

10 Empfehlungen zum Umgang mit Ihrem Versicherungssachbearbeiter – Teil 5

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

Bislang: (1) Vorab ein Blick in die Police/Bedingungen, (2) frühzeitig anrufen, in weiteren Kontakten die (3) Schadenummer bereit halten und (4) Montags nicht vor zehn anrufen.

Empfehlung 5: Sachinformationen – Fragen umfassend beantworten.

Haben Sie auch Theater mit den Pflichtfeldern bei online-Anmeldungen? Sie können den „Weiter“-Icon durch den Bildschirm durchdrücken, das Programm kehrt trotzdem stoisch zu der sie-müssen-das-Pflichtfeld-ausfüllen-sonst-geht-es-nicht-weiter-bitte-füllen-sie-das-Pflichtfeld-aus Anzeige zurück.

So geht es bisweilen Ihrem Schadensachbearbeiter, wenn Sie ihn umfassend mit einem „Zum BV xy könnte es zu einem Schaden kommen, den ich vorsorglich anzeigen möchte.“ informieren. Das Datenverwaltungsprogramm will in aller Regel wissen, wo genau die Baustelle liegt, um was für ein Bauvorhaben und welche Probleme es geht, wer (Bauherr) durch wen (Rechtsanwalt) was (voraussichtlich wieviel Geld) wie (außergerichtlich, Beweisverfahren, Klageverfahren, etc.) von ihnen haben will und was möglicherweise gegen einen umgehenden Scheckversand sprechen könnte (Haftungsumfang, Einreden, Schadenshöhe, Regressmöglichkeiten).

Wenn Ihr Schadensachbearbeiter ein trauriges „weiß ich auch nicht“ in Richtung Computer murmelt, antwortet dieser – je nach Programm und Systemversion – mit einem „dann Pech“ oder „lass dir was einfallen, wenn du eine Schadenummer haben willst“. Das ist wahrscheinlich der Grund, warum ein Herr Max Mustermann ein unglaublich beschäftigter Mann sein muss, gemessen an der Zahl der Schadenfälle, in denen er beteiligt ist. Der geheimnisvolle „Bahnhofsplatz“ dürfte dichter bebaut sein als Tokio.

Ihr Sachbearbeiter braucht Informationen. Sparen Sie nicht. Zusammenstellen und sortieren müssen Sie die Informationen mit hoher Wahrscheinlichkeit ohnehin, spätestens zum Besuch beim Rechtsanwalt. Wenn Sie dem Sachbearbeiter die Arbeit erleichtern wollen, nehmen Sie das Formular, welches Ihre Versicherung mit ziemlicher Sicherheit irgendwo auf der Internetpräsenz versteckt hat.

Formulare dürften für Versicherer so etwas sein wie Espresso für den Italiener oder Wein für den Franzosen: Ohne kommt der Laden nicht in Schwung.

Beim Ausfüllen empfiehlt es sich, möglichst präzise zu antworten. Ein „Ja“ auf die Frage, wann eine Leistung erbracht wurde, wird das Programm Ihres Sachbearbeiters auch bei bestem Zureden mit Engelszungen nicht akzeptieren.

Die Frage danach, wann Ihre Schlussrechnung bezahlt wurde, dient auch nicht dazu, hinten herum zu kontrollieren, ob der Bauherr Ihre Leistung überhaupt als entlohnungswürdig betrachtet hat. Vielmehr ist das Datum für die Berechnung einer eventuellen Verjährung meist von großer Bedeutung.

Sie dürfen indes darauf vertrauen, dass Ihr Sachbearbeiter die abgefragten Informationen – früher oder später – braucht. Häufig – das wird wohl nicht wegzudiskutieren sein – schleicht

sich mit zunehmenden Berufsjahren eine gewisse Juristeritis ein. Diese äußert sich in etwas unverständlichen oder gestolpert klingenden Fragen (wenn Ihr Hausarzt die Diagnose diktiert verstehen Sie in der Regel auch kein Wort). Dann ist Nachfragen berechtigt und angebracht.

Es ist empfehlenswert, auch Fragen, zu denen Sie (derzeit) nichts sagen können, mindestens mit einem „derzeit keine Kenntnis“, „k.A.“ (keine Angabe möglich) oder Ähnlichem zu kennzeichnen. Ansonsten laufen Sie Gefahr, dass die ersten sechs Wochen Schriftverkehr sich ausschließlich um die Beantwortung offener Fragen drehen und sich in der Sache nichts tut.

Daher: So vollständig und umfassend wie möglich hilft am Ende Ihnen.

Im nächsten Beitrag: Empfehlung 6 – Informationsmanagement.

Stefan Bruns

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