

## Serie: Schadensfall des Monats Juni 2024 / Gastbeitrag von Hans John Versicherungsmakler GmbH: „Putzen, reinigen, wischen - In Versicherungsprodukten „von der Stange“ kommt es auf jedes Detail an!“

---

**Um wieviel kundenorientierter, schneller, einfacher und vor allem auch haftungsärmer es als Makler ist, keine Produkte „von der Stange“, sondern branchenspezifische Versicherungskonzepte zu vermitteln, zeigt unser heutiger sehr einfacher, aber umso anschaulicherer Schadensfall.**

### Sachverhalt

Unser Makler M besuchte mit dem Kunden K in der Jugendzeit gemeinsam das örtliche Gymnasium. Nach der absolvierten Schullaufbahn entschied sich K einen handwerklichen Beruf zu erlernen. Infolgedessen macht er sich mit einem Hausmeisterservice selbstständig. M trat seinerseits in die Fußstapfen seines Vaters und unterstützte diesen – nach bestandener Lehre zum Kaufmann für Versicherungen – in dessen Betrieb. Im Rahmen dieser Tätigkeit sichtete und überprüfte M die privaten und betrieblichen Versicherungen des K auf Notwendigkeit und Schutzzumfang. Hierbei äußerte K den im Nachgang auch dokumentierten Wunsch, dass insbesondere die Betriebshaftpflichtversicherung alle seine beruflichen Tätigkeiten abdecken sollte – dies „naturgemäß“ zu einer möglichst geringen Prämie. Da K zudem Reinigungsaufgaben für seine Kunden ausführte, die nicht näher spezifiziert wurden, berücksichtigte M auch diesen Aspekt bei der Antragsstellung für den K und setzte ein Kreuz bei dem Punkt „Wischtätigkeiten“. K unterschrieb den Antrag und die Betriebshaftpflichtversicherung wurde entsprechend poliziert. Wenige Monate später meldete K dem M einen Schaden. Er teilte unter Vorlage aussagekräftiger Bildaufnahmen mit, dass bei Ausübung seiner versicherten Hausmeistertätigkeit im betreuten Objekt ein Wasserhahn während Reinigungsarbeiten fahrlässig nicht richtig zuge dreht worden sei. Hierdurch kam es zu einer Überschwemmung, die mehrere Räume unter Wasser setzte und einen Schaden in Höhe von 7.000,- € nach sich zog. Die Betriebshaftpflichtversicherung des K lehnte die Regulierung nach kontroverser Diskussion ab, da sich das Schadensbild nicht unter die versicherte Tätigkeit „Wischen“ subsumieren ließ. Ein derartiger Wasserschaden hätte sich allenfalls über den nicht gewünschten Zusatzbaustein „Reinigen“ absichern lassen. K bat den M daraufhin um Ersatz des entstandenen Schadens.

### Deckungsebene

M, der kurz zuvor in unsere Betreuung und unsere Deckungskonzepte zur Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung gewechselt war, sah sich wegen des nicht regulierten Schadens in der Verantwortung und meldete unserer Schadensabteilung den Vorgang. Gemeinsam mit dem M wurden alle erforderlichen Unterlagen und Informationen zusammengetragen und dem zuständigen Vermögensschaden-Haftpflichtversicherer H – einem Marktteilnehmer, mit dem wir keine Deckungskonzepte aber gleichwohl eine professionelle Zusammenarbeit bei Schadensfällen unterhalten – gemeldet. Es zeigte sich schnell, dass sich der Vermögensschaden-Haftpflichtversicherer unserer Auffassung, dass ein klarer Regulierungsfall vorliegen würde, nicht anschließen sondern den geltend gemachten Anspruch als unberechtigt ablehnen wollte. Hierbei schloss sich H schlicht der Argumentation der Betriebshaftpflichtversicherung an, dass die hier beantragten und versicherten „Wischtätigkeiten“ den Schaden nicht abdeckten. Die Bildaufnahmen würden einen erheblichen Wasseraustritt belegen, der allenfalls über den Baustein „Reinigen“ versicherbar gewesen wäre. Dieser Baustein entsprach offenkundig nicht dem gewünschten Bedarf des K, der das entsprechende Kreuz auf dem von ihm selbst

unterschiedenen Antrag eben nicht gesetzt hatte. M hätte demnach keine Pflichtverletzung begangen, so dass H zunächst Abwehrschutz erteilte.

---

### **Der Versicherer lenkt ein**

Wir waren davon überzeugt, dass diese Argumentationslinie einer weiteren deckungsrechtlichen Prüfung nicht standhalten konnte, und erläuterten der Sachbearbeiterin der H, warum in diesem Fall sach- und interessengerecht nur eine Regulierung in Frage kam. Auch wenn der K den Antrag über den unzureichenden Versicherungsschutz ausgefüllt oder zumindest unterschrieben habe, ließe sich nicht in Frage stellen, dass dies aufgrund der Beratung des M erfolgte, auf dessen Expertenrat in Versicherungsangelegenheiten der K vertrauen durfte. Der tatsächliche Bedarf des K zeigte sich zudem eindeutig in der vorliegenden Beratungsdokumentation, die den Kundenwunsch nach Absicherung aller beruflichen Tätigkeiten aufzeigte. Diesem Wunsch ist der M nicht nachgekommen, so dass unstreitig von einer Pflichtverletzung auszugehen war. Dem schloss sich sodann auch H an und regulierte den Schaden.

### **Fazit**

Zumeist geht es bei der Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung um die Abwehr unbegründeter Ansprüche. Dennoch kommt es regelmäßig vor, dass es – wie in diesem Fall – Interessen- und sachgerecht sein kann, den VSH-Versicherer davon zu überzeugen, dass eine Pflichtverletzung des versicherten Maklers vorliegt, die zur berechtigten Regulierung führen muss. Auch zu diesem Zweck kann sich die Beratungsdokumentation als überaus hilfreich erweisen. Zudem zeigt der Fall, den Grundsatzgedanken auf, dass der vermittelte Versicherungsschutz stets bedarfsgerecht und möglichst weitgehend sein sollte. Hierfür bieten sich oftmals Versicherungskonzeptlösungen mit einem regelmäßig deutlich weiteren Deckungsumfang an.

### **Über die Hans John Versicherungsmakler GmbH:**

Die Hans John Versicherungsmakler GmbH aus Hamburg bietet mit einem Kompetenzteam u. a. aus Volljuristen und Versicherungskaufleuten einen Volservice 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)