Verbraucherzentrale Hamburg

Pressemitteilung vom 12. Januar 2023

Kein Einzelfall: vielfältige Probleme mit Proxalto

Verbraucherinnen und Verbraucher sind Leidtragende des Run-offs

Zahlreiche Verbraucherinnen und Verbraucher beschweren sich bei der Verbraucherzentrale Hamburg über Probleme der Proxalto Lebensversicherung AG bei der Abwicklung und Betreuung von Lebens- und Rentenversicherungsverträgen. Im Dezember hatten die Verbraucherschützer den Fall einer Versicherten veröffentlicht, die von Oktober 2021 bis September 2022 keine Rente von der Proxalto erhielt. Daraufhin haben sich weitere Kundinnen und Kundin an die Verbraucherschützer gewandt.

„Es handelt sich nicht um einen Einzelfall, sondern anscheinend um ein Massenphänomen“, so Sandra Klug von der Verbraucherzentrale Hamburg. „Die Kundinnen und Kunden berichten nicht allein von derzeit ausbleibenden Renten- und Einmalzahlungen, sondern von chaotischen Zuständen: Ansprechpersonen im Call-Center, die sich nicht zuständig fühlen, unbeantwortete Mails und Briefe, rätselhafte Abbuchungen vom Girokonto oder falsche Aussagen zu Vertragsinhalten. Proxalto wirkt überfordert.“

Im Jahr 2019 wurde ein großer Teil der Generali Lebensversicherung AG an die Viridium Gruppe verkauft. Die Viridium Gruppe ist auf das sogenannte Run-off-Geschäft spezialisiert: Lebensversicherungsbestände werden aufgekauft, weitergeführt und abgewickelt. Die Generali Lebensversicherung AG wurde nach dem Verkauf in Proxalto Lebensversicherung AG umbenannt. Verkauft ein Unternehmen Versicherungsverträge weiter, bedarf dies keiner Zustimmung der Kundinnen und Kunden. „Die Betroffenen haben nie einen Vertrag mit der Proxalto abgeschlossen und sind deren Geschäftsgebaren jetzt ausgeliefert“, so Klug.

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

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/presse/kein-einzelfall-vielfaeltige-probleme-proxalto