Verbraucherzentrale Hamburg

Proxalto: Und plötzlich keine Rente

Die monatlichen Zahlungen aus einer Lebens- oder Rentenversicherung sollen den Lebensunterhalt im Rentenalter sichern. Problematisch, wenn dann eine Versicherung einfach nicht zahlt. So geschehen bei einer Kundin der Proxalto Lebensversicherung AG, die fast ein Jahr lang kein Geld aus ihrer Rentenversicherung erhielt. Und es gibt noch weitere Probleme.



© iStock.com/PeopleImages

Stand: 12.01.2023

Trotz eines bestehenden Rentenversicherungsvertrages zahlte die Proxalto Lebensversicherung AG einer Verbraucherin von Oktober 2021 bis September 2022 keine Rente aus. Der Versicherten stehen aus ihrem Vertrag monatlich 467 Euro zu. Auch auf schriftliche Aufforderungen der Verbraucherin reagierte das Unternehmen nicht. Erst nachdem wir uns bei der Versicherung beschwerten, bewegte sich die Proxalto und zahlte die ausstehenden Renten plus Verzugszinsen an ihre Kundin aus. Nach Aussage des Unternehmens war ein interner Dokumentationsfehler verantwortlich.

Und wieder keine Rente

Doch damit war der Spuk für die Verbraucherin noch nicht vorbei: Nachdem im Oktober 2022 die Rente regulär auf ihrem Konto einging, blieb die Zahlung im November erneut aus. Dieses Mal begründete die Proxalto ihren Patzer mit einem individuellen Fehler in der Sachbearbeitung und überwies daraufhin neben den 467 Euro Rente einen Betrag von zehn Euro als Wiedergutmachung an die Kundin.

Vielfältige Probleme mit der Proxalto

Nachdem wir die Geschichte der Verbraucherin veröffentlicht hatten, meldeten sich noch weitere Kundinnen und Kunden der Proxalto bei uns. Sie berichteten von ähnlichen Erlebnissen, schilderten aber auch neue Sachverhalte: Ansprechpersonen im Call-Center, die sich nicht zuständig fühlen, unbeantwortete Mails und Briefe, rätselhafte Abbuchungen vom Girokonto oder falsche Aussagen zu Vertragsinhalten.

> *"Es handelt sich nicht um einen Einzelfall, sondern anscheinend um ein Massenphänomen. Die Kundinnen und Kunden berichten nicht allein von derzeit ausbleibenden Renten- und Einmalzahlungen, sondern von chaotischen Zuständen. Proxalto wirkt überfordert."*
>
> *Sandra Klug, Finanzexpertin Verbraucherzentrale Hamburg*

Schildern Sie uns Ihren Fall

Haben Sie vergleichbare Erfahrungen gemacht? Unter versicherungen@vzhh.de können Sie uns ihren Fall schildern. Wir wollen herausfinden, wie weitreichend die Probleme sind und gleichzeitig die Entwicklungen bei der Proxalto im Auge behalten.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/themen/versicherungen/lebens-rentenversicherung/proxalto-ploetzlich-keine-rente