

Serie: Schadensfall des Monats Februar 2023 / Gastbeitrag von Hans John Versicherungsmakler GmbH: „Fatales Hin und Her“

Bei Eintritt eines Versicherungsfalles gehört es zu den Obliegenheiten des jeweiligen Versicherungsnehmers den Schaden seiner Versicherungsgesellschaft anzuzeigen, also Tatsachen und Umstände mitzuteilen, aus denen der Versicherer ersehen kann, dass tatsächlich ein Versicherungsfall eingetreten ist. In vielen Sparten haben sich hierfür Schadenformulare etabliert. In der Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung ist dies nicht der Fall. Die Sachverhalte sind meist zu komplex, als dass diese mittels eines standardisierten Fragebogens erschöpfend geklärt werden könnten. Die Schadensmeldung ist in dieser Sparte deshalb mitunter auch für diejenigen eine echte Herausforderung, die sich mit Versicherungsfällen eigentlich bestens auskennen.

Hauseigentümer K hatte frühzeitig die Notwendigkeit erkannt, seine Immobilie und den darin befindlichen Hausrat zu versichern. Nach einigen schadensfreien Jahren - wohl beseelt von dem Gedanken Prämien zu sparen - äußerte er 2017 aber gegenüber seinem Versicherungsmakler M den Wunsch, das Elementarschadenrisiko künftig nicht mehr zu versichern. Nachdem M ihn auch in einem persönlichen Beratungsgespräch nicht mehr umstimmen konnte, wurde die entsprechende Änderung für beide Versicherungsverträge veranlasst. Scheinbar sensibilisiert durch die Berichterstattung zu zahlreichen unwetterbedingten Schadensereignissen aus diesem Bereich, teilte K seinem Versicherungsmakler dann bei einem Jahresgespräch im April 2018 jedoch mit, dass Risiko Elementarschäden wieder versichern zu wollen. M veranlasste in der Folgezeit zwar verschiedene Änderungen zu den Versicherungsverträgen von K und passte auch die Gebäudeversicherung an, nicht aber die Hausratversicherung. Diese Nachlässigkeit rächte sich bereits einen Monat später, als es in der Straße des K zu schweren Überschwemmungen kam, dessen Keller komplett unter Wasser stand und diverser Hausrat beschädigt wurde. Als klar war, dass keine Versicherung für diesen Schaden aufkommen würde, forderte K Schadensersatz in Höhe von knapp 25.000 EUR von M.

Der Vermögensschaden-Haftpflichtversicherer von M forderte nach Meldung des Schadens zunächst die Beratungsdokumentation zum Jahresgespräch, die Versicherungsunterlagen zur Hausrat- und Gebäudeversicherung, den Maklervertrag, die Korrespondenz zwischen den Beteiligten sowie Ms Stellungnahme zu seinem (vermeintlichen) Verschulden an. Hierbei ließ die Stellungnahme des M leider nicht erkennen, wie es konkret dazu kommen konnte, dass der Wiedereinschluss der Elementarschadenversicherung unterblieben war. Eine Beratungsdokumentation gab es auch nicht. Dies führte naturgemäß zu Rückfragen seitens des Versicherers. Dass erst ausdrücklich der Ausschluss der Elementarschadendeckung durch den Kunden gewünscht gewesen war, dieser dann aber nur wenige Monate später - unmittelbar vor dem Eintritt des Schadens - wieder zum ursprünglichen Vertragsstand zurückkehren wollte, hatte möglicherweise Zweifel geweckt, ob tatsächlich ein Maklerfehler vorlag oder ob K seine Entscheidung nicht möglicherweise erst Angesichts seines überschwemmten Kellers bereut hatte.

Auch die angeforderte ergänzende Stellungnahme von Versicherungsmakler M konnte die Fragen des Vermögensschaden-Haftpflichtversicherers zu den Unstimmigkeiten nicht aufklären. Es gab weitere Rückfragen. Nach deren Beantwortung stellte der Vermögensschaden-Haftpflichtversicherer fest, dass sich die Einlassungen von M widersprachen, man offensichtlich getäuscht werden sollte und versagte Versicherungsschutz.

Von Beginn an hatten wir in diesem Fall zwischen M und seinem Vermögensschaden-Haftpflichtversicherer vermittelt, hatten M einerseits die Rückfragen des Versicherers erläutert, versucht, Hilfestellungen bei deren Beantwortung zu geben und andererseits dem Versicherer dargelegt, dass die Ausführungen des M sich nicht zwingend widersprächen. Gleichwohl blieb es zunächst bei der Ablehnung des Versicherers. Zwischenzeitlich hatte K jedoch die Geduld verloren und Klage beim zuständigen Landgericht eingereicht. Wir empfahlen M daraufhin einen aufs Versicherungsrecht spezialisierten Rechtsanwalt. Die Hoffnung war natürlich, dass, wenn schon keine Klageabweisung erreicht werden konnte, wenigstens versucht werden sollte, die Klageforderung zu reduzieren. Letztlich gelang dem von M mandatierten Rechtsanwalt tatsächlich auch ein vorteilhafter Vergleichsschluss, unter dessen Eindruck nochmals beim Vermögensschaden-Haftpflichtversicherer interveniert werden konnte. Nach neuerlicher Prüfung lenkte dieser schließlich ein und regulierte.

Fazit:

Dieser Fall zeigt wiederum sehr deutlich, dass die sogenannte „eigenverantwortliche Stellungnahme“ eines angegriffenen Berufskollegen der Dreh- und Angelpunkt für den möglichst zielführenden und erfolgreichen Verlauf eines Schadensfalls ist. Wichtig ist hierbei das Verständnis, dass es dem Vermögensschaden-Haftpflichtversicherer bei der Bitte um Abgabe einer eigenverantwortlichen Stellungnahme zum (vermeintlichen) Beratungsverschulden in allererster Linie darum geht, eine Einschätzung zum Haftungsrisiko abgeben zu können. Damit steht und fällt die weitere Bearbeitung des Schadens. MaklerInnen sollten demnach schlicht und ergreifend möglichst offen und transparent das Geschehene in einfacher, klarer und eigener Sprache darlegen. Häufig ist es in der Schadenabteilung eine unserer Hauptaufgaben, dieses Verständnis zu wecken und bei der strukturierten Aufbereitung eines Schadensfalles nach Kräften zu unterstützen, was uns glücklicherweise auch abschließend in diesem Fall gelungen ist.

Über die Hans John Versicherungsmakler GmbH:

Die Hans John Versicherungsmakler GmbH aus Hamburg bietet mit einem Kompetenzteam u. a. aus Volljuristen und Versicherungskaufleuten einen Vollservice in der Vermögensschaden-Haftpflicht an – inklusive umfassender Betreuung im Schadensfall. Die Hans John Versicherungsmakler GmbH ist seit Jahren einer der Marktführer in ihrem Segment.

Ansprechpartner zu dieser Meldung:

Ass. jur. Rudolf Bauer, LL.M. Versicherungsrecht, Prokurist der Hans John Versicherungsmakler GmbH

E-Mail: schaden@haftpflichtexperten.de