

Serie: Schadensfall des Monats Mai 2024 / Gastbeitrag von Hans John Versicherungsmakler GmbH: „Was du heute kannst besorgen, ...“

...verschiebe nicht auf morgen.“ Hierbei handelt es sich um einen Satz, den wir sicher alle schon einmal gehört haben. Dieses Sprichwort hätte auch Makler M bedenken sollen, wobei man sich im Laufe unseres Schadensfalls des Monats durchaus die Frage stellen dürfte, ob dies wirklich nur von Makler M oder nicht auch von seinem Kunden K hätte Beachtung finden müssen.

Sachverhalt

Makler M übernahm den Versicherungsbestand von seinem Vater am Ende des Jahres 2022. Bei seinem Vater handelte es sich um einen langjährigen und alteingesessenen Makler in einem kleinen pfälzischen Dorf. M absolvierte im väterlichen Betrieb bereits seine Ausbildung zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzen.

Hierdurch war dem M unter anderem auch Kunde K seines Vaters bekannt. In dieser Anfangszeit seiner eigenständigen Tätigkeit beriet M den K zunächst telefonisch zu einer Wohngebäudeversicherung. Dem K war es aufgrund der immer häufigeren, schweren Unwetter ein besonderes Anliegen, dass er gegen Wasserschäden versichert ist. Für das von K gewünschte persönliche Beratungsgespräch mussten zwei aufeinanderfolgende Termine aus Gründen verschoben werden, die M zu vertreten hatte: Im Februar des Jahres 2023 hinderte ihn eine Autopanone an seiner Beratungstätigkeit, im März seine Corona-Erkrankung.

So kam es letztlich erst am 07. Mai zur persönlichen Erörterung des entsprechenden Versicherungsbedarfs, der dann auch bei der Versicherung V beantragt wurde. Nach 10 Tagen erreichten den M Rückfragen der V zu dem ausgefertigten Antrag zur Wohngebäudeversicherung, dem unter anderem noch der notwendige Wertermittlungsbogen beizufügen war. Am gleichen Tag leitete M diese Fragen an K weiter, versäumte es aber bei V die in derartigen Fällen durchaus übliche vorläufige Deckung zu beantragen. K benötigte eine Woche, um die fehlenden Angaben zu ergänzen und diese gemeinsam mit dem ausgefüllte Wertermittlungsbogen am 25.05.2023 an M zu übersenden. An eben diesem 25.05.2023 ereignete sich ein schweres Unwetter mit Starkregen, der den Keller des K vollständig flutete und einen Schaden in Höhe von 40.000,- € verursachte, den die V sich in der Folge mangels bestehenden Versicherungsschutzes weigerte zu regulieren. K nahm daraufhin den M in Anspruch und behauptete, dass der Versicherungsschutz zum Zeitpunkt des Wasserschadens längst hätte bestehen sollen, wenn der M nicht wiederholt Termine hätte verstreichen lassen.

Deckungsebene

M sprach in einem ersten Telefonat mit unserer Schadenabteilung die Angelegenheit und reichte die notwendigen Unterlagen und Informationen herein. Bei der ersten Durchsicht der übersandten Unterlagen wurden mehrere Problemstellungen deutlich. Es war nicht von der Hand zu weisen, dass M durch seine beiden „Verhinderungen“ einen zeitlichen Verzug in dem Beratungs- und letztlich auch im Antragsprozess zu verantworten hatte. Diese „Verhinderungen“ hatte M auch zu vertreten. Evident war jedoch auch, dass K gleichsam eine Verzögerung vorzuwerfen war, in dem er für die Beantwortung der Rückfragen und das Ausfüllen des Wertermittlungsbogens eine ganze Woche benötigte.

So war es wenig verwunderlich, dass sich der Vermögensschaden-Haftpflichtversicherer nach der Meldung des Schadens zunächst dahingehend positionierte, dass Versicherungsleistung in Form des Abwehrschutzes gewährt würde, da den K ein überwiegendes Mitverschulden treffe. Vorliegend galt es aber zu berücksichtigen, dass es M ein großes Anliegen war, dass der Wasserschaden des K reguliert wird, insbesondere da M gerade erst den Betrieb seines Vaters übernommen hatte und einen nachhaltigen Reputationsschaden fürchtete. Diesem Interesse stand es nicht entgegen, dass bei der Analyse des Sachverhaltes und der Prüfung einer etwaigen Pflichtverletzung des M nicht außer Acht gelassen werden konnte, dass diesem zudem unstreitig vorzuwerfen war, keine vorläufige Deckung beantragt zu haben.

Im Interesse des geschädigten K, das in diesem Fall gleichlautend mit dem Interesse des M war, erörterten wir mit dem Vermögensschaden-Haftpflichtversicherer, dass das Versäumnis der Beantragung einer vorläufigen Deckung der unstreitige Schwerpunkt des Vorwurfes war, der zu Recht gegenüber M erhoben werden konnte. Ein Mitverschulden des K durch eine vermeintlich zu langsame Beantwortung von Rückfragen und Vervollständigung eines Wertermittlungsbogen war vor diesem Hintergrund überhaupt nicht anzusetzen. Der Vermögensschaden-Haftpflichtversicherer erklärte sich letztlich dazu bereit, den Schaden in voller Höhe von 40.000,- Euro zu regulieren.

Fazit

Selbstverständlich ist es zunächst das grundsätzliche Interesse des vermögensschaden-haftpflichtversicherten Maklers, bei der Konfrontation mit dem Vorwurf einer Pflichtverletzung überhaupt Versicherungsleistung zu erhalten. Bei der Frage welche Form der Leistung dann zur Anwendung kommt – Abwehr vermeintlich unberechtigter Ansprüche oder Regulierung von berechtigten Ansprüchen – sollte grundsätzlich auch versucht werden, das Interesse des versicherten Vermittlers zu berücksichtigen. Durch eine gute und sachgerechte Argumentation in der Diskussion mit dem Vermögensschaden-Haftpflichtversicherer kann hierbei oftmals die Lösung herbeigeführt werden, die wirklich alle Interessen sachgerecht bedient.

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