

10 Empfehlungen zum Umgang mit Ihrem Versicherungssachbearbeiter – Teil 4

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

Bislang: (1) Vorab ein Blick in die Police/Bedingungen, (2) frühzeitig anrufen und in weiteren Kontakten die (3) Schadennummer bereithalten.

Empfehlung 4: Montags nicht vor zehn Uhr anrufen

In der Regel freut sich Ihr Sachbearbeiter auf seine Arbeitswoche. Sie gibt ihm Gelegenheit, die neu eingegangenen Schadenfälle zu sichten. Mit Spannung will er die diversen Gutachten lesen und dabei immer wieder neu entdecken, wann, wieso und für was der Architekt haften soll. Er fügt die 42-Grad-Neigung der Tiefgarageneinfahrt zu seiner „funktioniert nie“-Liste hinzu und will weiter daran arbeiten, die Liegenbleiber der letzten Woche abzarbeiten. Die arbeitslosen Tage des Wochenendes stellen eine unwillkommene, dennoch nicht vermeidbare Unterbrechung des Rhythmus dar. Oder so ähnlich...

Montag Morgen muss er erst wieder Fuß fassen. Die Eingewöhnungsphase wird regelmäßig von den am frühen Morgen auflaufenden Ankündigungen von Sonderaufgaben, Fortbildungen und Abteilungsbesprechungen gestört. Besonders letztere sind verdrießlich. Beim Blick in die Besprechungsliste stellt er fest, dass Thema xy, bereits vier Mal ohne Ergebnis besprochen, erneut auf der Agenda steht. In Gedanken überschlägt er die Stunden, die sein Arbeitgeber ihn diese Woche von sinnvoller Tätigkeit abhalten wird und realisiert zu spät, dass er seine Kaffeetasse (mal wieder) unter das falsche Ausgaberohr der hochmodernen Kaffeemaschine gestellt hat. Der Kaffee ist im Abfluss, die Tasse leer und die Nase voll.

Vollends aus dem Takt kommt Ihr Sachbearbeiter, sobald er das E-Mail-Programm öffnet. Dann machen sich die 32 (gerne auch mehr) vorzugsweise Samstag Nacht um 23:32 h gesendeten E-Mails bemerkbar und schreien ihn mit den üblichen Dringlichkeitsstufen (sehr wichtig, äußerst dringend, super-urgent, lebensbedrohlich) um Beachtung an. Montag in der Zeit von 06:00 bis 08:00 h sind natürlich weitere 15 E-Mails eingetroffen.

Wenn Sie jetzt mit einem Anliegen, welches nicht doch noch ein paar Stunden warten kann, bei Ihrem Sachbearbeiter anrufen, könnte es sein – es soll sich um Ausnahmen handeln –, dass der Faktor Mensch Ihnen einen Strich durch die Rechnung. Da nützt auch die beste Charmeoffensive nichts („Guten Morgen, ich habe eine Frage, die ich gerne einem hochkompetenten Experten stellen würde...“ – „Ich stell' zum Kollegen durch!“).

Geben Sie Ihrem Sachbearbeiter die Zeit, die er braucht, um seinen Schreibtisch von Unsinn zu befreien. Kaffee, nun planmäßig in der Tasse, wirkt dabei wie ein Katalysator. Frühstückspause ist bekanntlich bis halb zehn, vorher geht also gar nichts. Sind die Zeitfresser und Ablenkungsmanöver erst beiseite geschoben, schaltet Ihr Sachbearbeiter auf den „hoch-konzentriert“-Modus und ist für Ihr Anliegen offen. Meistens ist dieser Zustand Montags ab ca. 10:00 Uhr erreicht.

Im nächsten Beitrag: Empfehlung 5 – Informationen: Immer ordentlich „Butter bei die Fische“.

Stefan Bruns

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