

So kommen Sie an IHR GELD

Wenn es knallt, raucht oder nass wird, zeigt sich, was der Versicherungsschutz wert ist. Zahlt der Versicherer nicht, wird's teuer – manchmal gar existenzbedrohend. Wie sich Handwerker vor ausbleibender Leistung schützen können.

Autor **Uwe Schmidt-Kasperek** Fotograf **Markus J. Feger**



„Ich bin jetzt weg“, verabschiedet sich der Handwerker bei Frank Meyer* an einem späten Freitagnachmittag Ende 2017. Im Keller von Meyers Einfamilienhaus hatte er für seinen Arbeitgeber, die Firma Haustechnik Kaufmann aus Düsseldorf, neue Heizungsrohre verlegt und Heizkörper installiert. Mit den Gedanken schon im Wochenende, vergisst er in diesem Moment, dass ein Eckventil fehlt, das nicht vorrätig ist. Er öffnet den Hauptabsperrhahn der Wasserzuleitung und geht. Das auslaufende Wasser bemerkt er nicht. Auch Frank Meyer betritt den Keller an diesem Tag nicht mehr und bricht am Samstagmorgen mit seiner Familie zu einem Kurzurlaub auf. Als er Sonntagabend zurückkehrt, steht das gesamte Kellergeschoss unter Wasser. Teppiche, Möbel und einige elektrische Geräte sind unbrauchbar geworden. Der Schaden: über 7.000 Euro.

Schäden, die Handwerker ändern zu-
fügen, müssen über eine Betriebshaft-
pflichtversicherung abgesichert werden.
Sie zahlt, wenn der Handwerker den
Schaden verschuldet. Schäden, die am Be-

triebseigentum des Handwerkers entstehen, werden durch eine Sachversicherung abgesichert. So sind Gebäude, Waren, Maschinen und die Betriebsunterbrechung geschützt, wenn etwa Brand, Sturm, Überschwemmung oder ein Rohrbruch die Arbeit unmöglich machen.

Für Handwerksbetriebe ist die Schnelligkeit der Schadenabwicklung entschei-

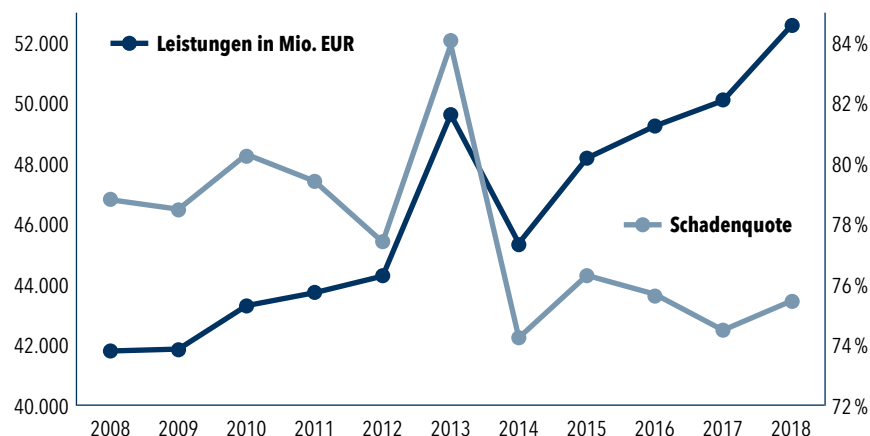
dend: Beim Haftpflichtschaden, damit ihre Kunden nicht verärgert werden, und beim Sachschaden, um den Betrieb schnell wieder aufnehmen zu können.

IMAGESCHADEN DURCH VERZÖGERUNG

So war es auch bei Haustechnik Kaufmann: Meyer stellt der Heizungsfirma den Schaden über 7.000 Euro in Rechnung >

Geschäftsentwicklung in der Schaden-/Unfallversicherung

**Die Leistungen steigen, die Quote sinkt: Da die Versicherer aus ihren Schadenrücklagen kaum Zins-
erträge erzielen, müssen sie ihre Schadenquote deutlich unter 100 Prozent drücken, um noch Gewinne
zu erwirtschaften. Der Druck, Schäden möglichst kleinzurechnen, ist daher hoch.**





»Es schadet
meinem Ruf,
wenn die
Versicherung
die Leistung
verzögert.«

Meister Christian Kaufmann finanzierte
die Regulierung eines Schadens vor, um
seinen Kunden nicht zu verärgern.

Wann die Versicherung die **Leistung verweigern** darf

DER SCHADEN IST NICHT DURCH DEN VERSICHERUNGSVERTRAG GEDECKT

BEI VERTRAGSABSCHLUSS WURDEN VORSCHÄDEN NICHT ANGEGEBEN

FALSCHER AUSSAGEN IN DER GESUNDHEITSPRÜFUNG

ZU SPÄTE SCHADENMELDUNG

DER SCHADEN WURDE NICHT AUSREICHEND BELEGT

DER SCHADENZEITPUNKT LIEGT VOR VERTRAGSABSCHLUSS/ABLAUF DER WARTEZEIT

und Handwerksmeister Christian Kaufmann leitet das Schreiben umgehend an seinen niedersächsischen Betriebspflichtversicherer weiter. Doch der lehnt eine Bezahlung ab. Grund: Es sei unklar, wer den Haupthahn geöffnet habe. „Als ich den Brief der Versicherung gelesen habe, war ich richtig sauer. Wir hatten den Ablauf doch eindeutig geschildert“, sagt Kaufmann.

BERATER EINSCHALTEN

Kaufmann wendet sich an seinen Versicherungsmakler Mike Görn, der die Kommunikation mit der Versicherung übernimmt. Doch auch der Profi hat anfänglich Schwierigkeiten: „Tatsächlich ist manchmal der zuständige Sachbearbeiter ein richtiges Nadelöhr – es ging hin und her“, so Görn, der sich mit HandwerkSchafft.de auf die Betreuung Gewerbetreibender spezialisiert hat.

„Damit mein Ruf nicht geschädigt wird, habe ich den Schaden gegenüber dem Hausbesitzer erst einmal aus eigener Tasche beglichen“, erzählt Kaufmann. Erst als Makler Görn eine schriftliche Erklärung des Gesellen mit dem Verschuldensanerkennnis an die Assekuranz sendet, lenkt der Versicherer schließlich ein und zahlt nach einigen Wochen den Schaden in voller Höhe. Eine Selbstbeteiligung war nicht vereinbart. „Bei einer guten Betriebspflicht vergeht zwischen Schadenmeldung, Rückmeldung und Geldüberweisung an den Geschädigten nicht mehr als eine Woche“, so Versi-

cherungsberater Andreas Kutschera aus der Kanzlei KKP in Mönchengladbach.

SPÄTE REGULIERUNG IST NORMALFALL

Die Realität sieht, wie bei Kaufmann, oft anders aus – so zumindest das Ergebnis einer Befragung von 387 Versicherungsmaklern. Fast 72 Prozent von ihnen geben eine zu lange Regulierungsdauer als das größte Problem für die Versicherten an (Tabelle rechts). Zudem sei der Ansprechpartner in der Versicherung oft nicht erreichbar oder wechsele häufig. Schwere Defizite gibt es nach der deutlichen Mehrheit der Makler (62 Prozent) auch bei der Transparenz der Schadenabwicklung.

Thomas Olaynig, Vorstand des Bundesverbandes Deutscher Versicherungs-



»Die Erfahrung des Beraters ist wichtig für die Durchsetzung von Leistungsansprüchen.«

Andreas Kutschera, unabhängiger Versicherungsberater aus Mönchengladbach.

makler (BDVM), meint, je größer und komplexer der Schaden sei, desto mehr würden die Versicherer sehr streng regulieren. Es werde dann systematisch nach Pflichtverletzungen gesucht.

Eine weitere Entwicklung begünstigt lange Schadenabwicklungszeiten: „Fast alle Versicherer haben Personal abgebaut und die Schadenregulierung aus Kostengründen an Externe, wie TÜV oder Dekra, ausgelagert“, sagt BDVM-Vizepräsidentin Adelheid Marscheider. Gleichzeitig würden digitale Prozesse eingeführt, was mit Anlaufschwierigkeiten einhergehe. „Von Prozessoptimierung keine Spur“, sagt sie.

ZEIT IST GELD

Die Versicherungen prüfen größere Schadenfälle intensiv – und das braucht naturgemäß Zeit. Versicherte können sich an den Ombudsmann der Versicherungswirtschaft wenden, wenn sie eine bewusste Verzögerung oder unrechtmäßig verweigerte Leistung vermuten. Er ist für Streitschlichtung außerhalb der Gerichte zuständig und wird kostenlos tätig. „Das gilt immer dann, wenn der Versicherungsvertrag und der Anspruch dem eines Verbrauchers ähnlich sind. Das wäre

Beschwerde gegen Zahlungsverweigerung – der Ablauf.

1 Prüfen Sie per Online-Antrag, ob ein Eintrag über Sie in der HIS vorliegt. Das Hinweis- und Informationssystem HIS dient der Aufdeckung und Prävention von Versicherungsbetrug/-missbrauch. Es werden Daten der Versicherten und von Geschädigten, versicherten Personen und anderen, zum Beispiel Zeugen, sowie Fahrzeugen, Gebäuden und anderen Objekten gespeichert. Versicherer nutzen das HIS bei der Prüfung der in Versicherungsanträgen gemachten Angaben und bei der Aufklärung von Schadenfällen mit Manipulationsverdacht. Eventuellen Hinweisen aus dem HIS geht der Versicherer im Rahmen seiner Risiko- oder Leistungsfallprüfung nach und prüft den Sachverhalt eingehend. informa-his.de/selbstauskunft

2 Schreiben Sie eine Beschwerde an den Versicherer und setzen Sie eine Frist für die Antwort.

3 Senden Sie Ihre Beschwerde auch an den Ombudsmann, er ist für die außergerichtliche Streitbeilegung zuständig, wenn ein kleiner Betrieb in einer verbraucherähnlichen Situation ist. versicherungsombudsmann.de

4 Kommen Sie nicht voran, können Sie eine Beschwerde an das Bundesaufsichtsamt BaFin richten. bafin.de/verbraucher

5 Hilft das alles nicht: Schalten Sie einen Fachanwalt für Versicherungsrecht oder einen erfahrenen Berater oder Makler ein. anwaltsuche.de, bvwb.de, bdvm.de

Das sind die größten Probleme bei der Schadenregulierung:

Die Angaben wurden per Umfrage bei 387 Versicherungsmaklern im Januar 2019 von der Betriebsberatungsgesellschaft und dem Institut für Versicherungsvertrieb erhoben.

DEFIZIT NACH EINSCHÄTZUNG VON VERSICHERUNGSMAKLERN	NENNUNGEN
KURZE REGULIERUNGSDAUER	71,5%
ERREICHBARKEIT ANSPRECHPARTNER	64,8%
TRANSPARENTER REGULIERUNGSPROZESS	61,9%
GLEICHER PERSÖNLICHER ANSPRECHPARTNER	60,3%
SCHADENKORRESPONDENZ	60,0%
RASCHE REAKTIONSZEITEN	58,7%
TELEFONSERVICE	55,5%
REGULIERUNGSBEGRÜNDUNG	53,1%
ANSPRECHPARTNER MIT FACHKOMPETENZ	44,4%
EINFACHE SCHADENAUFNAHME	44,1%
EINFACHES EINREICHEN VON UNTERLAGEN	35,6%
ASSISTANCELEISTUNGEN	35,4%
EFFEKTIVE SCHADENABWEHR (BETRIEBSHAFTPFLICHT)	33,6%

bei einer Gebäude- wie einer Inhaltsversicherung der Fall, nicht jedoch bei einer Betriebsunterbrechungsversicherung“, sagt Horst Hiort, Geschäftsführer des Vereins der Ombudsmänner.

VERGLEICHE VERMEIDEN

Oftmals versuchen die Versicherungen, einen Vergleich zu verhandeln. Meist werfen sie Versicherten grobe Fahrlässigkeit vor und stellen eine geringe Entschädigung in Aussicht. Für Betriebe können Zeitverzögerung und verminderte Leistung ernste Folgen haben, wenn sie dadurch in wirtschaftliche Schwierigkeiten – also unter Druck geraten. Sie lassen sich dann lieber auf einen Vergleich ein, um überhaupt eine Leistung zu erhalten. „Da der Geschädigte das Geld benötigt und beweisen muss, nicht grob fahrlässig gehandelt zu haben, führt diese Strategie oft zum Ziel“, stellt BDVM-Geschäftsführer Hans-Georg Jenssen fest. Sein Rat: „Ist die Regulierung durch die Versicherung eine Existenzfrage, holen Sie sich schon bei der Schadenmeldung Unterstützung durch einen Makler oder Anwalt.“

PFLICHT ZUR SCHADENMINDERUNG

Wie wichtig das ist, zeigt der Fall des Türnerwerks Knoll aus Wölfersheim. Ein Heizungs-Sanitärbetrieb hatte bei Unternehmer Knoll 2011 durch Schweißarbeiten einen Brand in der Werkhalle verursacht. Eigene Löschversuche scheiterten, die Feuerwehr wurde alarmiert. Inhaber Andreas Knoll rief die SMK Versicherungsmakler AG aus Gießen an, deren

Schadenchef Siegfried Thüringer sofort kam: „Als ich eintraf, waren bereits Sachverständige des Versicherers HDI mit der Schadenbegutachtung beschäftigt. Ich habe dann als erste Maßnahme die Installation einer Notbedachung eingeleitet“, erläutert er. Das war wichtig, denn: Um den Versicherungsschutz zu wahren, müssen nach Eintritt eines Schadens Sofortmaßnahmen zur Schadenbegrenzung durchgeführt werden – das ist die Schadenminderungspflicht.

Versicherungsmakler Thüringer übernimmt die Kommunikation mit der Versicherung und setzt eine erste Abschlagszahlung für die Notmaßnahmen in Höhe von 50.000 Euro durch – ebenso wie die anfallenden Kosten für Maschinenreinigung, Wiederaufbau der abgebrannten Lackiererei und mehr. Insgesamt erhält Knoll 279.000 Euro. „Wir waren mit der Abwicklung höchst zufrieden“, sagt er. Thüringer habe permanent mit dem Versicherer verhandelt. „Ohne seinen sachkundigen Rat hätte uns dieser Schaden wohl sehr viel Geld, Zeit und Nerven gekostet.“

Schwierig wäre der Fall geworden, wenn Andreas Knoll, wie über 50 Prozent der Handwerker, direkt über einen Einfirmervertreter beim Versicherer unter Vertrag gestanden hätte. Denn der Einfirmervertreter gibt keine Tipps gegen seinen Arbeitgeber.

MAKLER UND BERATER HAFTEN

Ein unabhängiger Dritter sollte bei größeren Schäden eingeschaltet werden, etwa

ein Versicherungsmakler oder Berater. Beide kosten rund 150 Euro pro Stunde, so die Angaben des Bundesverbands der Versicherungsberater (BVVB). Ist der Versicherte mit der Betreuung zufrieden, gibt er dem Makler oder Berater im Anschluss meist einen Vertrag. Im Gegenzug verrechnet dieser dann oft die Kosten für die Schadenbetreuung.

Übrigens: Makler und Berater haften selbst mit einer Millionensumme für Fehler. Wie wichtig das ist, zeigt folgender Fall: Ein Brandschaden im Lager eines Handwerkers wurde nur zur Hälfte von der Versicherung entschädigt, denn der das Feuer auslösende Generator wurde nicht wie vorgeschrieben jährlich einer Revision durch einen Sachverständigen unterzogen – eine Pflichtverletzung. „Wir hatten einen Wartungsvertrag mit den Stadtwerken und haben den Inspektionsbericht einfach abgehftet“, erzählt der betroffene Handwerker. So übersah er, dass es im Bericht hieß, der Generator müsse von einem Elektrosachverständigen geprüft werden. „Hier haftet der unabhängige Versicherungsmakler“, sagt Berater Andreas Kutschera. „Er hätte den Bericht ebenfalls prüfen müssen.“

GUTACHTEN NUTZEN

Oft kommt es bei größeren Schäden zu Streit über die Schadenhöhe. Dann hilft ein Sachverständigenverfahren: Geschädigter und Versicherer beauftragen jeweils „ihren“ Sachverständigen mit der Ermittlung der Schadenhöhe. Gibt es erhebliche Differenzen, einigen sie sich auf einen Obergutachter, der entscheidet. „Hier kommt es auf die Qualität der Gutachter an – erfahrene Makler und Berater haben ein Netzwerk solcher Experten“, wirbt Kutschera für seine Zunft.

Wichtig: Im Versicherungsvertrag des Handwerkers muss die Kostenübernahme für diese Gutachten durch die Assekuranz bestimmt sein. „Ab einer Schadenhöhe von etwa 25.000 Euro sollte der Handwerker ein Gutachten verlangen können“, sagt Kutschera.

hm

yvonne.doebler@handwerk-magazin.de



Versicherung

Mehr zu den Themen Betriebsversicherung und Schadenregulierung: handwerk-magazin.de/betriebsversicherung

