

Serie: Schadensfall des Monats Juli 2024 / Gastbeitrag von Hans John Versicherungsmakler GmbH: „Nenn‘ das Kind bei seinem richtigen Namen!“

Dr. Oliver Fröhlich

© Hans John Versicherungsmakler GmbH

Deutsch - Versicherung, Versicherung - Deutsch. Versicherungsdeutsch hat bekanntlich seine eigene Sprache. Auch wenn diese Sprache oftmals durch den Makler für seinen Kunden übersetzt werden muss, gibt es gewisse Grenzen im Hinblick darauf, wie kreativ hierbei agiert werden darf. Dies musste Makler M leidvoll erfahren.

Sachverhalt

Makler M wechselte nach jahrelanger beruflicher Tätigkeit seinen Lebensmittelpunkt von München nach Berlin. Dort angekommen fühlte er sich nach kurzer Zeit sehr wohl und erfreute sich auch eines schnell wachsenden, regionalen Kundenstamms. Hierbei lernte er auch Kunde K kennen. Diesen beriet er zu immer mehr Versicherungsverträgen. So kam es, dass K den Beratungswunsch zu einer Zahnzusatzversicherung äußerte. In der Folgezeit vereinbarten beide einen Beratungstermin in den Räumlichkeiten des M. Hierbei zeigte M dem K verschiedene Angebote mit unterschiedlichem Leistungsumfang. K war es besonders wichtig, dass angesichts der hohen Kosten für Zahnbehandlungen und der begrenzten Leistungen der gesetzlichen Krankenkasse in diesem Zusammenhang ein umfangreiches Spektrum an Zahnbehandlungen abgesichert ist. Er erwähnte hierbei besonders Zahnersatz. In einem Folgetermin, der telefonisch stattfand, bereitete M die Antragsunterlagen für K vor und informierte ihn über die Wichtigkeit der korrekten und vollständigen Beantwortung der Gesundheitsfragen. K präferierte einen Zahnzusatzversicherer, in dessen Bedingungswerk klar und deutlich geschrieben stand, dass jede Gesundheitsfrage mit „Nein“ zu beantworten ist – andernfalls drohe die Ablehnung des Versicherungsschutzes. In diesem Telefonat las der M dem K die einzelnen Gesundheitsfragen vor, woraufhin K diese mit „Ja“ oder „Nein“ beantwortete. Lediglich bei einer Frage „Ist Ihr Zahnersatz herausnehmbar?“, formulierte M die Frage mit fatalen Auswirkungen um: „Ist dein Zahnersatz fest, K?“ Dieser beantwortete die durch M abgeänderte Frage mit „Nein“. Da K jedoch tatsächlich bereits eine sog. Teleskopbrücke infolge eines Fahrradunfall erhalten hatte, war diese Antwort auf die Fragevariante des K zwar korrekt; auf die maßgebliche Ursprungsfrage des Zahnzusatzversicherers wäre indes mit einem „Ja“ zu antworten gewesen. M stellte den Antrag und die Policierung erfolgte. Einige Wochen später besuchte K seinen Zahnarzt und unterzog sich hierbei einer umfangreichen Zahnbehandlung. Hierzu stellte er ordnungsgemäß einen Antrag auf Kostenübernahme bei seiner Zahnzusatzversicherung. Nach wenigen Tagen erhielt K die Nachricht, dass die Kostenübernahme abgelehnt wurde. Der Versicherer begründete die Ablehnung mit unvollständigen bzw. falschen Angaben zu den Gesundheitsfragen und stellte fest, dass wichtige frühere Zahnbehandlungen (der herausnehmbare Zahnersatz) wahrheitswidrig nicht angegeben wurden. K war über die Ablehnung des Versicherungsschutzes schockiert und verärgert. Er teilte in einem wütenden Telefonat dem M mit, dieser habe ihn nicht ausreichend über die Bedeutung der Gesundheitsfragen aufgeklärt. Zudem hätte er eine gänzlich falsche Frage gestellt. K forderte M auf, den entstandenen Schaden in Höhe von 1.000 Euro zu bezahlen, da er nun ohne die gewünschte Absicherung dastand.

Deckungsebene

M meldete den Fall unserer Schadenabteilung. Nach einem ausführlichen Telefonat und der Aufbereitung aller erforderlichen Unterlagen wurde die Schadenmeldung bei der Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung des M platziert. Diese prüfte den Sachverhalt und stellte fest, dass M tatsächlich eine Pflichtverletzung begangen hatte. Zwar hatte K ausreichend über die Wichtigkeit der vollständigen und korrekten Beantwortung der Gesundheitsfragen informiert. Jedoch fiel gleichsam auf, dass M pflichtwidrig eine konkrete Frage grundlos abänderte. Die Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung trug im Weiteren das Argument des zumindest anteiligen Mitverschuldens des K vor, da dieser den Antrag und letztlich den Versicherungsschein nicht eigenständig kontrolliert habe, wodurch die im Ergebnis falsche Antwort hätte auffallen müssen. Hier schritt unsere Schadenabteilung ein und verwies darauf, dass dieser Einwand aus den bekannten Gründen, dass sich ein Kunde ja gerade eines Fachmannes in Versicherungsangelegenheiten bediene, um nicht selbst umfangreiche Überprüfungen vornehmen zu müssen, nicht verfange. Nicht zuletzt aufgrund der moderat hohen Schadenssumme von 1.000 Euro folgte der Vermögensschaden-Haftpflichtversicherer unserem Vortrag und erklärte sich bereit, den Schaden vollständig zu regulieren.

Fazit

Dieser Fall zeigt wie wichtig die Bedeutung und korrekte Beantwortung von Gesundheitsfragen ist. Missverständnisse oder unvollständige Angaben können nicht nur zur Ablehnung des Versicherungsschutzes führen, sondern auch zu erheblichen finanziellen Nachteilen für die Kunden. Versicherungsmakler sollten stets darauf achten, dass alle Angaben im Antrag korrekt und vollständig sind. Daher sollten Fragen des Versicherers nicht eigenmächtig abgeändert werden.

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