

## Serie: Schadensfall des Monats März 2024 / Gastbeitrag von Hans John Versicherungsmakler GmbH: „Screenshot – auch ein komplizierter Nachweis kann zur sachgerechten Deckung führen“

---

**Der Screenshot ist uns allen ein Begriff, wenngleich dieser für viele als Überbleibsel der ersten Schritte ins digitale Zeitalter gilt. Auch wenn heutzutage nahezu jeder Versicherer eigene Software-Lösungen anbietet und gleichsam „der freie Markt“ EDV-Programme sowohl zur Datenerfassung als auch -bearbeitung bereithält, wird manchmal eben noch Altbewährtes notwendig.**

### Sachverhalt

Im März 2023 beriet Makler M die Kundin K. Hierbei zeigte sich M insbesondere bei der Vermittlung einer Zahnzusatzversicherung besonders engagiert. M stellte K sowohl mehrere Versicherer als auch unterschiedliche Tarife mit abweichenden Leistungsspektren vor. Sodann entschied sich K im März 2023 für einen der angebotenen Tarife und bat M um entsprechende Eindeckung. M versprach zwar die Eindeckung der Zahnzusatzversicherung, führte diese jedoch nicht aus, da der Vorgang bei ihm leider in Vergessenheit geriet. Der Antrag fand demnach nie den Weg zum Versicherer. In der Folgezeit, nämlich im Dezember 2023, kurz vor Jahreswechsel, nahm K eine „umfassende Zahnbehandlung“ in dem Glauben vor, dass diese durch die gewünschte Zahnzusatzversicherung auch abgedeckt sei. K erhielt infolge der Zahnbehandlung eine Kostennote in Höhe von 7.000 Euro. Da tatsächlich keine Zahnzusatzversicherung bestand, lehnte der Versicherer jegliche Leistung ab. K macht diese Kosten bei M geltend.

### Deckungsebene

M meldete den Vorfall unserer Schadenabteilung und schilderte die Sachlage. Dass eine klassische, vom Versicherungsschutz umfasste Pflichtverletzung vorlag, die für eine Regulierung des Schadens sprach, schien auf den ersten Blick sehr naheliegend.

Leider fehlte es jedoch an jeglichem Nachweis dafür, dass die M dem K tatsächlich ihren Wunsch und ihren Bedarf an einer Zahnzusatzversicherung kundgetan hatte; hierüber existierte außer dem Vortrag der Anspruchstellerin und der Schilderung des M kein E-Mail-Verkehr, keine Telefonnotiz und auch sonst kein Indiz, so dass aus Sicht des Vermögensschaden-Haftpflichtversicherers vielmehr die Abwehr eines scheinbar unberechtigten Vorwurfes als sachgerecht erschien.

In der von M genutzten „Angebotssoftware“, die älteren Datums war und bei der es sich vielmehr um ein überaus unspezifisches, kostenfreies Textverarbeitungsprogramm handelte, existierte zwar noch ein Datensatz, aus dem ersichtlich war, dass ein entsprechendes Angebot für die K im März 2023 gerechnet wurde. Der Export dieser Datei, welche der Schadensachbearbeiterin als Grund für eine Regulierungsleistung ausreichend gewesen wäre, ließ sich egal auf welchem Wege – aus welchen Grund auch immer – nur in der Gestalt ausführen, indem das aktuelle Datum ausgeworfen wurde, so dass eben nicht zweifelsfrei nachvollzogen werden konnte, dass die streitgegenständliche Beratung im März auch tatsächlich stattgefunden hat. Nach intensiver Durchsicht und deckungsrechtlicher Prüfung unserer Schadenabteilung wurde dem Vermögensschaden-Haftpflichtversicherer vorgeschlagen, dass gegebenenfalls eine Bildschirmaufnahme – ein Screenshot – der damaligen Angebotsdatei für eine Indizwirkung ausreichend sein könnte, dass im März ein entsprechendes Beratungsgespräch tatsächlich stattgefunden hat. Der Vermögensschaden-Haftpflichtversicherer stimmte dem zu und forderte M

auf, den Screenshot zu übermitteln. Nach dessen Sichtung war die Pflichtverletzung des M für die zuständige Schadensachbearbeiterin plausibel, die somit auch der Auffassung war, dass eine Regulierung des Schadens sachgerecht ist.

---

### **Regulierung also ja, aber: im bedingungsgemäßen Umfang**

Nunmehr konnte es also im normalen Ablauf einer Schadenregulierung im Interesse aller Beteiligten weitergehen. In diesem Zusammenhang kamen sodann grundsätzliche Zweifel an der Plausibilität der Schadenshöhe von 7.000 Euro auf. Hier gilt es grundsätzlich darauf abzustellen, was der Risikoträger der Zahnzusatzversicherung, wenn sie denn abgeschlossen worden wäre, bedingungsgemäß von den Zahnarztkosten übernommen hätte („Quasihaftung“). Ein Blick in das entsprechende Bedingungswerk offenbarte, dass diese Kosten bis zu einer Höhe von 3.500 Euro übernommen worden wären.

Wie sehr häufig und in vielen Situationen auch angebracht, versuchte der Vermögensschaden-Haftpflichtversicherer nun noch ein mögliches Mitverschulden der K anzusetzen. Er argumentierte, dass es ihr hätte auffallen müssen, dass weder ein Versicherungsschein vorlag noch sie mit monatlichen Beiträgen in den darauffolgenden Monaten belastet wurde. Diesen Ansatz konnten wir im Interesse des M und natürlich auch der K argumentativ abwenden, so dass sich die K lediglich noch die ersparten Prämienzahlungen anrechnen lassen musste.

### **Fazit**

Durch unsere Mitwirkung konnte eine zufriedenstellende Lösung gefunden werden, bei der im unstreitigen Fall einer Pflichtverletzung im Interesse aller Beteiligten eine bedingungsgemäße Regulierung umgesetzt wurde.

### **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](mailto:schaden@haftpflichtexperten.de)