

Chaotische Zustände bei Versicherern. Wo soll das hinführen?



Wirtschaft Finanzen Versicherung Gewinner und Verlierer

© Pixabay

Ein Makler wollte lediglich im Auftrag des Kunden die Lebensgefährtin in einem Privathaftpflichtvertrag einschließen und eine neue Adresse melden. Das sollte eigentlich ein Vorgang für nur eine Mail werden. Doch es kam völlig anders.

Am 27.01.2025 hat der Makler den Versicherer über den Umzug des Kunden informiert und gleichzeitig darum gebeten, die mit dem Kunden in häuslicher Gemeinschaft lebende Partnerin in dem Vertrag einzuschließen und namentlich zu bestätigen. Eine Bearbeitung erfolgte leider nicht.

Da Bearbeitungsrückstände bei allen Versicherern beklagt werden, hat der Makler mit seiner Erinnerung bis zum 08.03.2025 gewartet. Aber auch diese Erinnerung ging ins Leere.

Nach einer weiteren Wartezeit von einem Monat folgte am 08.04.2025 die nächste Erinnerung. Auch diese Erinnerung war für das Versicherungsunternehmen kein Grund für eine Bearbeitung und Rückmeldung.

Zu allen drei Mails gab es nicht einmal eine automatische Eingangsbestätigung. Weder ein Mitarbeiter noch die Technik hat den Makler wenigstens in die Situation gebracht, dass er den Erhalt seiner Nachricht belegen kann (falls es bei einem evtl. Schadenfall erforderlich ist).

Da der Vorgang nach fast vier Monaten nicht geklärt werden konnte, folgte die nächste Erinnerungsmail. Diesmal als Beschwerde mit der Bitte um Vorlage beim Vorstand. Aber auch diese Mail stieß bei dem betreffenden Versicherer auf Gleichgültigkeit. Keine Reaktion, keine Antwort.

Der fünfte Versuch der Kontaktaufnahme richtete sich dann am 03.06.2025 an die Pressestelle des Versicherers. Und schon – kaum zu glauben – gab es innerhalb von 48 Stunden eine Rückmeldung und eine abschließende Bearbeitung. Aber ist das der richtige Weg, dass ein Versicherer erst bei der Einbindung der Presseabteilung reagiert?

Die Rückmeldung beinhaltet eine angebrachte Entschuldigung: **„Dass trotz wiederholter Kontaktaufnahmen Ihrerseits keinerlei Bearbeitung stattgefunden hat, entspricht in keiner Weise unserem eigenen Anspruch an Servicequalität und Zuverlässigkeit. Für dieses Versäumnis bitten wir Sie in aller Form um Entschuldigung.“**

Die weitere Nachricht zum Stand innerhalb des Versicherers kann sicher nur mit großem Entsetzen zur Kenntnis genommen werden: **„Zugleich möchten wir offen einräumen, dass es seit Anfang des Jahres in unserer Vertragsabteilung zu erheblichen Bearbeitungsrückständen gekommen ist. Diese betreffen nicht nur die Kommunikation mit Maklern, sondern sämtliche eingehenden Anfragen und Schreiben - unabhängig von Absender oder Inhalt.“**

Seit Anfang des Jahres und, so wie es scheint, noch nicht auf dem Weg der Besserung. Welcher Zeitaufwand und welche Kosten durch diese Rückstände beim Vermittler (oder anderen Dritten) entstehen, lässt sich nur erahnen. Und bei diesen chaotischen Zuständen handelt es sich nur um die Spitze des Eisbergs.

Wer verschafft dem Vermittler den Ausgleich für zunehmende Bürokratie und den teilweise unangemessenen Verwaltungsaufwand, weil die Versicherer Vorgänge nicht in üblichen Zeiten bearbeiten und erledigen? Insbesondere bei Produkten, bei denen die Provisionen oder Courtagen in keinem Verhältnis zum Aufwand stehen.