

## Serie: Schadensfall des Monats März 2025 / Gastbeitrag von Hans John Versicherungsmakler GmbH: Hinterm Horizont ... wird's teuer!

Dr. Oliver Fröhlich

© Hans John Versicherungsmakler GmbH

**Udo Lindenberg singt, dass es dort weitergeht - aber wenn's schlecht läuft, geht es dort auch ins Geld. Schon ein kleiner Fehler kann richtig teuer werden, wenn bei Eindeckung einer Auslandskrankenversicherung etwas schiefläuft.**

### **Ein Kunde mit speziellen Reiseplänen - der Sachverhalt**

Ein neuer Kunde kam als sogenannte Laufkundschaft spontan in das Büro eines Versicherungsmaklers. Er fragte nach einer Reisekrankenversicherung für einen einjährigen Auslandsaufenthalt, da er Work & Travel in Neuseeland sowie einen vorherigen Kurzurlaub in Laos machen wollte. Als Student wollte er umfassenden, aber möglichst nicht allzu teuren Schutz erhalten.

Um die Kosten niedrig zu halten, bereitete der Makler zwei separate Anträge vor: einen für den Kurzaufenthalt in Laos und einen für die längere Reise nach Neuseeland. Der Kunde unterschrieb den Antrag für Laos und machte sich auf die Reise. Der Antrag für Neuseeland wurde zu einem späteren Zeitpunkt vom Makler beantragt und eingedeckt.

Einige Monate später meldete sich der Kunde aus Neuseeland mit der Hiobsbotschaft, dass er aufgrund von Nierensteinen vor Ort operiert werden musste. Die Kosten beliefen sich auf 26.000 Euro für notwendige Flugtransporte, Behandlungen und vorbereitende Maßnahmen für die OP. Der Makler meldete dies der Auslandskrankenversicherung, die den Schaden aufgrund der dringenden Eilbedürftigkeit unverzüglich bearbeitet.

In der Folge lehnte sie die Kostenübernahme jedoch ab, da sie abgeschlossen wurde, als der Kunde sich bereits im Ausland befand. Die Versicherungsbedingungen verlangten jedoch, dass der Versicherungsbeginn noch vor der Abreise aus Deutschland lag. So blieb der verärgerte Kunde auf den Kosten sitzen und forderte die hohe Summe nun vom Makler.

---

### **Eindeutig und klar - die Deckungsebene**

Die Sachlage war nach unserer Aufarbeitung der erforderlichen Unterlagen und Informationen klar: Der Makler hatte es versäumt, den richtigen Versicherungsschutz zu vermitteln. Zugleich war ein Mitverschulden des Kunden auszuschließen, da er seinen Beratungswunsch klar geäußert hatte. Unser Fokus lag daher auf einer zeitnahen Schadenbearbeitung durch den Vermögensschaden-Haftpflichtversicherer.

Nach der Schadenmeldung sprach unsere Schadenabteilung in einem kurzen, kollegialen Telefonat mit dem zuständigen Sachbearbeiter bei der Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung. Dieser folgte unserer Auffassung, so dass der Schaden zeitnah zur Zahlung angewiesen wurde. .

### **Hinterm Horizont geht's doch weiter - das Fazit**

Wenn Makler Schadenmeldungen derart eindeutig schildern und die Schadenhöhe durch die Kunden so eindeutig unter Beweis gestellt wird, geht es hinterm Horizont tatsächlich weiter.

Denn nur so kann eine zeitnahe Regulierung im Sinne der Kunden durch den Vermögensschaden-Haftpflichtversicherer veranlasst 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](mailto:schaden@haftpflichtexperten.de)