

10 Empfehlungen zum Umgang mit Ihrem Versicherungssachbearbeiter – Teil 8

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, (5) Sachinformationen – Fragen umfassend beantworten, (6) Anregungen zum Informationsmanagement und (7) Ihr Fachwissen ist gefragt.

Empfehlung 8: Unterstützen Sie Ihren Versicherer bei der Abwicklung.

Ein Beispiel: So richtig gut gelaunt ist Ihr Schadenssachbearbeiter, wenn ein Urteil mit einem „Feststeller“ den Weg auf seinen Schreibtisch findet. Feststeller sind Entscheidungen des Gerichts, nach denen eine Person alle weiteren im Zusammenhang mit dem Schaden xy stehenden Kosten zu tragen hat.

Die Sache an sich hat ihre Berechtigung. Nicht selten sind Schäden zum Zeitpunkt des Urteils nicht hinreichend bezifferbar. Er, der Feststeller, stellt im Grunde nicht das Problem dar. Die Versicherung hat zurechenbare Schäden zu ersetzen, das weiß sie und das tut sie auch.

Das Problem ist der *Interpretationsspielraum*. Dieser soll – gerüchteweise, man hört von Einzelfällen – den einen oder anderen dazu verleiten, dem Gedanken zu verfallen, auch ein Upgrade stelle einen Schaden dar (das Parkett aus Kirschholz sieht ja auch viel schöner aus als die Birke) oder die Gartengestaltung harmonisiere nun so gar nicht mehr mit der neuen Dampfbremse.

Wenn Sie erfahren, dass Ihrem Schadenssachbearbeiter gerade ein Brief auf dem Tisch liegt, in dem der Bauherr nach einer auf sachverständiger Schätzung beruhenden Zahlung von 40.000,00 € mit einem jovialen Vierzeiler – ohne Erläuterungen oder sonstigen Belegen – weitere 80.000,00 € zur zeitnahen Überweisung auf sein Konto erbittet, dürfen Sie davon ausgehen, dass Ihr Schadenssachbearbeiter gerade Schaum vor dem Mund hat – der will dann nicht mehr nur spielen.

Hier kommen Sie ins Spiel: In aller Regel bekommen Sie solche Forderungen früher oder später zur Kenntnis. Es ist zu empfehlen, dass Sie sie kritisch prüfen, inwieweit sie notwendig sind, den eingetretenen Schaden zu beheben. Bitte bedenken Sie: Ihr Schadenssachbearbeiter kennt das Objekt und den Schaden meist nur aus der Akte. Im besten Fall sind umfangreiche Fotos vorhanden, die einen Gesamtüberblick vermitteln. So oder so steht er vor der Frage, wie er die Forderungen einem Schaden zuordnen oder davon abgrenzen kann. Natürlich kann er ein Privatgutachten in Auftrag geben. Sehr wahrscheinlich bevorzugt er aber Ihre Fachkenntnis und ist für Ihre Hilfe dankbar. Steht eine Haftung dem Grunde nach fest, wird Ihr Schadenssachbearbeiter bestrebt sein, den Vorgang zeitnah und ohne unnötige Kosten abzuschließen. Sie helfen ihm, mit den Ansprüchen umzugehen und zu einer abschließenden Einigung/Erledigung zu gelangen. Er wird allerdings, sollte die Angelegenheit „zu bunt“ werden, auch nicht davor zurück schrecken, die ganze Sache nochmals durch einen gerichtlichen Sachverständigen überprüfen zu lassen. Damit werden wahrscheinlich weitere zwei Jahre ins Land gehen, in denen auch Sie sich mit der Sache beschäftigen müssen.

Dies zu vermeiden hat für Sie beide Vorteile.

Im nächsten Beitrag: Empfehlung 9 – Selbstbeteiligung und nicht versicherte Anteile – Reibungsverluste vermeiden.

Stefan Bruns

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