

ANLAGE A: Reklamationsgründe Lead Expert 24

(Stand 04/2011)

| | Reklamationsgrund | PKV-Voll | PKV – Voll 55+ | PKV Beihilfe | PKV Erg. | BU | PAV | Kapitalanlage |
|----|--|----------|----------------|--------------|----------|-------|-------|---------------|
| 1 | Der Telefonanschluss existiert nicht („Kein Anschluss unter dieser Nummer“) und ist auch nicht recherchierbar (z. B. über die Auskunft, Telefonbuch, Internetauskunft) muss innerhalb von 48h reklamiert werden | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| 2 | Der Interessent ist trotz mehrmaliger Versuche (mindestens 7 an mehreren verschiedenen Tagen) telefonisch nicht erreichbar und hat sich auch nicht per email gemeldet. Eine weitere Telefonnummer ist nicht recherchierbar. Email, wenn vorhanden, ist versendet worden. Darf erst nach 10 Werktagen reklamiert werden | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| 3 | Der Interessent ist unter dem Telefonanschluss unbekannt. Eine korrekte Telefonnummer ist nicht recherchierbar. Email, wenn vorhanden, ist versendet worden. Darf erst nach 10 Werktagen reklamiert werden | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| 4 | Der Interessent hat selbst kein Angebot angefordert bzw. die Anforderung veranlasst – Scherzanfrage. | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| 5 | Der Interessent hat sich geirrt und wollte kein Angebot zu dieser Sparte, sondern zu einer anderen. Bei ähnlichen Sparten (PKV-Erg. statt PKV-Voll) erfolgt lediglich eine Kaufpreisanpassung nach billigem Ermessen. | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| 6 | Der Interessent oder der Ehegatte des Interessenten (keine anderen Verwandten oder Bekannten) ist hauptberuflich als vermittelnder Finanzdienstleister tätig. Ausnahme: Der Interessent vermittelt die gewünschte Sparte nicht und bekundet daher das Angebotsinteresse. | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| 7 | Der Interessent oder der Ehegatte des Interessenten ist Bankangestellter. | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % |
| 8 | Der Interessent hat am Tag des Datensatzverkaufs sein fünfundfünfzigstes Lebensjahr vollendet bzw. überschritten. | 100 % | 0 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 0 % |
| 9 | Der Datensatz (dieselbe Person, dieselbe Sparte) wurde innerhalb der letzten 30 Tage schon einmal geliefert. | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| 10 | Der Interessent ist pflichtversichert und hat nicht vor, sich in den nächsten 6 Monaten selbstständig zu machen. (Hierzu zählt auch eine Pflichtigkeit, die sich durch KSK und Wahltarif ergibt.) | 100 % | 100 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % |
| 11 | Der Abschluss einer gewünschten Versicherung ist nicht möglich, weil eine schwere Vorerkrankung eine Antragsannahme bei keinem deutschen Versicherer möglich macht. Bitte hier einen Nachweis über die Nichtversicherbarkeit mitliefern. | 100 % | 0 % | 100 % | 100 % | 100 % | 0 % | 0 % |
| 12 | Der Interessent ist Schüler oder jünger als 17 Jahre. Ist der Interessent Versicherte Person, z.B. im Rahmen der elterlichen PKV erfolgt lediglich eine Kaufpreisanpassung. Bei Azubis erfolgt lediglich eine Kaufpreisanpassung. | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| 13 | Der Interessent liegt nicht im vereinbarten Gebiet. Hier ist jegliche Kontaktaufnahme untersagt. Sollte der Interessent kontakt worden sein, wird die Reklamation abgelehnt. | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| 14 | Dem Interessenten wurde in den letzten 36 Monaten vor Datensatzkauf ein hartes, negatives Bonitätsmerkmal zugeordnet. Bei Privatinsolvenz gilt eine Frist von 84 Monaten. (Nachweis durch Reklamierenden erforderlich in Form von Dokument erstellt durch ein anerkanntes Wirtschaftsauskunftsbüro. | 100 % | 100 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % |
| 15 | Nicht Riester- oder Rürup-förderfähig ist kein Reklamationsgrund, da die Beratung nach den drei Schichten erfolgen muss | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % |
| 16 | Der Interessent ist nicht berufstätig und wird in den nächsten 6 Monaten auch keine berufliche Tätigkeit aufnehmen. | 100 % | 100 % | 100 % | 0 % | 100 % | 50 % | 0 % |

Keine Reklamationsgründe bestehen weiterhin in den folgenden Fällen:

- Der Interessent hat bereits bei jemand anderem abgeschlossen oder kein Interesse mehr. Zum Zeitpunkt der Anfrage hat aber Interesse bestanden.
- Der Abschluss des angefragten Produktes ist möglich, aber wirtschaftlich oder persönlich nicht empfehlenswert.
- Der angegebene Kommunikationsweg ist nicht korrekt, aber leicht über die Auskunft, internetbasiertes oder normales Telefonbuch herauszufinden.
- Der Interessent hat zwischen Einstelldatum des Leads und Kaufdatum bereits woanders abgeschlossen. Wettbewerbssituationen sind ausschließlich das Risiko des Leadkäufers