

Stellungnahme zur BdV Medieninformation vom 5. Juni 2013

In seiner Medieninformation vom 5.06.2013 kritisiert der BdV das Vorgehen der ERGO bei der möglichen Kündigung von 120.000 Wohngebäudeversicherungen. Die Verbraucher müssten schlechte Bestandsbetreuung mit dem Verlust ihres Versicherungsschutzes bezahlen.

In seiner Medieninformation vom 5.06.2013 kritisiert der BdV das Vorgehen der ERGO bei der möglichen Kündigung von 120.000 Wohngebäudeversicherungen. Die Verbraucher müssten schlechte Bestandsbetreuung mit dem Verlust ihres Versicherungsschutzes bezahlen.

Dazu äußern wir uns wie folgt:

Wir können die Äußerungen zum Vorgehen der ERGO und die damit verbundene Frage, ob die ERGO Vertreter in den letzten Jahrzehnten geschlafen hätten, nicht nachvollziehen. Wir sind verwundert darüber, dass ungeprüft fehlerhafte Aussagen übernommen werden. Gerne hätten wir die Umstände erläutert. Da der Absender direkt nach dem Versand der Medieninformation telefonisch nicht erreichbar war, erläutern wir den tatsächlichen Sachverhalt auf diesem Wege. Schließlich ist die unzureichende Deckung der alten Wohngebäudeversicherungen von Verbraucherschützern immer wieder kritisiert worden. Und ERGO reagiert, wie viele andere Mitbewerber auch, mit einer Umstellung der Verträge.

Mit der Einführung des neuen Wohngebäudetarif der ERGO Versicherung im Jahr 2007 wurden die Außendienstpartner beauftragt, alle Kunden, die auf der Basis eines alten Bedingungswerkes versichert waren, hinsichtlich der Umstellung auf das neue Bedingungswerk zu beraten. Bis zum Jahr 2012 haben fast 200.000 Kunden von unserem Angebot Gebrauch gemacht. Deshalb ist der Vorwurf unzutreffend, dass ERGO es jahrzehntelang versäumt habe, die betroffenen Versicherungsnehmer über laufende und verbesserte Bedingungsanpassungen in der Wohngebäudeversicherung zu unterrichten. Lediglich 120.000 Kunden haben in diesen Jahren das Umstellungsangebot nicht angenommen. Deshalb wurden Mitte des vergangenen Jahres die Außendienstpartner noch einmal nachdrücklich aufgefordert, in den kommenden 14 Monaten das Gespräch mit den Kunden zu suchen, um die Umstellung dieser Verträge auf neue und somit zeitgemäße Konditionen zu erreichen. Richtig ist, dass ERGO, wenn der Kunde das Änderungsangebot nicht annimmt, den Vertrag zum Ablauf kündigt. Die in den letzten drei Monaten erfolgten Beratungsgespräche hatten zur Folge, dass bereits mehr als 19.000 von den 120.000 Kunden das Angebot zur Umstellung des Vertrages angenommen haben. In diesen Fällen erhöhten sich die Beiträge um durchschnittlich 14 Prozent. Natürlich kann es vorkommen, dass sich die Beiträge auch verdoppeln. Allerdings nur dann, wenn das Gebäude des Kunden in der ZÜRS-Gefährdungszone drei oder vier liegt.

Ebenfalls verkehrt ist die Aussage, dass ERGO in den Neuverträgen eine pauschale Selbstbeteiligung in Höhe von 500 Euro integriert hat. Richtig ist vielmehr, dass der Kunde zwischen sieben verschiedenen Selbstbeteiligungsvarianten wählen kann. Den Zwang eine Selbstbeteiligung abzuschließen gibt es mit Ausnahme der Elementarschadendeckung nicht.

Die ERGO Wohngebäudeversicherung steht beim Produktrating von Franke und Bornberg regelmäßig auf den vorderen Plätzen. Ob eine bessere und günstigere Versicherung für Kunden immer möglich ist, kann somit angezweifelt werden.

Pressekontakt:

Alexandra Bufe

Telefon: 0211 477-3003

Telefax: 0211 477-1511

E-Mail: alexandra.bufe@ergo.de

Unternehmen:

ERGO Versicherungsgruppe AG

Media Relations

Victoriaplatz 2

40198 Düsseldorf

Internet: www.ergo.de

Über die ERGO Versicherungsgruppe

Mit Beitragseinnahmen von 2,7 Mrd. Euro im Jahr 2012 zählt die ERGO Versicherung zu den führenden Anbietern am deutschen Markt. Sie bietet ein umfangreiches Portfolio von Produkten und Serviceleistungen für den privaten, gewerblichen und industriellen Bedarf an. Ihre zertifizierte Schadenregulierung sorgt für die zügige Abwicklung von Schadenmeldungen. Die Gesellschaft, die früher Victoria hieß, ist der größte Schaden-/Unfallversicherer der ERGO Versicherungsgruppe und verfügt über mehr als 160 Jahre Erfahrung. Über die ERGO Versicherungsgruppe gehört die ERGO Versicherung zu Munich Re, einem der weltweit führenden Rückversicherer und Risikoträger. Mehr unter www.ergo.de

Disclaimer

Diese Presseinformation enthält in die Zukunft gerichtete Aussagen, die auf derzeitigen Annahmen und Prognosen der Unternehmensleitung der ERGO Versicherungsgruppe beruhen. Bekannte und unbekannte Risiken, Ungewissheiten und andere Faktoren können dazu führen, dass die tatsächliche Entwicklung, insbesondere die Ergebnisse, die Finanzlage und die Geschäfte unserer Gesellschaft wesentlich von den hier gemachten zukunftsgerichteten Aussagen abweichen. Die Gesellschaft übernimmt keine Verpflichtung, diese zukunftsgerichteten Aussagen zu aktualisieren oder sie an zukünftige Ereignisse oder Entwicklungen anzupassen.

logo