

10 Empfehlungen zum Umgang mit Ihrem Versicherungssachbearbeiter – Teil 3

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

In den vorherigen Teilen ging es darum, dass (1) vorab ein Blick in die Police und die Bedingungen nicht verkehrt ist und es auch für Sie förderlich ist, Ihren Versicherer (2) so früh wie möglich zu informieren.

Empfehlung 3: Schadennummer, Schadennummer, Schadennummer

Halten Sie für Telefonate mit Ihrem Schadensachbearbeiter bitte Ihre Schadennummer bereit.

Warum: Das hat nichts damit zu tun, dass Sie für Ihre Versicherung nur eine Nummer sind. Er findet Ihren Vorgang nur anders nicht, jedenfalls nicht so schnell.

Sie arbeiten vielleicht mit einem leistungsstarken PC und entsprechenden Programmen. Sie sind vernetzt, hinterlegen Daten in der Cloud, können mit komplizierten Graphikprogrammen Dinge anschaulich darstellen und womöglich noch in mehr als einer Millionen Farben ausdrucken. Ihre Entwürfe erscheinen in 3D, virtuelle Spaziergänge durch das Gebäude sind Standard.

Im Gegensatz dazu ist Ihr Sachbearbeiter EDV-technisch vermutlich – sagen wir mal – *nicht ganz* auf dem neuesten Stand.

Der unübertroffene Albtraum einer Versicherung ist der Systemabsturz. Der ist unter allen Umständen zu vermeiden. Die Lösung ist das Motto „bewährt“. Genutzt wird, was sich bewährt hat. Der Spruch ist allerdings unvollständig. Insgesamt lautet er: „alt und bewährt“. „Alt“ beinhaltet, dass denkbare und mögliche Suchfunktionen *nicht zwingend* gegeben sind. Das ist die höfliche Formulierung für „nicht“. „Alt“ bedeutet also in vielen Fällen, dass die einzig vernünftig funktionierende Suchfunktion jene über die Schadennummer, alternativ noch Ihre Vertrags- oder Kundennummer ist.

Auch Ihr Name wird nicht unbedingt schnellere Ergebnisse bringen: Versicherungsgeschäft ist ein Massengeschäft. In der Datenbank des Versicherers befinden sich einige zigtausende Namen. Wenn Sie zufällig Müller, Meier oder Schulze heißen können Sie sich alles Weitere ausrechnen.

Wenn Sie Ihr Gespräch hoch motiviert mit dem Namen des Bauherrn, dem Bauvorhaben oder den Details des Vorganges beginnen, wird Ihr Sachbearbeiter vor einem leeren Bildschirm sitzen. Natürlich ist er als Dienstleister entsprechend geschult und wird Sie höflich ausreden lassen. Anschließend fragt er nach Ihrer Schadennummer – oder den Alternativen. Wenn er diese eingegeben hat und sich durch den Wust von Dialogfeldern, Anzeigen, Unterseiten und Unter-Unterseiten geklickt hat und endlich Sie, Ihren Namen, das Bauvorhaben und den Fall gefunden hat, hat er mit ziemlicher Sicherheit sämtliche Details, die Sie ihm gerade farbenfroh geschildert haben wieder vergessen haben.

Dabei ist kein böser Wille im Spiel: Wissen Sie, wie viele Schadensfälle ein Sachbearbeiter durchschnittlich bearbeitet? Es sind zwischen 500 und 900 – parallel. Wenn Sie sich vorstellen, dass 50% Ihrer Kollegen und Kolleginnen ein Gespräch mit einem aktuellen

Detailreport über die jüngsten Entwicklungen beginnen, kann im Grunde nur reiner Datensalat im Kopf Ihres Sachbearbeiters vorhanden sein. Am Abend wirft er dann die Klamotten in die Sauna und setzt sich in die Waschmaschine. Wenn Sie beim nächsten Telefonat den Eindruck haben, der Kollege sei komplett weichgespült, wissen Sie warum.

Also: Geben Sie ihm bitte gleich Ihre Schadennummer und für Ihren Sachbearbeiter erheben Sie sich leuchtend über dem Meer der digitalen Dunkelheit. Er wird es Ihnen danken.

Im nächsten Beitrag: Empfehlung 4 – Montags nicht vor zehn Uhr.

Stefan Bruns

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