

Serie: Schadensfall des Monats Juli 2025 / Gastbeitrag von Hans John Versicherungsmakler GmbH: Auf Nimmerwiederfax.

Dr. Oliver Fröhlich

© Hans John Versicherungsmakler GmbH

Manche Dinge ändern sich nie. Und mit der „guten alten“ Technik überleben auch ihre Tücken. Somit haben wir es diesmal mit einem Revival des klassischsten aller Klassiker zu tun: das Fax ging nicht durch!

Kleine Anpassung, großes Versehen- der Sachverhalt

Ein Versicherungsmakler betreute seit Jahren die Versicherungsangelegenheiten einer Arztpraxis. Anfang 2022 meldete der Praxisinhaber, dass einer seiner Ärzte ab sofort nur noch in Teilzeit arbeite. Daher sollte der Beitrag zur Berufshaftpflichtversicherung angepasst werden. Der Makler reagierte schnell und schickte ein Fax an die Versicherung – dachte er zumindest. Denn was er übersah: Das Fax wurde nie übertragen und kam schlichtweg nie an.

Noch kritischer war, dass der Makler es versäumte, sich eine Wiedervorlage zu setzen. Hätte er nachgefasst, wäre der Fehler ihm spätestens da aufgefallen. So aber blieb die Änderung über zwei Jahre unbemerkt.

Erst im Frühjahr 2024, als der Praxisinhaber seine Unterlagen durchging, entdeckte er, dass der Beitrag nie gesenkt worden war. Der peinlich berührte Makler bemühte sich um eine Kulanzlösung, doch der Versicherer lehnte eine rückwirkende Anpassung ab. Immerhin gewährte er eine Änderung der Prämie ab Januar 2024. Der Kunde machte daraufhin einen Schaden von 2.000 Euro beim Makler geltend.

Klarer Fall, sauber aufbereitet - die Deckungsebene

Nach Erhalt der schriftlichen Inanspruchnahme wandte sich der Makler direkt an unsere Schadenabteilung. Die Unterlagen waren vollständig, der Ablauf klar und nachvollziehbar.

So stand es außer Frage: Hier lag eine Pflichtverletzung vor. Die versäumte Kontrolle nach dem Faxversand war eindeutig dokumentiert und hätte vermieden werden können.

Weil der Fall gut aufbereitet war und sich keine Unklarheiten ergaben, reagierte der Vermögensschaden-Haftpflichtversicherer zügig – und regulierte den Schaden vollständig. In weniger als vier Wochen war die Sache erledigt.

Analog oder digital, Hauptsache gute Prozesse - das Fazit

Wer heutzutage noch auf analoge Kommunikation setzt, sollte mindestens einen Kontrollmechanismus einbauen, denn eine Nachricht, die nicht ankommt, kann sehr teuer werden. Ein kurzer Blick in die Wiedervorlage hätte hier viel Ärger erspart.

Der Makler hatte Glück im Unglück. Die Schadenhöhe war überschaubar und der Versicherer handelte schnell. Für die Praxis bleibt dennoch ein finanzieller Verlust – der durch mehr Sorgfalt oder mehr Offenheit für zeitgemäße Kommunikationswege leicht vermeidbar gewesen wäre.

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