

Bern, 29. November 2024

## goCaution warnt: Falsche Behauptungen von Generali und ihrem Chatbot «Leo»

goCaution, einer der führenden und beliebtesten Mietkautionsanbieter in der Schweiz, sieht sich veranlasst, auf die Verbreitung falscher Kundeninformationen durch die Generali und deren Chatbot «Leo» hinzuweisen. Der Chatbot gibt irreführende Informationen wieder, darunter die Behauptung, goCaution sei von Generali übernommen worden und eine Marke der Generali. Diese Aussagen entsprechen nicht den Tatsachen und können bei Kunden, Vermietern und Partnern, die mit goCaution zusammenarbeiten, zu Verwirrung und Unsicherheit führen.

### Hintergrund: Rechtsstreit zwischen goCaution und Generali

goCaution und Generali befinden sich derzeit in einem Rechtsstreit vor dem Handelsgericht in Bern (vgl. unsere Medienmitteilung vom 11.04.2024). In jüngster Zeit wurde seitens der Kundschaft geäussert, dass Generali behauptet habe, goCaution sei von der Generali übernommen worden. Es wurde festgestellt, dass der von Generali implementierte Chatbot «Leo» Informationen verbreitet, die nachweislich nicht korrekt sind. So behauptet «Leo», goCaution sei eine Marke von Generali oder von Generali übernommen worden – Aussagen, die nachweislich falsch sind und im Widerspruch zu den rechtlichen Auseinandersetzungen stehen. Diese Fehlinformationen könnten bei Versicherungsnehmern und Vermietern den Eindruck erwecken, goCaution existiere nicht mehr. Solche Behauptungen stehen in klarem Widerspruch zu den Tatsachen:

- **Unabhängigkeit:** goCaution ist ein vollständig eigenständiges Unternehmen und gehört nicht, bzw. gehörte nie zur Generali Gruppe. Alle Aktionäre der goCaution AG sind unabhängig von Generali.
- **Marke und Eigentum:** Die Marke goCaution gehört ausschliesslich der goCaution AG, mit Sitz in Bern, und alle damit verbundenen Leistungen werden ausschliesslich von goCaution erbracht.
- **Servicekontinuität:** Kunden, Hauseigentümer und Immobilienverwaltungen können sich weiterhin auf den bewährten Mietkautionsservice von goCaution verlassen.
- **Effektive Aufklärung:** goCaution stärkt aktiv das Vertrauen in ihre Dienstleistungen durch ehrliche und transparente Kommunikation. Gleichzeitig unterstützt goCaution Kunden und Vermieter dabei, die Eigenständigkeit des Unternehmens und die damit verbundenen Vorteile klar zu erkennen.

### Probleme mit dem Chatbot «Leo»

Es ist auffällig, dass viele irreführende Aussagen in Bezug auf die Eigenständigkeit von goCaution vor allem in der deutschsprachigen Version des Chatbots «Leo» auftreten – genau in der Region, in der ein Grossteil der goCaution-Kunden und ihrer Vermieter ansässig ist. Es wurde festgestellt, dass diese falschen Informationen ausschliesslich bereitgestellt werden, nachdem spezifische Fragen zur Mietkautionsversicherung gestellt werden. Diese Umstände werfen ernsthafte Fragen zu den von Generali bereitgestellten Informationen auf.

1. **Falschinformation:** Der Chatbot verbreitet falsche Informationen über den Status von goCaution, was bei Kunden und Vermietern erhebliche Verunsicherung hervorrufen kann. Dabei liefert die deutschsprachige Version des Chatbots deutlich umfangreichere und spezifischere falsche Angaben, während andere Sprachversionen weniger detaillierte oder gar keine entsprechenden Inhalte enthalten.
2. **Transparenzdefizit:** Eine Analyse der Generali-Website ergab, dass keine Inhalte vorhanden sind, welche die behauptete Übernahme von goCaution belegen. Dies ist bemerkenswert, da der Chatbot angeblich nur Informationen liefert, die aus der Website analysiert wurden.

## Forderungen von goCaution

goCaution fordert die Generali auf:

- 1. Verantwortung zu übernehmen:** Die Verbreitung unklarer oder irreführender Informationen durch den Chatbot sowie andere Kommunikationskanäle unverzüglich zu überprüfen und zu unterbinden, um sicherzustellen, dass sich solche Vorfälle nicht wiederholen.
- 2. Korrektur und Richtigstellung:** Die falschen Behauptungen öffentlich zu widerrufen und betroffene Kunden sowie Vermieter aktiv und transparent über die tatsächlichen Sachverhalte zu informieren, um Missverständnisse auszuräumen. Dies gilt insbesondere für jene, die durch die Beendigung der Zusammenarbeit verunsichert wurden oder in ihrer Geschäftsbeziehung betroffen sind.
- 3. Transparenzmassnahmen:** Klare und detaillierte Informationen über die ergriffenen Massnahmen bereitzustellen, um sicherzustellen, dass keine weiteren Falschinformationen verbreitet werden. Darüber hinaus ist es erforderlich, Kunden ihre Rechte in einer nachvollziehbaren Weise zu erläutern und dabei die gesetzlichen Vorgaben zu beachten.

## goCaution bleibt stark und unabhängig

goCaution ist und bleibt ein «Key Player» auf dem Markt. Das Unternehmen stärkt täglich seine Position und bleibt ein zuverlässiger Mietkautionspartner. goCaution genießt eine hohe Akzeptanz bei ihren Kunden sowie in der Immobilienwirtschaft. Dank ihrer transparenten und effizienten Arbeitsweise generiert das Unternehmen weiterhin eine signifikante Anzahl an Neugeschäft und leistet auf Mieter- und Vermieterseite eine effektive Aufklärungsarbeit.

**Beilage:** Screenshots zu Konversationen mit «Leo» über die Mietkaution und goCaution, [www.generali.ch](http://www.generali.ch)

## Für Fragen steht gerne zur Verfügung:

### Viktor Bisang

Mitglied der Geschäftsleitung  
E-Mail: [vb@gocaution.ch](mailto:vb@gocaution.ch)  
Telefon: 058 426 22 23

### Ylber Muhaxheri

Leiter Marketing  
E-Mail: [ym@gocaution.ch](mailto:ym@gocaution.ch)  
Telefon: 058 426 22 10

---

**Über goCaution:** Durch eine innovative und kundenorientierte Herangehensweise hat sich goCaution in kurzer Zeit das Vertrauen eines breiten Kundenkreises erarbeitet und sich als verlässlicher Partner für Mietzinsgarantien etabliert. Das Unternehmen ist stolz darauf, dass seine Dienstleistungen den sich stetig wandelnden Marktbedürfnissen entsprechen und einen wirklichen Mehrwert für seine Kunden und deren Vermieter bieten. Die Leistungen von goCaution werden von Mietparteien aus allen Teilen der Schweiz hoch geschätzt und zeichnen sich durch Fairness und Transparenz sowie Verlässlichkeit und Geschwindigkeit aus.

Bitte beachten: Um die irreführenden Informationen zu erhalten, muss der Chatbot zunächst zu Themen wie Mietkaution oder Mietkautionsversicherung befragt werden. Erst in der Folge, bei Fragen zum Status von goCaution, werden durch den Chatbot falsche Auskünfte erteilt.

