

Serie: Schadensfall des Monats August 2023 / Gastbeitrag von Hans John Versicherungsmakler GmbH: „Spam ist nicht immer wirklich Spam!“

Ja, keine Frage: Es nervt. Spam nervt, raubt Zeit und füllt unnötig den Posteingang. Wir ertappen uns alle dabei, dass Spam großzügig mit einfachen und schnellen Klicks gelöscht wird. „Wieder ein Newsletter“ denken wir oft und schon verschwindet die E-Mail im digitalen Papierkorb. Makler M wurde zum Verhängnis, dass auch Risikoträger immer öfter den Weg der digitalen Zustellung wählen und durchaus auch wichtige Dokumente per E-Mail versenden.

Sachverhalt

Makler M hatte am 19.05.2022 für seinen Kunden K über einen Vergleichsrechner einen Antrag zum Abschluss einer Kfz-Versicherung bei dem Versicherer V eingereicht. Beim Ausfüllen der wesentlichen Daten füllte er das notwendige Eingabefeld der Kontakt-Emailadresse fälschlicherweise mit seiner eigenen E-Mailadresse aus. Am 05.07.2022, also ca. zwei Monate nach Antragsstellung, erhielt M eine Mahnung der V für seinen Kunden K. Auf Nachfrage des M bei K, wieso dieser nach erfolgter Eindeckung keine Zahlung leistete, bekundete K wahrheitsgemäß, dass ihn weder eine Zahlungsaufforderung noch eine Mahnung erreicht haben. M übersendete daraufhin dem K die Mahnung und K wies die offene Prämie unverzüglich an.

Nun kam es, wie es kommen musste, und K meldete noch am selben Tag einen Glasschaden, den er taggleich bei einem führenden Autoglasspezialisten für rund 2.000,- € reparieren ließ, unmittelbar bei seinem Versicherer V. Versicherer V teilte unter Verweis auf § 37 VVG mit, dass für das Schadenereignis kein Versicherungsschutz bestünde.

Dadurch, dass der Schaden an der Fahrzeugscheibe nicht durch V reguliert wurde, trat nunmehr der K an Makler M heran und verlangte von diesem Ersatz der noch offenen Kostenposition.

Deckungsebene

Es erfolgte eine Meldung an den Vermögensschaden-Haftpflichtversicherer R, der erwartungsgemäß folgende Rückfragen stellte:

„Weshalb wurde die E-Mailadresse unseres Versicherungsnehmers im Antrag für den Kunden angegeben?“

„Warum wurden die Schreiben des Versicherers, die unseren Versicherungsnehmer erreichten, nicht (vorsorglich) an den Kunden weitergeleitet?“

Die erste Frage führte M auf den Umstand zurück, dass vermutlich die Autofill-Einstellung im Browser aktiviert war. Mit der Autofill-Funktion lässt sich schließlich viel Zeit sparen, denn Formulare werden automatisch mit gespeicherten Informationen vervollständigt. Überprüft werden sollten die automatischen Angaben dennoch – dies hat M vorliegend nicht getan.

Auch hinsichtlich der zweiten Frage war die Antwort des M eindeutig. M ging davon aus, dass es sich bei diesen Schreiben um seine Vermittlerkopien handelte. Daher hat er diese auch nicht vorsorglich weitergeleitet. Auf Nachfrage des Vermögensschaden-Haftpflichtversicherers R, ob die Unterlagen der V auch postalisch direkt an K übersandt wurden oder tatsächlich ausschließlich an M, teilte dieser mit, dass die Kommunikation ausschließlich über die hinterlegte Mailadresse geführt wurde. Dies war auch grundsätzlich nicht zu beanstanden, da V dies bereits bei Beantragung klarstellte.

Eine Pflichtverletzung durch M lag insoweit auf der Hand. Offen war noch die Frage eines etwaigen Mitverschuldens, das R dadurch zu begründen versuchte, dass dem K hätte auffallen müssen, dass er fast zwei Monate keinen Versicherungsschein und keine Rechnung von V erhalten habe. Nach einem klärenden Telefonat mit dem Sachbearbeiter der R konnten wir diesen davon überzeugen, dass das „Nicht-Erhalten“ von Dokumenten – insbesondere in der Kürze der zeitlichen Folge zwischen Eindeckung und Schadenmeldung – mitnichten als Mitverschulden gewertet werden könne. Schließlich wurde dieser Einwand fallengelassen und eine vollständige Regulierung auf das Konto des K, der in Vorleistung getreten war, vorgenommen.

Fazit

E-Mails können störend sein und das Löschen durch einen einfachen Klick ist oftmals verlockend. Doch nehmen Sie sich hier die Zeit, zumindest für eine oberflächliche Prüfung, um eine mögliche Schadenmeldung zu vermeiden. Wir raten aus diesem Grund dazu, erst ein prüfender Blick - dann der „Papierkorb-Klick“.

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:

Dr. Oliver Fröhlich, Hans John Versicherungsmakler GmbH

E-Mail: schaden@haftpflichtexperten.de