

10 Empfehlungen zum Umgang mit Ihrem Versicherungssachbearbeiter – Teil 10

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, (7) Ihr Fachwissen ist gefragt, (8) unterstützen Sie Ihren Versicherer bei der Abwicklung und (9) Reibungsverluste vermeiden.

Eine bisweilen auftretende Abkehr von üblichen juristischen Darstellungs- und Ausdrucksformen ist bewusst gewählt.

Empfehlung 10: Ihr Versicherer ist Ihr Freund.

Sie dürfen davon ausgehen, dass Ihr Schadensachbearbeiter erst einmal Ihr Freund ist. Sie finanzieren sein Gehalt. Vermutlich wird er nicht an langer Weile leiden und das vierhundertdreißigste „ich habe es einfach nicht gesehen“ wird er auch nur noch mit einem müden Lächeln quittieren, aber ansonsten wird er sich für Sie einsetzen.

Natürlich möchte er am liebsten gar nichts bezahlen und wenn, dann so wenig wie möglich. Versicherungen sind keine Wohltätigkeitsvereine. Er möchte allerdings auch einen Vorgang regelgerecht abschließen – möglichst zeitnah – damit Sie sich wieder Ihren Schwerpunkten widmen können und er den nächsten Vorgang bearbeiten kann.

Er möchte das Mögliche für Sie „herausholen“ und Ihre Rechtsposition bestmöglich gewahrt wissen. Er verteidigt Ihre rechtlichen Interessen und er freut sich über kleine Erfolge (große gibt es ohnehin wenige, bekanntlich ist es deutlich schwieriger, einen Prozess gegen einen Architekten zu verlieren als ihn zu gewinnen). Teil der Schadenbearbeitung ist das Ziel, die Leistungen auf tatsächliche Schäden beschränken und die Lasten auf alle Verantwortlichen entsprechend zu verteilen. In allen Phasen der Schadenfallbearbeitung ist er dabei auf Ihre Unterstützung und Mithilfe angewiesen.

Zugegeben: Ihre Position in der Schadenfallabwicklung ist schwierig. Sie stehen quasi zwischen dem Bauherrn und Ihrem Versicherer. Ihr Bauherr geht vermutlich noch von der Grundlage des Vertrages aus, dass Sie ihn unterstützen gegenüber Dritten (aus dessen Sicht auch der Versicherer). Ihr Versicherer geht davon aus, dass Sie ihn unterstützen bei der Sachverhaltsermittlung, einer kritischen Einstellung zu behaupteten Schäden und der Abwicklung.

Ihren Versicherer brauchen Sie, da Sie sonst keine Kammerzulassung bekommen und es sich für die Meisten besser schläft mit dem Wissen einen kompetenten und leistungsstarken Versicherer hinter sich zu haben. An Ihrem aktuellen Versicherungsvertrag hängen Sie vermutlich ein Stück weit, weil Änderungskündigungen (so nennt man die freundliche Mitteilung nach Abwicklung eines Schadenfalles, wenn der Versicherer Sie zu einem Gespräch über die Zukunft Ihres Versicherungsvertrages bittet – Anmerkung: Dieser Vorgang erfolgt NICHT automatisch nach jedem Schadenfall; er hängt von anderen Faktoren ab) in der Regel mit der Erhöhung der Versicherungsprämie verbunden sind. Im ungünstigsten Fall müssen Sie sich einen neuen Versicherer suchen.

An einem zufriedenen Bauherrn sind Sie möglicherweise insoweit interessiert, als z.B. Folgeaufträge denkbar sind, es sich ohnehin um einen wichtigen Kunden handelt oder Sie einen gewissen Mund-Propaganda-Effekt einkalkulieren; nicht zuletzt, weil Ihnen zufriedene Kunden per se wichtig sind.

Einen Königsweg aus dieser Situation heraus dürfte es für Sie nicht in jeden Fall geben. Etwas klare dürfte der Weg jedoch werden, wenn man sich die Situation einmal vollkommen nüchtern betrachtet:

Ihr Versicherer vertritt per Definition nur Sie und viele Ihrer Kollegen. Für Sie interessiert ihn die ordnungsgemäße Abwicklung der Angelegenheit. Für Ihren Berufsstand interessiert ihn die Gleichbehandlung aller Versicherungsnehmer. Denn – und dieser Punkt scheint häufig unter zu gehen: Das Geld, mit dem auch Ihr Schaden bezahlt wird, sind nichts anderes als Ihre Beiträge. Dem steht das häufig zu hörende Argument gegenüber, „Versicherer seien doch reich“, „die ham's ja“. Wirklich? Wenn die Berufshaftpflicht ein so profitabler Wirtschaftszweig ist, warum ist die Zahl der Versicherer in diesem Bereich dann in den letzten 25 Jahren von über zwanzig auf unter zehn gesunken? Warum hat der Branchenerste, die Zurich, von etwas mehr als drei Jahren nach einem Kassensturz von einem auf den anderen Tag das vollständige Geschäft mit Architektenhaftpflichtversicherungen geschlossen? Weil die Zurich auf gute Erträge verzichten wollte? Freiwillig?? Die Schweizer???

Wie sieht es mit Ihrem Bauherrn aus? Zum einen: Handelt es sich bei nüchterner Betrachtung tatsächlich um einen Bauherrn, der als baufachlicher Laie sich Ihrer Hilfe bedient hat und dann dieser – seiner – Rolle auch dadurch gerecht geworden ist, dass er die von Ihnen erbetenen Entscheidungen zum rechten Zeitpunkt getroffen hat? Hat er sich auch daran gehalten? Ist er Ihrem Rat, das verlässliche Unternehmen wichtig sind, aber auch Geld kosten, gefolgt? Hat er Ihren Hinweis, dass wer billig baut zweimal baut, mit der gebotenen Verantwortung und Konsequenz berücksichtigt?

Oder haben Sie es nicht doch eher mit einem der Umplanungs-Spezialisten, Eigenleistungs-Profi oder „my-hammer.de“-Experten zu tun?

Zum anderen: Unsere Rechtsordnung gibt, vor allem dem privaten Bauherrn, eine sehr starke Stellung. Sehr häufig ist er sich dieser spätestens nach dem ersten Besuch beim Rechtsanwalt auch bewusst. Er muss sie allerdings auch selbst wahrnehmen.

Demgegenüber hat es durchaus seinen Sinn, wenn sich in der Architektenhaftpflichtversicherung das Prozessführungsrecht des Versicherers durchgesetzt hat. Es ist nun eben der Versicherer, der auf Anspruchsgegnerseite die Geschicke lenkt, da von ihm auch gefordert wird, dass er sie gegebenenfalls bezahlt. Ihr Bauherr geht faktisch gegen Ihren Versicherer vor. Woraus soll sich in dieser Konstellation eine Verpflichtung Ihrerseits gegenüber dem Bauherrn ergeben?

Wenn Sie Ihren Schadensachbearbeiter einmal vollständig spaßbefreit erleben möchten, dann geben Sie ihm das Gefühl, dass Ihnen die Interessen des Bauherrn oder sonstiger Beteiligter wichtiger sind als die Wahrung Ihrer eigenen Rechtsposition. Dazu haben Sie vielfältige Möglichkeiten, angefangen über unkritische Prüfungen von Sanierungsrechnungen bis hin zu gemeinsamen Erörterungen von Prozessterminen mit den eigentlichen Gegnern – vor dem Termin.

Davon kann nur abgeraten werden. Dass Sie damit auch gegen Obliegenheiten Ihres Versicherungsvertrages verstoßen, dürfte kurzfristig das kleinere Übel sein. Am Ende kann sich Ihr Schadensachbearbeiter auch die Frage stellen, ob er die geschäftliche Zusammenarbeit seines Arbeitgebers mit Ihnen nicht einmal zur Erörterung stellt. Die Rechte und Möglichkeiten hierzu können Sie in Ihren Versicherungsbedingungen nachlesen. Sie können sehr gravierende Folgen nach sich ziehen.

Mit anderen Worten: Ihr Versicherer ist Ihr Freund. Die Gegenseite will im Schadensfall Geld und im Idealfall, dass Sie diesen Vorgang beschleunigen. Das ist aus deren Sicht legitim, heißt aber noch lange nicht, dass Sie sich dieser Argumentation annehmen müssen. In einem Schadensfall nehmen Sie Ihre eigene Rechtsposition wahr. Das wiederum ist Ihr gutes Recht. Die Gegenseite hilft Ihnen dabei nicht, wohl aber Ihr Versicherer. Es lohnt sich, dies zu berücksichtigen und nicht aus den Augen zu verlieren.

Stefan Bruns

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