

Serie: Schadensfall des Monats Januar 2025 / Gastbeitrag von Hans John Versicherungsmakler GmbH: Steter Tropfen höhlt den Stein

Dr. Oliver Fröhlich

© Hans John Versicherungsmakler GmbH

Ausdauer und Verhandlungsgeschick führen auch im Bereich der Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung regelmäßig zu Verhandlungserfolgen bei der Regulierungsleistung.

Ein Missgeschick mit Folgen - der Sachverhalt

Ein Versicherungsmakler freute sich auf seine bevorstehende Vaterrolle und lernte in dieser aufregenden Zeit über seine Frau deren Hebamme kennen. Nach einigen umfassenden Gesprächen zu Ihrem Versicherungsbedarf wurde diese seine Kundin. Im April 2022 bat sie ihn, ihren bestehenden Versicherungsschutz zu optimieren – sowohl in Bezug auf die Leistungen als auch auf die Kosten.

Ihr bisheriger Bündelvertrag umfasste die Hausrat-, Glas-, Unfall-, Privathaftpflicht-, Tierhalterhaftpflicht- und Wohngebäudeversicherung. Die Kundin informierte den Makler zudem darüber, dass ihr Hund leider verstorben sei und die Tierhalterhaftpflicht daher nicht mehr benötigt werde.

In den darauffolgenden Wochen stellte der Makler ihr verschiedene Tarife vor, die sowohl preislich als auch leistungsseitig vorteilhafter waren. Die Kundin war sehr angetan und gab ihm den Auftrag zur Umdeckung. Die neuen Verträge wurden im Juni 2022 bei einem neuen Versicherer abgeschlossen. Hierbei passierte jedoch ein folgenschwerer Fehler: Neben der nun überflüssigen Tierhalterhaftpflichtversicherung wurden versehentlich auch die Hausrat- und Privathaftpflichtversicherung nicht mit umgedeckt.

Ein Jahr später wurde in die Wohnung der Kundin eingebrochen, wobei Schmuck und Uhren im Wert von 6.800 Euro gestohlen wurden. Als sie den Schaden bei ihrer Versicherung meldete, erhielt sie die unerfreuliche Nachricht, dass es gar keinen Versicherungsschutz mehr für den Hausrat gab! Verärgert wandte sie sich an den Makler und forderte von ihm den Ersatz des Schadens.

Pflichtverletzung ja, aber ... - die Deckungsebene

Unsere Schadenabteilung prüfte den Fall und meldete ihn an den Vermögensschaden-Haftpflichtversicherer des Maklers. Dieser erkannte schnell, dass hier eine Pflichtverletzung vorlag. Gleichzeitig sah er aber auch eine nicht unerhebliche Mitschuld der Kundin: Sie hätte bemerken müssen, dass seit über einem Jahr keine Beiträge mehr für ihre Hausrat- und Privathaftpflichtversicherung abgebucht wurden.

Daher bot der Versicherer zunächst nur eine Vergleichszahlung von 1.400 Euro an, also rund 20 % der Schadenshöhe.

Immer beharrlich bleiben - die Nachverhandlung

Mit dieser Einschätzung konnten wir uns als Interessensvertreter des Maklers jedoch nicht einverstanden erklären. Die Kundin hatte sich bewusst an einen Versicherungsmakler gewandt,

um sich auf dessen Fachwissen zu verlassen und so ihre eigenen Wissensdefizite und Unsicherheiten auszugleichen. Dass sie keine Beitragsabbuchung bemerkte, durfte ihr nicht als Mitverschulden ausgelegt werden.

Unter Berufung auf einschlägige Urteile und gesetzliche Grundlagen argumentierten wir in einer ausführlichen Stellungnahme, dass die Vergleichszahlung deutlich zu niedrig angesetzt war. Unsere Beharrlichkeit zahlte sich aus: Der Versicherer erklärte sich nach unseren Ausführungen – unter Berücksichtigung von Selbstbehalt und ersparten Prämien-zur Zahlung in Höhe von 5.500 Euro bereit.

Das Fazit - Hartnäckigkeit kann sich auszahlen!

Versicherer versuchen oft, Schadenersatzleistungen insbesondere im Kulanzbereich so gering wie möglich zu halten – nicht zuletzt im Sinne der Versichertengemeinschaft. Natürlich sollen Zahlungen nicht unangemessen hoch ausfallen. Doch gerade in Fällen wie diesem ist es wichtig, sich nicht vorschnell mit einem niedrigen Angebot zufriedenzugeben. Unsere Aufgabe als Interessenvertreter unserer Kunden ist es, faire und realistische Entschädigungen durchzusetzen – auch wenn es Verhandlungsgeschick und etwas Nachdruck erfordert.

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