Verbraucherzentrale Hamburg

Pressemitteilung vom 15. Dezember 2022

Proxalto zahlt monatliche Rente an Versicherte nicht aus

Verbraucherzentrale Hamburg sammelt Beschwerden von Betroffenen

Die Proxalto Lebensversicherung AG hat einer Versicherten von Oktober 2021 bis September 2022 keine Rentenzahlungen aus ihrer Rentenversicherung geleistet. Der Versicherten stehen aus ihrem Vertrag monatlich 467 Euro zu. Auf schriftliche Aufforderungen der Verbraucherin reagierte die Proxalto nicht. Erst nach einer Beschwerde der Verbraucherzentrale Hamburg zahlte die Versicherung die ausstehenden Renten plus Verzugszinsen an ihre Kundin aus. Nach Aussage des Unternehmens war ein interner Dokumentationsfehler verantwortlich.
Im November 2022 blieb die Rentenzahlung erneut aus. Die Proxalto begründete dies mit einem individuellen Fehler in der Sachbearbeitung. Nach einer weiteren Mahnung der Verbraucherzentrale Hamburg zahlte die Proxalto neben den 467 Euro Rente einen Betrag von zehn Euro als Wiedergutmachung an die Kundin aus.

„Es ist nicht zu entschuldigen, dass einer Kundin fast ein Jahr lang keine Rente ausgezahlt wird und die Mahnungen der Verbraucherin im Versicherungsnirvana verhallen“, ärgert sich Sandra Klug von der Verbraucherzentrale Hamburg. „Wie es dann sogar noch passieren kann, dass der Kundin nur einen Monat später erneut keine Rente ausgezahlt wird, ist unbegreiflich. Die zehn Euro Wiedergutmachung erscheinen angesichts dieser schwerwiegenden Fehler wie ein schlechter Witz.“

Versicherte, die mit ihrer Renten- oder Lebensversicherung vergleichbare Erfahrungen gemacht haben, ruft die Verbraucherzentrale Hamburg zur Mitarbeit auf. Unter versicherungen@vzhh.de können Verbraucherinnen und Verbraucher ihren Fall schildern. Die Verbraucherschützer wollen herausfinden, ob weitere Kundinnen und Kunden betroffen sind.

Bitte beachten Sie, dass die Meldung den Stand der Dinge zum Zeitpunkt ihrer Veröffentlichung wiedergibt.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/presse/proxalto-zahlt-monatliche-rente-versicherte-nicht-aus