

Serie: Schadensfall des Monats Oktober 2025 / Gastbeitrag von Hans John Versicherungsmakler GmbH: Mit dem E-Bike auf dem Holzweg, nur weil S Ärger macht!

Dr. Oliver Fröhlich

© Hans John Versicherungsmakler GmbH

Manchmal liegt der Unterschied zwischen richtig versichert und gar nicht versichert in einem einzigen Buchstaben. Wenn dieser kleine Unterschied zu einem großen Missverständnis führt, kommt es schnell zu einer unangenehmen Haftungssituation für den Makler. Ein Fall, der zeigt, wie wichtig gute Produktkenntnis und genaues Hinhören im Makleralltag sind.

Nur ein Buchstabe, doch ein großes Problem - der Sachverhalt

Der Makler betreute seinen Kunden schon seit vielen Jahren – von der ersten Kfz-Haftpflichtversicherung bis zu verschiedenen Sachversicherungen. Im Sommer 2021 meldete sich der Kunde mit einem neuen Anliegen: Er hatte sich ein E-Bike gekauft und wollte es mit einer Fahrrad-Vollkaskoversicherung absichern.

In der Beratung übergab der Kunde alle notwendigen Informationen, einschließlich Kaufpreis und Rahmennummer. Er wies auch darauf hin, dass es sich um ein sogenanntes S-Pedelec handelte. Im Unterschied zu Pedelecs unterstützen diese das Treten bis zu einer Geschwindigkeit von 45 km/h und gelten damit nicht mehr als Fahrräder, sondern als Kleinkrafträder. Sie benötigen daher ein Versicherungskennzeichen, einen Führerschein und unterliegen der Helmpflicht. Ein entsprechendes „Mofa-Kennzeichen“ inklusive Haftpflichtversicherungsschutz hatte sich der Kunde bereits eigenständig organisiert.

Der Makler leitete den Antrag für die gewünschte Fahrrad-Vollkaskoversicherung anschließend an den ausgesuchten Versicherer weiter – mit allen Daten, aber ohne den ausdrücklichen Hinweis, dass es sich um ein S-Pedelec handelte. Die Versicherung policiert den Antrag ohne Rückfrage. Dabei war sowohl im Antrag als auch in der Police klar vermerkt, dass das Produkt ausschließlich für E-Bikes gilt, die nicht der Versicherungs- und Führerscheinpflicht unterliegen.

Ein Jahr später kam er erneut auf den Makler zu, um das E-Bike seiner Ehefrau zu versichern – dieses Mal ein „einfaches“ Pedelec. Der Makler stellte einen Ersatzantrag für die Fahrrad-Vollkaskoversicherung unter erneuter Angabe aller relevanten Informationen beider E-Bikes. Der Versicherungsschutz wurde daraufhin um ein weiteres Fahrrad erweitert und entsprechend policiert. Erneut fiel weder Makler noch Versicherung auf, dass bedingungsgemäß für das S-Pedelec des Kunden kein Versicherungsschutz bestand.

Erst drei Jahre später fiel dem Versicherer bei einer internen Bestandsanalyse auf, dass die hinterlegte Rahmennummer auf ein S-Pedelec hinwies. Da der Versicherer für solche Fahrzeuge keinen Versicherungsschutz anbietet, teilte er dem Makler mit, dass für das S-Pedelec zu keinem Zeitpunkt Versicherungsschutz bestanden habe und kündigte das Rad aus dem Versicherungsvertrag. Der Makler versuchte, die gezahlten Prämien für das S-Pedelec zurückzuerhalten – insgesamt 900 Euro. Doch der Versicherer lehnte ab.

Daraufhin wandte sich der Kunde an den Makler und machte eine Pflichtverletzung geltend. Schließlich hatte er jahrelang Beiträge gezahlt, ohne einen wirksamen Versicherungsschutz zu haben.

Im Sprint zur Lösung - die Deckungsebene

Der Makler meldete die Inanspruchnahme unserer Schadenabteilung und reichte zugleich alle erforderlichen Unterlagen ein. Da die Sachlage so eindeutig und der Schaden überschaubar war, erklärte sich der Vermögensschaden-Haftpflichtversicherer nur zwei Tage später bereit, den Schaden vollständig zu regulieren.

Wissen schützt vor Schaden - das Fazit

Der Fall zeigt, wie schnell ein scheinbar kleiner Beratungsfehler große Folgen haben kann, denn der Versicherungsmarkt verändert sich ständig, und mit ihm die Produktlandschaft. Für Makler bedeutet das: den Überblick behalten, Produktdetails genau kennen und bei Unsicherheiten lieber einmal mehr nachfragen.

Gerade in Nischen wie der E-Bike-Versicherung kann eine Spezialisierung auf bestimmte Sparten oder Produkte helfen, Haftungsrisiken deutlich zu reduzieren. Denn am Ende haftet in solchen Fällen fast immer der Makler – nicht der Versicherer.

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