kundinnen und Kunden die Beitragsanpassung nicht vorab mitgeteilt. Wir bedauern dies und setzen uns mit den betroffenen Kundinnen und Kunden in Verbindung, sodass diesen kein finanzieller Nachteil entsteht.“ So die Antwort des Versicherers.

Die Beantwortung weiterer Fragen, ob die Anzahl der betreffenden Kunden benannt werden kann, auf welche Verträge sich der technische Fehler bezog (z.B. Saisonkennzeichen,

Kundengruppe, Regionalklasse oder Fahrzeugklasse) und was den betreffenden Kunden mitgeteilt wird, hat der Versicherer abgelehnt.

Der Fehler des unterlassenen Hinweises auf die BAP selbst ist sicher nicht das Problem, da es in menschlichen Handlungen oder technischen Abläufen immer Fehler geben wird. Nur wenn über die Behebung des Fehlers und den Umgang mit den betreffenden Kunden lieber geschwiegen wird, dann bleibt die Betrachtung der Angelegenheit sicher skeptisch. Nur ein offener und ehrlicher Umgang mit Fehlern und Problemen schafft Vertrauen.

Da den betreffenden Kunden kein finanzieller Nachteil entstehen soll (so die Württembergische), werden jetzt vermutlich einige Kunden nachträglich eine Rückerstattung erhalten. Ob das automatisch umgesetzt wird, bleibt ein Geheimnis.

In dem betreffenden Fall wurde die Beitragsanpassung zurückgenommen und dem Kunden wurden die 35,- € erstattet.

Da dieses Versäumnis auch schon bei anderen Versicherern festgestellt wurde ([AIP berichtete 12.11.2024](#)), sollten Makler und Kunden sich nicht allein auf die entsprechenden Hinweise (Beitragsanpassung und Kündigungsrecht) in den Beitragsrechnungen verlassen.