

17. Oktober 2023

## **Proxalto: verspätete Auszahlungen bei Lebensversicherungen**

Seit 2022 wird immer wieder davon berichtet, dass Proxalto-Kunden teilweise sehr lange auf die Auszahlung ihrer Lebensversicherungen warten. Die Probleme sollen laut dem Lebensversicherer nur einzelne Kundengruppen betreffen und auf eine IT-Umstellung zurückzuführen sein, die inzwischen jedoch abgeschlossen sei. Doch immer noch warten Versicherungsnehmer auf ihr Geld.

Die Proxalto ist Teil der Viridium-Gruppe, die 2019 ca. 3,8 Millionen Renten- und Lebensversicherungsverträge der Generali übernommen hat. Und genau diese Verträge sind es, bei denen sich die Auszahlung verzögert.

### **Proxalto: Verzögerungen wegen IT-Modernisierung**

Zu den Verzögerungen kam es laut Proxalto wegen einer IT-Modernisierung. Diese sei jetzt allerdings so gut wie abgeschlossen, vermeldete das Run-off-Unternehmen noch im Januar 2023. Der erfolgreiche Abschluss der IT-Arbeiten wurde allerdings bereits im August 2022 vermeldet. Und im Februar 2022, als die Proxalto erstmals öffentlich mit den verspäteten Auszahlungen konfrontiert wurde, hieß es vonseiten des Lebensversicherers, es handele sich um ein vorübergehendes technisches Problem, das schnellstmöglich behoben worden sei.

### **Zahlungen erst, wenn Ombudsmann oder Anwalt eingeschaltet wurde**

All diesen Versicherungen zum Trotz warten Proxalto-Kunden teilweise noch immer auf ihre Auszahlungen bzw. im Falle von bereits erfolgten Teilzahlungen auf die vollständigen Beträge. Betroffene berichten davon, dass sie bei telefonischen Beschwerden immer wieder vertröstet wurden. Am schnellsten an ihr Geld kamen jene, die sich schriftlich bei dem Run-off-Unternehmen beschwert, Fristen gesetzt und schließlich den Versicherungsombudsmann oder aber einen Anwalt

eingeschaltet haben. Andere Kunden haben zusätzlich noch Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) eingelegt. Tatsächlich erfolgte in diesen Fällen endlich die Auszahlung, allerdings immer erst dann, wenn die verärgerten Kunden sich an offizielle Stellen wandten oder mit einer solchen Beschwerde drohten.

## Allmählicher Rückgang der Beschwerden

Auf erneute Medienanfragen in 2023 beteuert die Proxalto erneut, die Zahlungsverzögerungen seien auf IT-Probleme zurückzuführen gewesen, die aber mittlerweile endgültig behoben seien. Tatsächlich beobachtet die Verbraucherzentrale Hamburg inzwischen einen Rückgang der Kundenbeschwerden. Die Probleme würden nicht mehr so gehäuft wie noch Anfang des Jahres auftreten. Doch von einem Ende der Zahlungsverzögerungen kann immer noch nicht die Rede sein. Auch die BaFin beobachtet den Fall nach wie vor genau.

Fakt bleibt, dass die Proxalto erst zahlte, wenn Kunden sich an den Ombudsmann, die BaFin oder einen Anwalt gewendet haben. Betroffenen, die nach wie vor auf ihr Geld warten, stehen wir in der Anwaltskanzlei Lenné gerne zur Seite. Wir sorgen dafür, dass Sie das Ihnen zustehende Geld auch erhalten. Außerdem stehen Ihnen Verzugszinsen für die verspätete Zahlung zu. Gerne beraten wir Sie hierzu in einem kostenlosen Erstgespräch.

[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](#)