



Partner des Mittelstands

## Corona-Krise: Privatkunden. Hilfe bei Liquiditätsengpässen.

Die Corona-Krise stellt für uns alle eine große Herausforderung dar. Wie Sie Ihren Kunden bei Liquiditätsengpässen helfen können, erfahren Sie hier.

### Hilfen für Kunden bei Liquiditätsengpässen. Bereich Privatkunden. (01.04.2020)

#### **Möglichkeiten ohne Einschränkung des Versicherungsschutzes:**

- Anpassung Zahlungsweise, z.B. monatliche Zahlweise ohne Ratenzahlungszuschlag

#### **Möglichkeiten bei Einschränkung des Versicherungsschutzes:**

- Anpassen der Deckung, Reduzierung auf Komfort- oder Kompakt-Schutz
- Abwahl einzelner mitversicherter Bausteine
- Vereinbaren oder Erhöhen von Selbstbehalten
- Außerkraftsetzung des Vertrags / Corona-Notfallschutz (neu)

#### **Möglichkeit Außerkraftsetzung des Vertrages / Corona-Notfallschutz:**

Eine Außerkraftsetzung des Vertrages für einen bestimmten Zeitraum ist die Ultima Ratio. **Im Kundensinne muss die Außerkraftsetzung gut überlegt** werden:

- Der Versicherungsschutz für den festgelegten Zeitraum entfällt komplett, dies kann zur weiteren Verschärfung der finanziellen Situation führen.
- Auf eventuelle Rechte von Sicherungsgläubigern in der Wohngebäude-Versicherung ist zu achten.
- Bei Pflichtversicherungen (z.B. Privathaftpflicht für Drohnen, Kampfhunde) muss auf die Versicherungspflicht und die Folgen der Außerkraftsetzung hingewiesen werden.
- Eine rückwirkende Außerkraftsetzung der Verträge ist nicht möglich.

In der schwierigen Situation wollen wir den Privatkunden unterstützen und haben dafür den **Corona-Notfallschutz** entwickelt (**Start 01.04.2020**):

- Trotz Außerkraftsetzung und somit ruhender Beitragszahlung erhalten unsere Privatkunden eine Leistung (Corona-Notfallschutz) bei besonders großen Schäden. Damit soll die Existenzsicherung gewährleistet werden. Konkret: Der Versicherungsschutz bleibt im Rahmen der vereinbarten Leistung mit einer Selbstbeteiligung je Schadenereignis von 10.000 EUR bestehen.
- Der Notfallschutz bietet insbesondere bei Unfall- und Sachverträgen (bei Domizil bspw. Kumul WOG, HSR, Glas) eine wirksame Unterstützung bei großen Schäden.
- Der Notfallschutz gilt für alle PK-Verträge mit Ausnahme von Rechtsschutz-Gewerbe und Gruppen-Unfall.
- Der Notfallschutz gilt für Verträge, die ab 1.4.2020 außer Kraft gesetzt werden. Der Notfallschutz ist begrenzt auf die Dauer der Außerkraftsetzung bzw. maximal bis 1.10.2020.
- Die Verträge müssen am 31.3.2020 „lebend“ bestanden haben.
- Telefonische Rechtsberatungen (0800 81 82 100) in der Rechtsschutzversicherung sind unabhängig von der Schadenhöhe weiter möglich.

### **Außerkraftsetzung / Corona-Notfallschutz: Prozessualer Ablauf**

- Der Corona-Notfallschutz muss nicht gesondert beantragt werden. Die Außerkraftsetzung natürlich schon. Der Corona-Notfallschutz gilt dann für alle Außerkraftsetzungen, die ab 01.04.2020 vereinbart werden. Der Corona-Notfallschutz gilt für die Dauer der Außerkraftsetzung bzw. maximal bis 1.10.2020.
- Wenn Sie im Gespräch mit den Kunden zum Ergebnis kommen, dass nur noch eine Außerkraftsetzung des Vertrags als Lösung infrage kommt, kontaktieren Sie bitte den Kundenservice.
- Die Beantragung im Kundenservice kann per Telefon oder Mail erfolgen.
- Bei einer Bündelpolice kann die Beitragsfreistellung nur für einzelne Verträge oder für die gesamte Police beantragt werden. Somit ist es zum Beispiel möglich, die Unfall-Verträge einer Police außer Kraft zu setzen und Rechtsschutz und Haftpflicht beitragspflichtig und mit der vollen vereinbarten Leistung weiterzuführen.
- Der Kunde erhält einen Brief, indem die Außerkraftsetzung sowie der Corona-Notfallschutz bestätigt wird (siehe Anlage). Wegen des derzeit hohen Anrufvolumens können wir die telefonische Rechtsberatung im Kundenansprechen leider nicht aktiv anbieten.
- Sie erkennen den Corona-Notfallschutz im AAP daran, dass die Rahmenvereinbarung „Nr. 12020 – Corona-Notfallschutz“ geschlüsselt ist. Sie steuert die Information der Schadenabteilung.
- Der Corona-Notfallschutz ergänzt eine Außerkraftsetzung inhaltlich. Aber er begründet keine neuen Regeln für die Außerkraftsetzung selbst



**württembergische**

Ihr Fels in der Brandung.