

Serie: Schadensfall des Monats August 2025 / Gastbeitrag von Hans John Versicherungsmakler GmbH: Nach mir die Sintflut – nicht mit uns!

Dr. Oliver Fröhlich

© Hans John Versicherungsmakler GmbH

Vereinzelte kommt es vor, dass auf Klärung wartende Makler den Eindruck haben, dass sich die Abwicklung seitens des Vermögensschaden-Haftpflichtversicherers in die Länge zieht – insbesondere bei komplexen Schadensachverhalten. Unserer Erfahrung nach läuft es meist aber durch-aus zügig und kulant – wie auch der aktuelle Fall zeigt.

Wenn die Umdeckung zur Katastrophe wird – der Sachverhalt

Der langjährige Kunde bat seinen Makler während eines Beratungsgesprächs darum, für sein Wohngebäude eine günstigere Police bei mindestens gleichem Schutz zu finden. Aufgrund des Wunsches des Versicherungsnehmers wurde die bestehende Wohngebäudeversicherung gekündigt. Leider setzte unser Makler den Plan jedoch nicht zu Ende um und vergaß schlichtweg die erneute Eindeckung.

Drei Monate später brach ein Unwetter über den Wohnort des Kunden herein und der Keller seines Wohnhauses lief voll. Es entstand ein Sachschaden in Höhe von 9.000 Euro. Der Makler meldete den Schaden umgehend der Versicherung, doch die verweigerte die Leistung, da zum Schadenzeitpunkt keine Wohngebäudeversicherung bestand. Dass der Makler den fehlenden Versicherungsschutz unverzüglich beantragte, war zwar absolut sachgerecht, half dem Kunden aber für den bereits eingetretenen Schaden herzlich wenig. Dieser verlangte daher vom Makler den Ersatz des Schadens in voller Höhe.

Wie Kommunikation alles in Fluss bringt – die Deckungsebene

Ohne Umschweife kontaktierte der Makler unsere Schadenabteilung und reichte eine schriftliche Inanspruchnahmeschrift ein, in der er den Anspruchsgrund und die konkrete Forderungssumme nannte.

Die Auflistung der Schadenpositionen legte die Vermutung nahe, dass die beiden Töchter des Kunden, die ihre Zimmer im Kellergeschoss hatten, als typische Teenager leidenschaftliche Sammlerinnen hochwertiger Unterhaltungs- und Kommunikationselektronik waren. Für die Vielzahl dieser Produkte ließen sich allerdings leider keine Schadensnachweise vorlegen, da es sich dabei um private Gebrauchtkäufe handelte. Für diese gab es zwar ursprünglich Belege, allerdings lagen die in einer Schreibtischschublade und waren durch das vom Unwetter verursachte stehende Wasser bis zur absoluten Unlesbarkeit aufgequollen.

Trotz dieses misslichen Umstandes prüfte und entschied der Vermögensschaden-Haftpflichtversicherer sehr zügig und erkennbar wohlwollend. Da die Darstellung innerhalb der eigenverantwortlichen Stellungnahme sehr glaubhaft und plausibel war, die Schadenhöhe überschaubar blieb und sich zumindest das Wettereignis absolut unstreitig nachweisen und anhand von anschaulichen Bildern belegen ließ, stufte der Versicherer den Fall als grundsätzlich regulierungsfähig ein.

Trotz des Fehlens jeglicher Belege einigten sich Versicherer, Makler und wir im Vergleich auf eine Zahlung von 7.500 Euro. Dank enger Abstimmung zwischen unserer Schadenabteilung und den Beteiligten brauchte diese Einigung nur wenige Tage. Und die Auszahlung des Vergleichsbetrags erfolgte noch am selben Tag.

Transparenz zahlt sich am schnellsten aus - das Fazit

Der Fall zeigt, wie sehr klare Informationen und Offenheit Abläufe erleichtern. Die schnelle Kontaktaufnahme und direkte Kommunikation durch den Makler schafften die Voraussetzung für eine zügige Prüfung und Einigung.

Fakten sammeln, die Forderungssumme benennen und sich früh mit unserer Schadenabteilung abstimmen – genau das vermeidet lange Wartezeiten.

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