

## 10 Empfehlungen zum Umgang mit Ihrem Versicherungssachbearbeiter – Teil 6

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, in weiteren Kontakten die (3) Schadennummer bereit halten, (4) Montags nicht vor zehn anrufen und (5) Sachinformationen – Fragen umfassend beantworten.

Empfehlung 6: Informationsmanagement.

Es wird sich kaum vermeiden lassen, dass Sie Ihrem Schadenssachbearbeiter im Verlauf der Fallbearbeitung eine Reihe von Unterlagen zur Verfügung stellen. Nebenbei: Die vollständige – auch unaufgeforderte – Information Ihres Versicherers ist eine Obliegenheit (vgl. hierzu Empfehlung 1).

Das kann so oder so gestaltet werden.

Üblicherweise fragt Ihr Schadenssachbearbeiter nach relevanten Unterlagen. In der Regel sind dies: der Architektenvertrag, die Baugenehmigung, Pläne, Ihr Bautagebuch, Abnahmeprotokolle, Rechnungen (Ihre und die der Unternehmen) und sonstige Unterlagen, aus denen sich die konkrete Leistungsvereinbarung und gegebenenfalls Anordnungen, Änderungen oder weitere Absprachen ergeben.

Ihr Schadenssachbearbeiter geht erst einmal davon aus, dass Sie der Muster-Architekt sind. D.h. Sie haben die vertraglichen Grundlagen, Ihre Pläne und relevante Dokumente, wie z.B. Aktennotizen oder Bestätigungen, die Änderungen oder Absprachen dokumentieren, projektbezogen systematisch archiviert. Relativ schnell wird er mit einkalkulieren, dass auch Sie ein gewissen Zwängen unterworfenen Mensch sind und Ihr beruflicher Alltag bisweilen etwas andere Anforderungen stellt. Das ist bekannt, damit kann er umgehen.

Bitte haben Sie dennoch Verständnis dafür, dass Ihr Sachbearbeiter Kammerflimmern und Schweißausbrüche bekommt, wenn Sie ihm mitteilen, dass Ihr Projektordner beim letzten Umzug leider verloren gegangen ist.

Wenn Sie dann mitteilen, dass Sie ihm allerdings gerne und umgehend die achthundertundsechs E-Mails zur Verfügung stellen, die Sie in dieser Sache mit den Bauherren ausgetauscht haben und aus denen sich sicherlich – irgendwo – die relevanten Informationen entnehmen lassen, stellen Sie sich bitte auf einen gewissen reservierten Unterton in der Stimme Ihres Schadenssachbearbeiters ein.

Sofern Sie zeitgleich und umgehend diese Ankündigung in die Tat umsetzen und das E-Mail-Programm Ihres Schadenssachbearbeiters zu klingeln anfängt, als läge ein Volltreffer beim Glücksrad vor, sollte Sie eine gewisse Stille am anderen Ende der Leitung nicht überraschen.

Die ersten zehn E-Mails wird Ihr Schadenssachbearbeiter mit einem gedanklichen „aha“ quittieren, die nächsten zwanzig mit einem „oh-ha“, die nächsten zwanzig mit einem „oh nein“ und jede weitere mit einem „oh Gott“.

Als geschult und professionell handelnder Dienstleister wird er – zu gegebener Zeit; die Dehnbarkeit dieses Begriffs nimmt mit der Anzahl der E-Mails zu – diese be- und abarbeiten.

Eine gewisse Vorsicht ist an dieser Stelle zu empfehlen: Spätestens nach der fünften E-Mail, in der sich die Geschäftskorrespondenz in der Form „Liebste Uschi, der Dachbalken kommt morgen früh. Ganz lieben Gruß Danni“ (oder Hubert, Karl, Peter oder wer auch immer) darstellt, wird auch der beste Schadenssachbearbeiter eine gewisse Reaktanz nicht vollständig unterdrücken können.

Warum?: Ihre Aufgabe als Architekt – zumindest sehen es die Juristen so – ist die umfassende Beratung und Betreuung des Bauherrn. Die Betreuung beinhaltet Leistungen der Planung und ggf. der Bauüberwachung. (Fast) immer haben Sie eine überlegende Sachwalterposition als Teil einer Geschäftsbeziehung inne. In aller Deutlichkeit: Es handelt sich um eine Geschäftsbeziehung.

Mit einer Geschäftsbeziehung sind zu vertraut wirkende Umgangsformen gedanklich – jedenfalls für viele Juristen – schwer zu vereinbaren. Das ist ungefähr wie mit dem Autofahren: Es ist und bleibt eine gefährliche Angelegenheit. Gehen Sie mit dem Auto auf der Autobahn allzu spielerisch um, leidet nicht selten die Wachsamkeit. Am Ende hängen Sie am Brückenpfeiler. Der architektenhaftungsrechtliche Brückenpfeiler ist das Bauen ohne Bodengutachten bei (dann sich herausstellendem) nicht tragfähigem Untergrund. Versicherungsschutz gibt es beim Bauen oder Bodengutachten und hierdurch bedingten Schäden bekanntlich – und nunmehr mehrfach durch den Bundesgerichtshof bestätigt – nicht.

Wenn Sie in dieser Form mit Ihren Kunden kommunizieren, ist zu empfehlen, ob Sie nicht doch die Zeit darein investieren, den Vorgang selbst zu ordnen und Ihrem Versicherer in eigener Darstellung genau die Informationen zu geben, nach denen er fragt.

Unabhängig von einem Versicherungsfall sei die Anregung erlaubt, zu überlegen, ob eine Überprüfung der Kundenkommunikation einmal erwogen werden sollte. An dieser Stelle noch eine Anmerkung: Wenn das, was sich der Gesetzgeber in Form des aktuellen Regierungsentwurfes als Änderung des Architektenrechts vorstellt, Gesetzeslage wird, werden sich ohnehin signifikante Änderungen in der Kommunikation Architekt – (privater = Verbraucher) Bauherr ergeben (Forderung einer detaillierten Baubeschreibung, § 650i BGB, § 2 des Art. 249 EGBGB; Darstellung einer Zielvereinbarung, § 650o Abs. 2 BGB).

Im nächsten Beitrag: Empfehlung 7 – Ihr Fachwissen ist gefragt.

Stefan Bruns

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