

Serie: Schadensfall des Monats April 2025 / Gastbeitrag von Hans John Versicherungsmakler GmbH: Papierkrieg statt Palmen – wie man sich nicht ausbooten lässt

Dr. Oliver Fröhlich

© Hans John Versicherungsmakler GmbH

Nichts ist frustrierender als kurz vor einer Reise krank zu werden. Wohl dem, der dann eine Reiserücktrittsversicherung sein Eigen nennt. Wenn der Makler allerdings die Meldung auf die leichte Schulter und der Versicherer es wiederum sehr genau nimmt, fällt nicht nur die Reise ins Wasser.

Ein Problem kommt selten allein – der Sachverhalt

Ein Makler kümmerte sich um die Versicherungen seiner Tochter. Unter anderem gehörte hierzu auch eine Reiserücktrittsversicherung. Als das Kind der Tochter eine Woche vor einer geplanten Familienreise nach Lanzarote erkrankte, machte sich diese noch Hoffnungen, dass es noch rechtzeitig gesund werden würde. Leider war dem nicht so und zu allem Übel erkrankte einen Tag vor Reiseantritt auch die Tochter selbst. Schweren Herzens stornierte die Familie nun ihre Reise. Nachdem die Tochter am Folgetag – dem geplanten Abreisetag – zum Arzt gegangen war, schickte sie dem Makler zwei E-Mails mit den ärztlichen Attesten für sich und ihr Kind, damit er diese beim Reiserücktrittsversicherer einreichen konnte. Der Makler kümmerte sich zwar, leitete allerdings lediglich das Attest der Tochter weiter.

Zum Erschrecken des Maklers lehnte der Versicherer die Deckung ab. Begründung war, dass die Reiseunfähigkeit der Tochter erst zum eigentlichen Reisetag festgestellt wurde, die Reise aber bereits einen Tag zuvor storniert worden sei. Der konsternierte Makler reichte unverzüglich auch das Attest für das vorher erkrankte Kind ein, doch die Versicherung lehnte abermals ab. Diesmal allerdings aus formalen Gründen, da die Unterlagen nicht vollständig und gleichzeitig eingereicht wurden. Die verärgerte Tochter nahm nun ihren Vater in Anspruch.

Bedingungen der besonderen Art – die Deckungsebene

Der Makler wandte sich nun an uns. Doch auch der Vermögensschaden-Haftpflichtversicherer lehnte ab und verwies dabei auf Klauseln, die Ansprüche von Angehörigen ausschließen. Hier schalteten wir uns ein und wiesen den neuen Sachbearbeiter des Haftpflichtversicherers darauf hin, dass für solche Fälle nicht die Standardbedingungen gelten, sondern unsere „John-BBE“. Dort haben wir den Deckungsumfang gezielt ausgeweitet. Nach erneuter Prüfung erklärte der Versicherer nun auch seine grundsätzliche Eintrittspflicht. Allerdings wies er darauf hin, dass die Tochter zuerst gegen die Entscheidung der Reiserücktrittsversicherung vorgehen müsse. Sollte sie dort wider Erwarten scheitern, würde er die Deckung übernehmen.

Ein Call für alle Fälle – das Fazit

Auch bei einer vermeintlich eindeutigen Ablehnung des Vermögensschaden-Haftpflichtversicherers: nehmen Sie auf jeden Fall Kontakt zu unserer Schadenabteilung auf! Durch unsere besonderen Bedingungen, die wir mit unseren Kooperationspartnern auch stets zu Ihrem Vorteil weiterentwickeln, können wir häufig auch in vermeintlich aussichtslosen Fällen Versicherungsschutz erreichen.

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