

Schadenregulierung in 4 Minuten - "Schneller als die Polizei erlaubt". Prüfung der Schuldfrage? Fehlanzeige

Versicherung kfz

© Pixabay

Wie schnell eine Schadenregulierung erfolgen kann, zeigte ein Kfz-Versicherer seinem Kunden aus Berlin. Bereits 4 Minuten nach der telefonischen Meldungen waren alle Schritte eingeleitet und die Kostenübernahme lag der Werkstatt vor.

Eigentlich ein "Bilderbuchablauf", wenn Schäden in diesem Tempo reguliert werden. Ein Anruf bei der Versicherung und sofort erledigt der Sachbearbeiter alle erforderlichen Schritte. Werkstatt beauftragt, Kostenübernahme verschickt, Mietwagen wird genehmigt und zusätzlich gibt es noch den Bring- und Abhol-Service. Innen- und Außenreinigung des Fahrzeugs natürlich inbegriffen. Keine Mühen werden gescheut, damit der Betroffene zufrieden ist und auf die kostengünstigen Vertragspartner des Versicherers zurückgreift.

Durch Vertragswerkstätten der Versicherer lässt sich so natürlich auch Geld sparen. Wenn es da nicht noch ein kleines Problem geben würde. Es handelt sich um einen Kfz-Haftpflichtschaden und der Service wird dem Geschädigten oder Anspruchsteller geboten, nicht dem eigentlichen Versicherungsnehmer oder Vertragspartner. Prüfung der Schuldfrage? Fehlanzeige! Die Prüfung der Haftung ist in der kurzen Zeit auch nicht möglich und aus wirtschaftlichen Überlegungen vielleicht nicht gewünscht. Obwohl es eigentlich Aufgabe des Versicherers ist, unberechtigte Ansprüche abzuwehren. Ohne Prüfung der Haftung oder Schuldfrage können aber leider keine Ansprüche abgewehrt werden.

Egal, der Anspruchsteller ist glücklich und der Versicherer hat durch Vertragswerkstätten und Abkommen mit Autovermietungen Geld gespart. Ob Personalmangel bei diesem Versicherer jetzt zu diesen "4-Minuten-Regulierungen" ohne jede Haftungsprüfung führen, ist nicht bekannt. Der eigentliche Kunde hat das Nachsehen, wenn der Versicherer sich in seiner Schnelligkeit aus Kostengründen selbst überbieten will und damit weder die Stellungnahme des Versicherten, noch die polizeiliche Ermittlungsakte - bei einem noch völlig ungeklärten Unfall - anfordert. Aus wirtschaftlichen Überlegungen kann der Versicherer dem Geschädigten mit diesem tollen Service natürlich zeigen, dass Anwalt und Gutachter nicht erforderlich sind. "Wir zahlen ja alles mit einem vorbildlichen Service ohne jede Prüfung."

Und sollte es mal eine Fehlentscheidung geben, dann muss der eigentliche Kunde - also Vertragspartner des Versicherers - beweisen, dass die (vorschnelle) Regulierung seines Versicherers falsch war, um eine Korrektur seiner SF-Klasse erzwingen zu können. Damit muss der Versicherte sich selbst mit der Prüfung der Schuldfrage auseinandersetzen und ggf. auf seine Kosten einen Anwalt beauftragen. Eine Aufgabe, die eigentlich in der Zuständigkeit des Versicherers liegt. Der in den Bedingungen verankerte Rechtsschutz wird damit gleichzeitig "ausgehebelt", Ansprüche müssen ja nicht mehr abgewehrt werden. Welches Interesse soll der Versicherer dann im Nachgang noch haben, sich mit erledigten Schadenfällen und evtl. Fehlentscheidungen zu beschäftigen, um Rückstufungen nach einem Schadenfall zu korrigieren? Jedes Zugeständnis bedeutet nur einen erheblichen Mehraufwand für den Versicherer - der eigentlich durch die schnelle Kostenübernahme vermieden werden sollte - und in vielen Fällen ein Verzicht auf eine Mehrprämie, die sich durch eine Korrektur der SF-Klasse ergeben würde.

Veränderungen durch Digitalisierung, Personalabbau und Kostenersparnis werden noch oft auf dem Rücken der Versicherten landen.

Max Schreiber