



Ganz so leicht wie in diesem fiktiven Beispiel machen es sich die Versicherer nicht, wenn sie berechnete Ansprüche abzuweisen versuchen. Manche Anbieter werden durchaus kreativ, um nicht zahlen zu müssen.

Gekürzt, vertagt, **abgelehnt**

Der Versicherer müsste zahlen, tut es aber nicht: **Ungerechtfertigte Leistungskürzungen** beschern Maklern viel unnötige Arbeit. Ein Fachanwalt hat eine Idee, wie dem Ärgernis beizukommen wäre.

Michael Otto, Makler aus Isernhagen, ärgert sich: „Wie die Versicherer Schadengewinne generieren, darüber könnte ich ein Buch schreiben!“ Als erster Stellvertreter des Vorsitzenden ist er in der Interessengemeinschaft Deutscher Versicherungsmakler (IGVM) für Rechtsthemen zuständig und auch sonst als streitbarer Geist im Interesse seiner Kunden und Maklerkollegen bekannt.

Während die Versicherer bei neuen Produkten gern mit mehr Leistung und besserer Regulierung werben, erleben Kunden und deren Berater mitunter selbst bei glasklaren Fällen oft das Gegenteil: Berechnete Schadenzahlungen an Kunden werden verzögert, Leistungen gekürzt oder zunächst ganz verweigert. Otto wundert sich immer wieder, welche simple Ausreden die Versicherer teils bemühen. Da würden weitere Unterlagen benötigt, der Sachbearbeiter sei krank oder auf Urlaub – oder die Zahlung falle „versehentlich“ zu gering aus. „Leistungszahlungen werden systematisch verzögert, verschleppt und verweigert“, meint auch Jürgen Hennemann. Der Fachanwalt für Versicherungsrecht kennt Dutzende Fälle, er vertritt Verbraucher dabei, Ansprüche gegen Versicherer geltend zu machen.

»Manche Versicherer beschäftigen Firmen, deren einzige Aufgabe darin besteht, sich logisch erscheinende Ablehnungsbegründungen für Schadenfälle auszudenken.«

Ein Anwalt, der anonym bleiben möchte

„Aktuell an erster Stelle ungerechtfertigter Leistungskürzungen im Schadenfall steht wohl die Problematik der Mehrwertsteuererstattung“, berichtet Otto, der schon

Mehrwertsteuer gespart

seit 1985 als Makler arbeitet. Gemeint ist: Auch wenn der Kunde gar nicht vorsteuerberechtigt ist und ihm somit die Entschädigungssumme samt Mehrwertsteuer zusteht, streichen manche Versicherer diesen Posten erst einmal. So auch im Fall eines Fahrraddiebstahls, der von der Hausratversicherung abgedeckt war.

Die Concordia zahlte zunächst gar nichts, weil der Kunde kein neues Fahrrad kaufen wollte. Makler Otto reklamierte, denn die „Allgemeinen Versicherungsbedingungen“ (AVB) sehen keine Verpflichtung zum Neukauf vor. So urteilte kürzlich auch das Landgericht Hamburg (Az.: 314 O 109/18). Daraufhin zahlte die Concordia, wollte aber nicht den vollen Wiederbeschaffungswert von 840 Euro erstatten, sondern 19 Prozent weniger. Die AVB geben diese Kürzung nicht her. Dort heißt es sinngemäß: Die Mehrwertsteuer wird nicht ersetzt, wenn der Kunde anlässlich der Wiederbeschaffung tatsächlich keine Mehrwertsteuer bezahlt hat. Der Kunde wollte aber gar kein neues Fahrrad kaufen. Dennoch beharrte der Versicherer auf Einbehalt der vollen Mehrwertsteuer. Erst als man sich an einen Tisch setzte, zahlte die Concordia auch den Restbetrag – ohne Anerkennung einer Rechtspflicht.

Otto stört, dass einige Anbieter offenbar ihre eigenen Bedingungen ignorieren oder zu eigenen Gunsten interpretieren, um Leistungen zu kürzen. Die VHV wendet in der Hausratversicherung eine eher schwammig formulierte Klausel an: „Die Mehrwertsteuer wird nur ersetzt, wenn und soweit sie tatsächlich angefallen ist.“ So liest sich das auch in den GDV-Musterbedingungen von 2017. Die VHV reagierte auf Ottos Nachfrage zumindest mit einer internen Arbeitsanweisung, wonach „Schadenfälle in der Hausratversicherung nun grundsätzlich nach dem Günstigkeitsprinzip brutto, also inklusive Mehrwertsteuer, reguliert werden“. Die angekündigte Korrektur der Hausratbedingungen (VHB 2018) erfolgte bis Redaktionsschluss jedoch nicht, in einem weiteren Fall wurde Mehrwertsteuer einbehalten. Auf Anfrage der Redaktion reagierte die VHV nicht. Auch die Concordia äußerte sich nicht.

BGH-Urteil

„Wenn der Versicherer die Leistung kürzen will, muss er es in die Bedingungen schreiben“, sagt Otto. Dann könne man das gerichtlich nachprüfen. Das tat der Bundesgerichtshof (BGH) übrigens schon 2006 im Fall einer Kfz-Kaskoversicherung: Eine Klausel, die die Mehrwertsteuer bei der Schadenregulierung nur ersetzt, wenn der Kunde diese Steuer tatsächlich bezahlt, verstößt gegen das Transparenzgebot (nach Paragraph 307 BGB), wenn der Kunde nicht deutlich erkennen kann, dass die Erstattung der Mehrwertsteuer ausgeschlossen sein soll (Az.: IV ZR 263/03).

„Solche unberechtigten Leistungskürzungen sind gang und gäbe“, sagt Fachanwalt Hennemann. Ein anderer Anwalt, der namentlich nicht genannt werden möchte, spricht einen harten Verdacht aus: „Manche Versicherer beschäftigen Abteilungen oder Firmen, deren einzige Aufgabe darin besteht, sich logisch erscheinende Ablehnungsbegründungen für Schadenfälle auszudenken.“



»Wenn der Versicherer die Leistung kürzen will, muss er Unterlagen herausgeben.«

Michael Otto, Versicherungsmakler

In der Tat beauftragen Versicherer zunehmend externe Firmen, die in ihrem Auftrag Rechnungen prüfen – und oft auch Rechnungsposten kürzen. So schalten die Dialog Versicherungen unter anderem die Firma Sachcontrol ein, um Rechnungen zu prüfen. Auch öffentlich bestellte und vereidigte Sachverständige kommen zum Einsatz, die mitunter vom Schreibtisch aus die Schadenhöhe reduzieren.

Begutachtung aus der Ferne

„Solche Beurteilungen aus der Ferne sind vor Gericht für den Versicherer wertlos, wenn keine persönliche Begutachtung des Schadens erfolgt ist“, so Otto. „Wenn der Versicherer die Leistung kürzen will, ist er beweispflichtig und muss die Unterlagen zur Begründung herausgeben.“ Oft versuchten die Versicherer, genau dies zu vermeiden. „Man muss hartnäckig bleiben und auf das Recht des Kunden dazu pochen“, rät Otto.

Die Generali-Tochter Dialog hielt Makler Otto im Fall eines Wasserschadens auf Trab. Ein Kunde hatte in seinem Wohn- und Geschäftshaus einen Nässeschaden an einer Decke zu beklagen und ließ den Rohrbruch zunächst von einem Klempner provisorisch abdichten. Sein Gebäudeversicherer kürzte aber die Leistung um rund 470 Euro, da die Reparatur der defekten Wasserleitung erst provisorisch erfolgte und „durch diese zögerliche Schadenbeseitigung ein zusätzlicher und vermeidbarer Aufwand entstanden ist“, so die Begründung der Dialog.

„Übliches Vorgehen“

Dabei war der Kunde gerade durch die provisorische Abdichtung seiner Schadenminderungspflicht nachgekommen, nachdem er nicht sofort Zugang zu der betroffenen Mietwohnung und einer Gewerbeeinheit bekam, den Schaden aber dennoch schnell eindämmen wollte. Auch mit dieser Erklärung gab sich die Dialog zunächst nicht zufrieden, in der Antwort heißt es: „Die Kosten sind der nicht vorhandenen Zugänglichkeit zur Wohnung geschuldet.“ Daraufhin reklamierte der Makler beim Versicherer mit dem Hinweis, dass die Dialog laut ihren eigenen AVB notwendige Aufwendungen für Nebenarbeiten sowie Aufwendungen zur Schadenminderung zu ersetzen hat (Paragraph 3 AWB 87). So sei es auch im Gesetz festgelegt (Paragraph 83 VVG). Mit dem Verweis auf die eindeutige Sachlage schrieb der Makler süffisant: „Ich gehe nicht davon aus, dass die Sachbearbeiterin bewusst den Irrtum erregen will, dass diese Aufwendungen nicht erstattungsfähig sind.“ Kurz darauf bezahlte die Dialog kommentarlos. Auf Anfrage der Redaktion antwortete der Versicherer, über den beschriebenen Vorgang könne man „durchaus unterschiedlicher Auffassung“ sein. „Die (...) Vorgehensweise ist im Rahmen einer Schadenregulierung durchaus üblich.“

Auch andere Makler berichten vom zähen Ringen mit so manchem Versiche-



Christopher Schätzl, Versicherungsmakler: „Überraschende Klauseln, die nicht mal in den AVB stehen, dürften unwirksam sein.“

rer, darunter Michael Melchert aus Ratingen. Er meldete einen Fahrraddiebstahl, der in der Hausratversicherung der Alten Leipziger über den Deckungskonzeptanbieter Degenia versichert war. Bis zur fairen Regulierung des Schadens vergingen viereinhalb Monate, in denen der Makler mehrfach nachhaken musste.

„Eine Farce“

Zunächst zahlte die Alte Leipziger nur 300 Euro, obwohl das Rad rund 1.280 Euro gekostet hatte und Fahrräder im Degenia-Hausratkonzept bis 2.500 Euro versichert sind. Mehrfache Klärungsversuche des Maklers blieben ergebnislos. Nach drei Monaten Stillstand schaltete Melchert den Vorstand der Degenia ein, worauf die Alte Leipziger schon am nächsten Tag rund 980 Euro nachzahlte und die Sache damit eigentlich erledigt war. „Die Schadenregulierung glich einer Farce“, erinnert sich Melchert. Der Sachbearbeiter reagierte weder auf E-Mails noch auf Anrufe. „Da denkt man schon darüber nach, die Verträge abzuziehen und anderswo einzudecken“, so der Makler. Letztlich bekam der Kunde sogar mehr Geld, weil er sich ein neues

Rad gleicher Art und Güte kaufte. „Mein Kunde freute sich, und ich mich mit ihm, doch den Aufwand hätte der Versicherer allen Beteiligten besser erspart“, so Melchert.

Apropos Degenia Versicherungsdienst: Eine Mitarbeiterin des Deckungskonzeptanbieters erklärte dem Passauer Makler Christopher Schätzl auf Nachfrage, in der Privathaftpflicht (Degenia Premium T 17; Risikoträger: Condor) seien Mietsachschäden zwar versichert, aber „grobe Fahrlässigkeit nicht eingeschlossen“. Das verwundert, denn laut VVG kann der Versicherer die Leistung nur ablehnen, wenn der Kunde „vorsätzlich und widerrechtlich den bei dem Dritten eingetretenen Schaden herbeigeführt hat“ (Paragraf 103). Daher sind alle Formen von Fahrlässigkeit versichert. Schätzl fand dazu keinerlei Angabe in den AVB und hakte daher nach. „Eine Privathaftpflichtpolice mit Leistungsausschluss

»Den unnötigen Aufwand hätte der Versicherer dem Kunden und mir besser erspart.«

Michael Melchert, Versicherungsmakler

für grob fahrlässig verursachte Schäden wäre das Allheilmittel für die Schadenquote“, meint er. Auf Nachfrage von FONDS professionell stellte Degenia-Vorstand Halime Koppius klar: „Das war wohl ein Missverständnis – natürlich ist in unseren Privathaftpflichtbedingungen nur der Vorsatz ausgeschlossen.“

Das alles sind nur Einzelfälle. Doch bei insgesamt 442 Millionen Versicherungsverträgen mit 216 Milliarden Euro Jahresbeitrag dürfte durch Leistungskürzungen eine erkleckliche Summe zusammenkommen. Dabei ließe sich dieser Missbrauch, der auf dem überlegenen Fachwissen der Leis-



Jürgen Hennemann, Fachanwalt: „Leistungszahlungen werden systematisch verzögert, verschleppt und verweigert.“

tungsprüfer gegenüber Verbrauchern beruhe, leicht abstellen, ist Jurist Hennemann überzeugt: „Der Gesetzgeber müsste die Versicherer zwingen, statt des oft nur geringen Honorars auf Basis des Streitwerts den tatsächlichen Aufwand für den Rechtsanwalt des Kunden zu bezahlen.“

„Straf-Schadenersatz“

Der Fachanwalt rechnet vor: Bei einem Kfz-Schaden von 5.000 Euro kürzen Versicherer seiner Erfahrung nach oft 400 Euro. Ein Mandat mit diesem Streitwert beschäftige einen Anwalt samt Klagevertretung mindestens fünf Stunden, doch er dürfe dafür nur rund 110 Euro Gebühren berechnen. „Das ist betriebswirtschaftlich nicht darstellbar, und das wissen die Versicherer, aber der Gesetzgeber sieht keine Veranlassung, den Rechtsmissbrauch zu beenden“, so Hennemann. Seine Idee: Durch gesetzliche Einführung eines „Straf-Schadenersatzes“ müsste der Versicherer zumindest in Haftungsfällen eine bis zu 250-fach höhere Zahlung leisten. Hennemann ist sich sicher: „In drei Monaten wäre der Spuk mit ungerechtfertigten Leistungskürzungen vorbei.“

DETLEF POHL **FP**