

Serie: Schadensfall des Monats November 2024 / Gastbeitrag von Hans John Versicherungsmakler GmbH: „Da hat das rote Pferd, sich einfach... – nein, denn es war auf einmal gestürzt.“

Dr. Oliver Fröhlich

© Hans John Versicherungsmakler GmbH

Hierbei handelt es sich um einen wohlbekannten Gassenhauer, der sowohl hierzulande als auch auf einer der beliebtesten Inseln der Deutschen mit oder ohne Alkoholkonsum gerne angestimmt wird. Aber nicht nur in Schlagertexten sind Pferde zu finden, sie sind auch Hauptakteure eines stetig wachsenden Freizeit- und Profisportmarktes und somit auch vermehrt im Fokus von erforderlichem Versicherungsschutz. Pferde sind oft kostspielige Tiere, bei deren Absicherung besondere Aufmerksamkeit geboten ist.

Sachverhalt

Makler M hatte sich von seiner Tochter vor einiger Zeit erfolgreich zu einer Reitbeteiligung überreden lassen. So konnte er das private „Laster“ seiner Tochter mit dem eigenen beruflichen „Nutzen“ verbinden und sich daran machen, eine neue, interessante Kundenzielgruppe zu gewinnen. Auf dem hiesigen Reiterhof traf er neben vielen potenziellen Neukunden auch den K. Dieser wollte, nachdem erste Gespräche unter Hobbypferdesportlern stattgefunden hatten, seine bestehenden Tierversicherungsverträge optimieren und gab den entsprechenden Auftrag an M. In einem ersten Beratungsgespräch wurde deutlich, dass K insbesondere für ein Muttertier, das er sein Eigen nannte, einen verbesserten Versicherungsschutz zu möglichst günstigeren Prämien wünschte. Über verschiedene Inhalte und Angebote tauschten sich der M und der K auch über WhatsApp-Nachrichten aus. Abgeschlossen wurden im Ergebnis im Juli eine Pferde-Haftpflicht- und eine OP-Kostenversicherung. Nach ca. 8 Monaten, im März des Folgejahres, erhielt M von K eine WhatsApp-Nachricht, in der K um die Information bat, „ob das Fohlen der M, F mitversichert sei oder ob man es extra versichern müsse“. M, der sich nunmehr seit geraumer Zeit mit den Besonderheiten des Versicherungsschutzes für Pferde beschäftigt hatte, antwortete wissend, dass F bis zu einem Alter von drei Jahren mitversichert sei. Hierbei ging M wie selbstverständlich davon aus, dass K sich nach dem Deckungsumfang der Pferdehaftpflichtversicherung erkundigte. Im Mai verunglückte das vermeintlich versicherte F des K so schwer, dass eine OP leider zwingend erforderlich wurde. Als K die Rechnung für den Tierarzt bei der Versicherung einreichen wollte, erhielt dieser unverzüglich eine Ablehnung. Als K nachfragte, hieß es, dass keine entsprechende OP-Versicherung für das Fohlen bestehe. K nahm M daraufhin ohne weitere Umwege in Höhe von 15.000 Euro in Anspruch.

Deckungsebene

Als M den Vorgang bei unserer Schadenabteilung meldete, wurden nach einem ersten Gespräch die notwendigen Unterlagen und Informationen zur Hereingabe erbeten und ausgewertet. Hierbei stellte sich sehr schnell heraus, dass der WhatsApp-Verlauf zwischen M und K sehr deutlich machte, dass sich die Frage des M, „ob das Fohlen mitversichert sei oder ob man es extra versichern müsse“, auf die OP-Versicherung und nicht auf die Tier-Haftpflichtversicherung bezog. Zumindest legte dies der Umstand nahe, dass sich die letzten

sechs Nachrichten, die unmittelbar der Frage vorausgingen, auf die OP-Versicherung bezogen. Dies ließ sich auch nicht dadurch entkräften, dass dazwischen acht Monate vergangen waren. Eine Pflichtverletzung war vor diesem Hintergrund nicht erfolgreich zu bestreiten. Wir platzierten den Schaden daher nach einer entsprechenden Aufarbeitung bei dem Vermögensschaden-Haftpflichtversicherer und wirkten auf eine schnelle Regulierung hin.

Der Versicherer regulierte - mit leichtem Abzug

Der Vermögensschaden-Haftpflichtversicherer beurteilte die sach- und deckungsrechtliche Lage ebenso wie wir und regulierte den Schaden zügig. Berechtigterweise wurde der Betrag der ersparten Versicherungsbeiträge der nicht bestehenden OP-Versicherung in Abzug gebracht.

Fazit

In der heutigen Versicherungslandschaft kann eine Spezialisierung auf bestimmte Zielgruppen, wie beispielsweise Pferdehalter, nicht nur vorteilhaft, sondern essenziell für den Erfolg von Versicherungsmaklern sein. Diese Fokussierung ermöglicht es, maßgeschneiderte Lösungen anzubieten, die den spezifischen Bedürfnissen und Anforderungen der Kunden gerecht werden. Auch hierbei gilt grundsätzlich, dass eine präzise Kommunikation das Vertrauensverhältnis zwischen Makler und Kunde fördert und Missverständnissen vorbeugt. Wie in diesem Fall ersichtlich, kann es überaus sinnvoll sein, für eben diese fehlerfreie und präzise Kommunikation im Zweifel lieber eine Frage mehr zu stellen.

Über die Hans John Versicherungsmakler GmbH:

Die Hans John Versicherungsmakler GmbH aus Hamburg bietet mit einem Kompetenzteam u. a. aus Volljuristen und Versicherungskaufleuten einen Volls-service 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