

02. Februar 2023

Chaos bei Proxalto: Kunden warten seit Monaten auf Zahlungen

Die Proxalto betreut derzeit etwa vier Millionen alte Lebensversicherungen, die sie 2019 von der Generali übernommen hat. Doch schon 2022 kam es zu Beschwerden von zahlreichen Kunden, die teilweise über Monate hinweg kein Geld bekamen, sodass sich schließlich die Verbraucherzentrale und Rechtsanwälte einschalteten.

Proxalto: aufwendige Übernahme und IT-Modernisierung für Verzögerungen verantwortlich

Die Proxalto erklärt die Vorfälle mit der aufwendigen Übernahme der Policen und einer IT-Modernisierung. Das stelle das Unternehmen vor enorme technische Herausforderungen. Die Migration der insgesamt 2,2 Millionen Proxalto-Verträge habe ca. 400 Millionen Archivdokumente, über 800 Tarife sowie mehr als 100 Dokumenttypen beinhaltet, so der Versicherer gegenüber den Medien. Es sei die „größte und komplexeste IT-Initiative, die in der Branche bislang durchgeführt wurde.“

Damit lassen sich jedoch nicht alle Beschwerden der Kunden erklären. Medienberichten zufolge wartet etwa ein Kunde seit viereinhalb Monaten auf seine Auszahlung. Dabei lägen alle erforderlichen Unterlagen vollständig vor, wie ihm mehrfach vonseiten Proxalto bestätigt wurde. Besonders verärgert sind betroffene Kunden über die wenig hilfreichen Aussagen der Call-Center-Mitarbeiter des Versicherers wie: „Die IT wird umgestellt und es kommt daher zu Verzögerungen.“ „Schauen Sie doch nächste Woche auf Ihr Konto. Dann ist die Auszahlung bestimmt eingegangen.“ „Wenn ich jetzt Ihre Anfrage an den Sachbearbeiter stelle, wird das Ihre Auszahlung verzögern. Ihre Auszahlung wird dann hintenangestellt.“

Monatliche Zahlungen aus Lebensversicherung blieben bis zu 1 Jahr aus

Die Verbraucherzentrale Hamburg hat inzwischen so viele Fälle dokumentiert, dass sie von einem Massenphänomen spricht. In Einzelfällen soll das Problem existenzbedrohende Ausmaße annehmen. So hatte beispielsweise eine Rentnerin bei der Generali eine Lebensversicherung abgeschlossen und laut Vertrag Anrecht auf monatliche Zahlungen in Höhe von 467 Euro. Diese Rentenzahlungen blieben von Oktober 2021 bis September 2022 aus. Auf schriftliche Aufforderungen der Rentnerin reagierte die Proxalto nicht. Erst als die Betroffene die Verbraucherzentrale einschaltete, zahlte die Versicherung die ausstehenden Renten zzgl. Verzugszinsen. Der Konzern erklärte das Problem mit einem internen Dokumentationsfehler. Doch nachdem die Rente im Oktober 2022 regulär gezahlt wurde, blieb sie im November schon wieder aus. Dieses Mal soll ein Fehler in der Sachbearbeitung verantwortlich gewesen sein, so die Proxalto auf die erneute Beschwerde. Der Versicherer zahlte schließlich die 467 Euro sowie zusätzliche zehn Euro als Wiedergutmachung.

Proxalto vertröstet Kunden mit vagen Aussagen

Laut der Verbraucherzentrale Hamburg reichen die Beschwerden der Kunden von ausbleibenden Renten- und Einmalzahlungen bis hin zu allgemein chaotischen Zuständen. Auf Medienanfragen, wie man des Problems Herr werden wolle, gab sich Proxalto vage. Man habe im Interesse der Kunden viel Geld in die dauerhafte finanzielle und operative Stabilität der Lebensversicherung investiert. Die Vorteile für die Kunden beinhalteten verbesserte Überschüsse, mehr Sicherheit durch hohe Kapitalstärke und eine vollständig modernisierte IT-Plattform. Aufgrund der bereits umgesetzten Verbesserungen sei Proxalto 2022 im unabhängigen Branchenvergleich „Lebensversicherer im Härtestest“ als „Outperformer“ ausgezeichnet worden.

Zudem sei die IT-Modernisierung praktisch abgeschlossen. Leider könne der Konzern nicht ausschließen, dass es im Nachgang vereinzelt noch zu Einschränkungen käme, mit denen man dem eigenen Anspruch an einen guten Kundenservice vorübergehend nicht gerecht werden könne. Als vorbeugende Maßnahme habe Proxalto die Zahl der Mitarbeiter im Kundenservice um ca. 200 auf fast 400 verdoppelt. Der Versicherer tue alles, um die Unannehmlichkeiten schnellstmöglich zu lösen. Selbstverständlich würden alle Kunden ihre Zahlungen erhalten.

Diese Beteuerungen nützen den Kunden, die teilweise seit Monaten auf ihre Zahlungen warten, leider nur wenig. Wenn auch Sie betroffen sind, unterstützen wir Sie gerne dabei, Ihre Ansprüche gegenüber Proxalto durchzusetzen und so schnellstmöglich an Ihr Geld zu kommen. Lassen Sie sich dazu unverbindlich in einem kostenlosen Erstgespräch von uns beraten.

[Guido Lenné](#)

Rechtsanwalt aus der Anwaltskanzlei Lenné.

Rechtsanwalt Lenné ist auch Fachanwalt für Bank- und Kapitalmarktrecht.

Wir helfen Ihnen gerne! [Kontaktieren](#) Sie uns. Oder vereinbaren Sie [hier online einen Termin](#) für eine telefonische kostenfreie Erstberatung.

- [Facebook](#)
- [Twitter](#)
- [WhatsApp](#)
- [E-mail](#)

[Zurück](#)