

versicherungs

tip

Der unabhängige, exklusive Insider-Report für autonome Makler, kompetente Vermittler und integre Führungskräfte der Assekuranz

Concordia übt Druck auf Makler aus und wirft Kunden raus

Schon seit längerem tauschen Concordia Versicherungs-Gesellschaft aG/Hannover und eine Versicherungsmakler GmbH aus dem Ruhrgebiet unterschiedliche Sichtweisen zu Abrechnungen aus. Unrühmlicher Höhepunkt der Auseinandersetzung ist nicht nur die Kündigung von Versicherungsverträgen durch die Concordia. „Nach Angaben der Versicherung hätte man Sie vergeblich aufgefordert, den Vertrag selbst zu kündigen“, schreibt ein Kunde unter Beifügung des Concordia-Kündigungsschreibens dem Makler-Geschäftsführer, der ungläubig liest: „Anlass sei die Häufigkeit der Schadenfälle in Ihrem Kundenkreis gewesen. Für den Versicherer ein Grund, weshalb er die Verträge auch von Kunden kündigt, die bislang keine Regulierungsansprüche gestellt haben“, ist dem der ‚vt‘-Redaktion vorliegenden VN-Schreiben zu entnehmen. Um Licht ins Dunkel zu bringen, auch bzgl. der Abrechnungsdifferenzen, hat ‚vt‘ Concordia um Stellungnahme gebeten. Doch zwei Schreiben von uns blieben unbeantwortet. Durchleuchten wir ohne die Hilfe des Versicherers den Sachverhalt und werfen einen Blick auf die Meinungsverschiedenheiten: Concordia monierte am 16.09.2014, es gäbe beim Inkasso „seit geraumer Zeit Probleme im Abrechnungsbereich“. Daher widerrufe man „die Courtagezusage zum 31.10.2014“. In der Replik bezeichnet der Makler den Saldo als „fiktiv“, weist die „unzutreffenden Behauptungen“ zurück und fordert von der Concordia „einen Nachweis der angeblich nicht abgerechneten Beträge“. In einer weiteren Mail betont der Makler: „Wir haben seit 1988  **CONCORDIA** Versicherungen immer ordnungsgemäß abgerechnet, ein Schuldsaldo liegt nicht vor.“ Für den von Concordia behaupteten Saldo aus 2014 liefert der Versicherer laut Makler keine Aufstellung. „Daraufhin haben wir eine Abrechnung nach unseren Unterlagen erstellt, die mit einem Guthaben in Höhe von 69,52 € zu unseren Gunsten schloss“, berichtet er. Ausweislich eines Vermittler-Kontoauszuges der Concordia wurde dieses Guthaben auch anerkannt. Wie kann aus den von Concordia behaupteten Beitragsdifferenzen mit Forderungen des Versicherers plötzlich ein akzeptiertes Guthaben des Maklers werden? Wir haken beim Concordia-Vorstandsvorsitzenden **Dr. Heiner Feldhaus** nach, ob und ggf. warum der Makler keine Auflistung der aus Concordia-Sicht fehlerhaften Abrechnungen, aus denen sich der von Concordia behauptete Saldo ergibt, zur Verfügung gestellt wurde. Doch statt Aufklärung zu betreiben, schweigen die Hannoveraner.

Zudem legt Concordia gegenüber Makler und VN ein höchst bedenkliches Verhalten an den Tag. Im Zuge der Umstellung auf Direktinkasso soll der Makler „keine Beitragsrechnungen mehr“ erhalten. Concordia schreibt die VN direkt an und informiert, dass „uns der Versand von Beitragsrechnungen über Ihren Betreuer, Herrn (...), leider nicht mehr möglich“ ist. Allerdings ist der Makler laut Vollmacht „Postbevollmächtigter des Auftraggebers zu den unter die Betreuung fallenden Verträgen“. Die Anfrage der ‚vt‘-Redaktion, wie sich die fehlende Beachtung der Korrespondenzpflicht mit dem **BGH**-Urteil vom 29.05.2013 (Az.: IV ZR 165/12) vereinbart, beantwortet Concordia nicht.

Die Eskalation geht weiter. Die Courtagezusage ist widerrufen, der Versicherungsmakler wird zur Umdeckung des Bestandes bis 31.12.2015 auf andere Gesellschaften aufgefordert. „Sollten Sie dem nicht nachkommen, weisen wir daraufhin, dass wir sämtliche von Ihnen an unsere Gesellschaft vermittelten Versicherungsverträge kündigen werden.“ So erhalten im November 2015 VN die Kündigung zum Ablauf. Der Makler legt uns exemplarisch Fälle vor, darunter ein Kunde, der laut Makler sogar seit 1992 schadenfrei versichert ist. Einer der Betroffenen hakt beim Versicherer zum Kündigungsgrund nach. „Wir haben die Zusammenarbeit mit der Firma (...) beendet und alle Verträge aus geschäftspolitischen Gründen gekündigt“, antwortet Concordia. Für die VN macht das den kundenunfreundlichen Rauswurf aber nicht besser. Das gilt erst recht

Ihr direkter Draht ...

02 11 / 66 98 - 330

Fax: 02 11 / 69 12 - 440

e-mail: vt@kmi-verlag.de

... für den vertraulichen Kontakt

Impressum

markt intern Verlagsgruppe – **kapital-markt intern** Verlag GmbH, Grafenberger Allee 30, D-40237 Düsseldorf. Tel.: +49 (0)211 6698 199, Fax: +49 (0)211 6912 440. www.kmi-verlag.de. Geschäftsführer: Dipl.-Kfm. Uwe Kremer, Rechtsanwalt Gerrit Weber, Dipl.-Ing. Günter Weber. Gerichtsstand Düsseldorf. Handelsregister HRB 71651. Vervielfältigung nur mit Genehmigung des Verlages.

versicherungstip Herausgeber: Dipl.-Ing. Günter Weber. Redaktionsdirektoren: Dipl.-Kfm. Uwe Kremer, Rechtsanwalt Gerrit Weber. Chefredakteur: Dipl.-Ing. Dipl.-Oen. Erwin Hausen. Redaktionsbeirat: Rechtsanwalt Dr. Axel J. Prümm, Christian Prüßing M.A., Dipl.-Vwt. Dr. Ludger Steckelbach, Rechtsanwalt Harald L. Weber M.A., LL.M. Druck: Theodor Gruda, www.gruda.de. ISSN 0178-5699

für die vom Kunden an den Makler übermittelte Auskunft des Versicherers, „Anlass sei die Häufigkeit der Schadenfälle in Ihrem Kundenkreis gewesen“. Die von uns hinterfragte Vorgehensweise erläutert Concordia-Vertriebsvorstand **Lothar See** leider nicht. Ebenso bleibt Concordia eine Erklärung schuldig, wie sich der Rauswurf schadenfreier VN vereinbart mit den Vorgaben des **GDV**-Verhaltenskodex, dass sich die Versicherungsunternehmen an den Bedürfnissen des Kunden zu orientieren und diese in den Mittelpunkt ihres Handelns zu stellen haben. Schließlich ist die Concordia diesem Kodex freiwillig beigetreten.

vt'-Fazit: ●● Warum es nicht möglich war, die zwischen dem Versicherungsmakler und Concordia strittigen Punkte zu klären, wissen wir nicht. Concordia hat trotz unserer Anfrage keinen Beitrag zur Aufklärung geleistet. Rauswurf eines Maklers nach über 25jähriger Geschäftspartnerschaft, weil der sich nicht alles gefallen lässt? ●● Missachtung der Korrespondenzpflicht, den Makler diskreditierende Äußerungen gegenüber Kunden und Rauswurf unbescholtener Versicherungsnehmer sind bedenkliche und z. T. unzulässige Vorgehensweisen der Concordia. Es mag im Entscheidungsbereich des Versicherers liegen, auf Direktinkasso umzustellen sowie die Courtagelzusage zu widerrufen und kein Neugeschäft mehr annehmen zu wollen. Die VN, zumal schadenfrei, rauszuwerfen, orientiert sich nicht an den Bedürfnissen der Kunden und verstößt somit gegen den GDV-Kodex ●● Bei Streitigkeiten mit der Concordia sollten Sie engen Kontakt mit den Kunden halten und ,vt' informieren. Offenbar scheut sich der Versicherer nicht, das Ansehen des Maklers schädigende Äußerungen zu tätigen.

– Auszug aus ,versicherungstip' 03/2016 vom 19.01.2016 –