

## FAQ - Häufig gestellte Fragen in Verbindung mit der E-Mail-Kommunikation

Vielen Dank für Ihr Interesse zur Umstellung des Versandweges auf E-Mail-Kommunikation. Nachfolgend haben wir Wissenswertes sowie die am häufigsten gestellten Fragen zu diesem Thema für Sie zusammengefasst.

### Wer ist berechtigt, die Umstellung auf E-Mail-Versand zu beantragen?

Die Umstellung der Versandart darf aus rechtlichen Gründen nur vom *Versicherungsnehmer des Vertrages* beantragt werden. Kommt die Zustimmung zum Mailverkehr von einem Dritten (Versicherte Person, Zustellungsbevollmächtigter, Pfändungs- oder Abtretungsgläubiger) kann die Umstellung des Versandweges nicht durchgeführt werden und wird von uns abgelehnt. Wir weisen auch an dieser Stelle noch einmal darauf hin, dass die Zustimmung zum Mailversand für alle von Ihnen abgeschlossenen Versicherungsverträge gilt.

### Wann erhalte ich mein persönliches Passwort?

Direkt nach Beantragung der Umstellung auf unserem Webformular „Zustimmung Mailverkehr“ wird nach erfolgreicher formeller Prüfung der Bestätigungsbrief mit Ihrem persönlichen Passwort versandt. Dieser Brief geht Ihnen auf dem normalen Postweg zu. Bitte bewahren Sie ihn gut auf, da Sie das Passwort für alle von uns per E-Mail übersandten Dokumente benötigen.

### Ich habe mein Passwort vergessen

Kein Problem. Auf der Internetseite [www.athora.com/de](http://www.athora.com/de) navigieren Sie über den [Kundenservice] in den Bereich [Privatkunden]. Neben anderen Webservices beantragen Sie die nochmalige Zusendung Ihres persönlichen Passworts mit dem Webformular „Passwort vergessen“.

### Das PDF-Dokument mit der Vertragspost lässt sich mit meinem Passwort nicht öffnen

Der Anhang unserer Vertragspost-Mail ist eine verschlüsselte PDF-Datei. Beim Öffnen dieser Datei werden Sie zur Eingabe Ihres persönlichen Passworts aufgefordert. Bitte beachten Sie unbedingt, das Passwort stets ohne Leerzeichen einzugeben.

### Nach Eingabe des korrekten Passworts öffnet sich die PDF-Datei nicht

Die PDF-Datei lässt sich nicht mit Ihrem Browser und einem eventuell dort installierten Viewer öffnen. Bitte verwenden Sie zum Öffnen der Datei stets den *Adobe Acrobat Reader DC*. Sollten Sie diesen noch nicht installiert haben, können Sie ihn von der nachfolgend genannten Seite herunterladen.

Download: <https://get.adobe.com/de/reader>

### Nach dem Öffnen der PDF-Datei sehe ich keinen Brief, sondern nur 1 oder mehrere Textzeilen

In diesem Fall wurde die PDF-Datei nicht mit dem *Adobe Acrobat Reader DC* geöffnet. Auch unter anderen Betriebssystemen wie iOS, Android oder Mac lässt sich nach der Installation des *Adobe Acrobat Readers DC* die Datei fehlerfrei öffnen.

Sofern bei Ihnen als Standard zum Öffnen von PDF-Dateien der Browser oder auch ein anderer Reader konfiguriert ist, laden Sie bitte zunächst den PDF-Anhang herunter. Mit einem Rechtsklick und der Auswahl „Öffnen mit“ sowie „Adobe Acrobat Reader DC“ können Sie dann das PDF öffnen.

### Gleiche E-Mail-Anschrift für unterschiedliche Vertragspartner (Ehegatten / Lebensgemeinschaften)

Bei der Umstellung auf Mail-Versand wurde für unterschiedliche Vertragspartner die gleiche E-Mail-Adresse gewünscht. Für wen genau die Vertragspost bestimmt ist, erkennen Sie in diesem Fall nur an der Anrede in unserem E-Mail-Begleittext. Ein gemeinsames beziehungsweise identisches Passwort ist nicht vorgesehen, da das Passwort stets personenbezogen ist.

---

Sollte das bei Ihnen auftretende Problem nicht aufgeführt sein oder die vorgeschlagene Lösung nicht zum Erfolg führen, kontaktieren Sie uns einfach.

Unter der Service-Nummer 0611 2908 7862 helfen Ihnen unsere Kundenbetreuer gerne persönlich weiter. Oder schildern Sie uns den Sachverhalt per E-Mail an [info.ge@athora.com](mailto:info.ge@athora.com)

Unsere telefonischen Servicezeiten sind von Montag bis Freitag von 08:30 Uhr bis 12:00 Uhr und von 14:00 Uhr bis 17:00 Uhr.