

## 10 Empfehlungen zum Umgang mit Ihrem Versicherungssachbearbeiter

Statistisch gesehen soll es jeden Architekten, jede Architektin (im Folgenden wird allein der sprachlichen Vereinfachung halber die männliche Version angegeben, gemeint ist immer auch die Architektin) alle fünf Jahre einmal treffen: Ein Schadensfall, behauptet oder tatsächlich. Dann ist, will man die Forderung des Bauherrn nicht selbst bezahlen, der Anruf bei der Haftpflichtversicherung unumgänglich.

Meiner Erfahrung nach ist vielen Architekten der Anruf, überhaupt der Kontakt mit der Versicherung, unangenehm. Das kann daran liegen, dass man sich mit der Sache selbst ungern auseinandersetzt. Es kann auch daran liegen, dass man nicht weiß, wie man mit dem Abstraktum „Versicherung“ umgehen soll.

10 Empfehlungen, als Ergebnis der Erfahrung mit Haftpflichtfällen und Versicherungen sind der Versuch einer Hilfestellung, an die Sache unverkrampfter heranzugehen.

Empfehlung 1: Vorher ein kurzer Blick in die Versicherungsbedingungen.

Trotz bisweilen verbreiteter abweichender Ansicht ist Ihr Schadenssachbearbeiter (allein der sprachlichen Vereinfachung halber die männliche Version, gemeint ist immer auch die Sachbearbeiterin) ein Mensch. Mit einer gezielten Vorbereitung der Kontaktaufnahme können Sie Ihren Sachbearbeiter zu Höchstleistungen motivieren.

Hört sich komisch an, ist es aber nicht: Das Ungetüm „Versicherung“ gibt es nicht. Dahinter verbergen sich zwei Sorten von Menschen: Sachbearbeiter und die anderen (politisch korrekt: Team- oder Abteilungsleiter; umgangssprachlich: Chefin/Boss).

Ihr Sachbearbeiter tut das, was seine Berufsbezeichnung aussagt: Er bearbeitet Ihre Sache. Es gibt in jedem Versicherungsvertrag einige Aspekte und Vereinbarungen, die sind Ihrem Sachbearbeiter so vertraut wie die morgendliche Schlange am Kaffeeautomaten. Dass diese Aspekte Ihnen nicht so vertraut sind, ist verständlich. Nachfragen geht immer. Bitte haben Sie jedoch Verständnis, dass Ihr Sachbearbeiter in die (für ihn) siebenhundertdreiundsechzigste Erörterung von bestimmten Aspekten des Versicherungsvertrages mit nur mäßiger Motivation gehen wird. Eine ganze Reihe von Informationen steht tatsächlich in Versicherungsbedingungen. Ein Blick darein lohnt sich. Einige Punkte vorab:

- Selbstbeteiligungen: In jeder (soweit dem Verfasser bekannt) Architektenhaftpflichtversicherung ist eine Selbstbeteiligung vereinbart. Man kennt es aus der Kfz-Versicherung. Einige Zeitgenossen bezeichnen sie als „hallo-wach“-Beitrag. Etwas genauer ist es der Anteil eines Schadens, der nicht vom Versicherungsschutz umfasst ist. Ihr Schadenssachbearbeiter kann diesen Anteil nicht unter den Tisch fallen lassen, weil er streng genommen für diesen Anteil nicht zuständig ist. Er müsste aus rechtlicher Sicht „etwas draufpacken“. Dafür hat sich sein Boss aber – bewusst und gewollt - nicht verpflichtet.  
Machen Sie die Gegenprobe: Drücken Sie den Freunden Ihres Nachwuchses nach jedem Besuch ein Spielzeug – eines von Ihrem Nachwuchs natürlich - in die Hand, quasi als „Obendrauf“. Vermutlich wird Ihr Nachwuchs erhöhten Diskussionsbedarf anmelden.
- Ein Klassiker ist das Argument, man sei schon seit x Jahren Kunde und es sei nie etwas gewesen. Da könne man doch mal... Der Ansatz ist aus Sicht des Kunden

menschlich verständlich. Er hat jedoch einen Knick in der Logik: Es ist nicht so, dass Sie während der x Jahre nichts bekommen hätten: Sie hatten Versicherungsschutz und Ihr Schadenssachbearbeiter stand Gewähr bei Fuß. Es hakt an noch einem Punkt: Dem Gedanken liegt eine Einzelberechnung zu Grunde: X Jahre mal y Beiträge macht ein Plus von z für die Versicherung, von dem Haufen können die ruhig etwas herausgeben. Kapitaldeckung nannten das diejenigen, die Ihnen bis 2008 unterschiedlichste Finanzprodukte verkaufen wollten. Dass dies jedoch bei der Risikoabsicherung für viele einzelne Individuen nicht funktioniert, können Ihnen Versicherungsmenschen im Schlaf vorrechnen. Als Ihnen nichts passiert ist haben Sie den Ausgleich von anderen mitfinanziert. Wenn Ihnen etwas passiert, tun dies die Anderen für Sie.

- **Anwaltsauswahl:** Die Leistung(-pflicht) Ihres Berufshaftpflichtversicherers besteht aus drei Punkten: 1. Prüfung der Haftpflichtfrage, 2. Gewährung von Abwehrdeckung und 3. Ersatz von Entschädigungen.

Abwehrdeckung ist der Funktion einer Rechtsschutzversicherung sehr ähnlich – aber nicht identisch. Bei einer Rechtsschutzversicherung dürfen Sie den Anwalt auswählen. In Ihrer Berufshaftpflichtversicherung ist dieser Punkt anders geregelt: Das sogenannte Prozessführungsrecht ist dem Versicherer übertragen. D.h. auch, er bestimmt den Rechtsanwalt, der Sie vertritt. Nur diesen bezahlt er. Sie können sich natürlich von so vielen Rechtsanwälten vertreten lassen, wie sie möchten (Anmerkung: In der Konsequenz keine gute Idee. Stellen Sie einmal fünf Köche an einen Suppentopf – guten Appetit.). Die aber müssen Sie selber bezahlen. Daher: Bitte erst die Versicherung anrufen, dann zum (empfohlenen) Anwalt; nicht umgekehrt.

Insgesamt ist, kündigt sich ein Schadensfall an, zu empfehlen, einmal Ihre Police und die Bedingungen zur Hand zu nehmen und sie auf Umfang, (gegenseitige) Pflichten und Einschränkungen durchzulesen.

Im nächsten Beitrag: Empfehlung 2 – den Anruf nicht hinauszögern.

Stefan Bruns

LL.M. (VUW, Wellington, Neuseeland)  
Rechtsanwalt und  
Fachanwalt für Bau- und Architektenrecht