

SIGNAL IDUNA hat selbst bei Pflegefällen kein Erbarmen? Doch, hat sie.

Am 20.2.2012 schrieben wir hier an gleicher Stelle über den Fall einer alten Dame, die - 80 Jahre alt und blind - in einem Pflegeheim wohnt. Sie war mit ihrer Krankenhaus-Zusatzversicherung in Beitragsrückstand geraten. 97,20 Euro wollte die SIGNAL IDUNA nun einklagen

Am 20.2.2012 schrieben wir hier an gleicher Stelle über den Fall einer alten Dame, die - 80 Jahre alt und blind - in einem Pflegeheim wohnt. Sie war mit ihrer Krankenhaus-Zusatzversicherung in Beitragsrückstand geraten. 97,20 Euro wollte die SIGNAL IDUNA nun einklagen. Nach unserem Bericht meldete sich der Versicherer - und löste das Problem, schnell und unbürokratisch. Das ist vorbildlich.

Die Meldung im Newsletter vom 20. Februar 2012 war kaum veröffentlicht, da reagierte auch schon der Versicherer. Rein rechtlich mag das Unternehmen natürlich im Recht gewesen sein. Die Anwälte der SIGNAL IDUNA arbeiteten daher auch streng nach den Regeln der Gesetze. Beitragsrückstand bleibt Beitragsrückstand, da muss man nicht auf Hinweise auf die besondere Situation der Kundin eingehen. Da geht es nur um die Sache. Und um die Vollstreckung.

Es sei denn, man behält auch in solchen Situationen den Blick für das Menschliche. Und den bewies Edzard Bennmann, Leiter der Unternehmenskommunikation bei SIGNAL IDUNA in Dortmund. Bennmann erkundigte sich bei AIP nach den Details des Falles und klärte ihn auf. Am 22. Februar war der Fall gelöst, Bennmann informierte AIP: „Wir möchten uns für die Unannehmlichkeiten in aller Form entschuldigen, die unsere Versicherungsnehmerin hatte. Wir haben die Vollstreckung mit sofortiger Wirkung gestoppt und die Forderung niedergeschlagen.“

Forderung niedergeschlagen - Entscheidung im Sinne der Kundin

Dieser Fall zeigt: Die Menschlichkeit geht im normalen und alltäglichen Getriebe unter. Was zählt, sind optimierte Prozesse, die immer gleich laufen, automatisiert, selbst dann, wenn Menschen sie abarbeiten. Rechtsfälle werden durchgezogen, die Gebühren winken. Und manchmal schaut einer hin - und trifft eine gute Entscheidung. Eine menschliche Entscheidung. Dem Ansehen der Assekuranz, der ganzen Branche täte es gut, würde das öfter passieren. Die SIGNAL IDUNA hat hier bewiesen, dass es geht. Das ist vorbildlich.

Max Schreiber