

## 10 Empfehlungen zum Umgang mit Ihrem Versicherungssachbearbeiter – Teil 2

Die Zahl der – tatsächlichen oder behaupteten – (Architekten-)Haftpflichtschadensfälle nimmt zu. Der Anruf bei der Versicherung ist unumgänglich. 10 Empfehlungen sind ein Versuch, diesen Kontakt reibungsloser zu gestalten.

Im 1. Teil ging es um die Anregung, im Falle eines möglichen Schadensfalles vorab einmal in die Police und die Bedingungen zu schauen.

Empfehlung 2: Den Anruf nicht hinauszögern.

Abgesehen davon, dass die unverzügliche Mitteilungen eine vertragliche Obliegenheit ist (Obliegenheit: Ihr Vertragspartner kann die Tätigkeit nicht einfordern, wenn Sie es aber nicht tun, hat es Nachteile für Sie), ist es eine gute Idee, Ihren Versicherer nicht erst einen Tag vor Fristablauf über eine Angelegenheit zu informieren.

Bitte berücksichtigen Sie: Das Versicherungsgeschäft ist ein Massengeschäft. Es beginnt damit, dass die Zustellung (besondere Dienstleister wegen des Umfangs) oder die Erstverarbeitung (Zuordnung, Einscannen, Weiterleitung) Zeit beansprucht. Sie können sich nicht darauf verlassen, dass Ihr Brief einen Tag später auf dem Schreibtisch Ihres Sachbearbeiters liegt.

Liegt er da, muss Ihr Sachbearbeiter den Vorgang anlegen und sich damit vertraut machen. Auch der beste Sachbearbeiter wird es nicht schaffen, die Klage von 220 Seiten mit zwei Ordnern Anlagen in 30 Minuten durchzulesen. Muss er einen Anwalt für Sie organisieren, sollte dieser vorab informiert werden. Die entsprechende Korrespondenz muss vorbereitet werden. Die wesentlichen Dokumente müssen vorab übermittelt werden. Wegen der Eigenschaft als Massengeschäft können Sie davon ausgehen, dass Ihr Sachbearbeiter mindestens sechs weitere Fristsachen auf dem Tisch liegen hat.

Von noch einem Punkt können Sie ausgehen: Ihr Sachbearbeiter hält Sie grundsätzlich erst einmal für nicht verantwortlich und möchte Ihnen helfen. Das kann er umso besser, umso mehr Zeit er hat. Selbst wenn er im weiteren Verlauf zu der Einschätzung kommt, dass wohl doch das ein oder andere latent sub-optimal gelaufen ist und eine Zahlung des Versicherer zur Wiederherstellung des Rechtsfriedens eine gute Idee wäre, wird er immer noch versuchen, das Bestmögliche für Sie zu erreichen. Das erfolgt in der Regel über Verhandlungen. Auch dafür braucht er Zeit.

Auch wenn Sie Ihren Fall „fünf vor zwölf“ einreichen, wird Ihr Sachbearbeiter alles daran setzen, die entsprechenden Schritte noch rechtzeitig einzuleiten. Sehr häufig klappt das. Allerdings wird er in nicht unerhebliche Hektik verfallen müssen. Der sonstige Betrieb auf seinem Schreibtisch bleibt liegen. Das wirkt wenig förderlich auf die Motivation Ihres Sachbearbeiters, sich auch im weiteren Verlauf „extra lang“ für Ihr Anliegen zu machen.

Der versicherungstechnische *Super-GAU* ist übrigens der Brief: „Hier ist ein Urteil, ich bitte um Ausgleich“. Sollten Sie mitgekomen, dass einer Ihrer Kollegen so vorgeht, können Sie mit einer die Schwelle einer vollständigen Sicherheit überschreitenden Wahrscheinlichkeit davon ausgehen, dass vieles passieren wird. Nichts davon wird das sein, was Ihr Kollege im Sinn hatte.

Daher: Zu früh ist nie zu spät.

Im nächsten Beitrag: Empfehlung 3 – Schadennummer, Schadennummer, Schadennummer

Stefan Bruns

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