

## Versicherungssachen- was ist zu tun?

In der Wand oder in der Decke zeigt sich ein hässlicher dunkler Fleck. Im schlechtesten Fall tritt dieses auch noch hinter einem Schrank auf, sodass der Schaden erst entdeckt wird, wenn sich bereits schwarze Schimmelpilze gebildet haben. In einem solchen Fall ruft der normale Verbraucher bei seinem Versicherungsagenten an und hofft, dass dieser sich um alles kümmert und dafür sorgt, dass der Schaden beseitigt wird. Leider wird diese Erwartung immer öfter enttäuscht und nach den ganzen Problemen mit der Beseitigung des Schadens gibt es dann am Ende auch noch Ärger mit der eigenen Versicherung. Wie kann sich der Verbraucher vor solch einem Desaster schützen?

Das Problem bei der Regulierung eines solchen Schadens liegt in der Regel daran, dass sich jeder auf den anderen verlässt und keine klaren und dokumentierten Abreden getroffen werden. Im schlechtesten Fall verweist der Versicherungsagent darauf, dass dafür nicht er zuständig ist, sondern der Innendienstmitarbeiter und gibt seinem Kunden eine entsprechende Telefonnummer. Damit beginnt in der Regel der Ärger. Der Kunde geht davon aus, dass sich seine Versicherung schon um die Regelung des Schadens kümmern und ihn von den daraus entstehenden Kosten freistellen wird. Deshalb wird in der Regel auf entsprechende Anregung des zuständigen Sachbearbeiters der Versicherung ein oder mehrere Handwerker hinzugezogen. Der Versicherungsmitarbeiter hört sich deren Schadensschilderung an und erklärt dann gegenüber dem Kunden, dass die Versicherung selbstverständlich im Rahmen der Versicherungsbedingungen die notwendigen Arbeiten zahlen werde. Im Anschluss an dieses Telefonat beginnen dann die Handwerker mit ihren Arbeiten. Nach Abschluss der Arbeiten erhält nun der Kunde und nicht, wie von ihm erwartet die Versicherung die Rechnungen. Der Kunde leitet diese dann an seine Versicherung weiter und wundert sich, dass im Nachhinein nun die Versicherung einen

Sachverständigen beauftragt, die Rechnungen zu prüfen. Dieser stellt dann in aller Regel fest, dass ein Teil der Arbeiten nicht vom Versicherungsschutz umfasst sind und ein weiterer Teil der Arbeiten nicht notwendig waren, um den Versicherungsschaden zu beseitigen und um bemängelt dann schlimmstenfalls auch noch die Höhe der Einzelpositionen. Dieses führt dann dazu, dass im Nachhinein sich der Geschädigte Kunde zum einen mit seinen Handwerkern auseinandersetzen muss und zum anderen mit seiner eigenen Versicherung. Am Ende der Streitigkeiten bleibt er auf einem erheblichen Teil der Schadenskosten und evtl. auch auf evtl. Prozesskosten hängen. Unschönes und vermeidbares Ergebnis!

Ganz wichtig bei der Auswahl seines Versicherungsschutzes ist die Berücksichtigung des Versicherungsvermittlers, von einigen Versicherungen auch Vertrauensmann genannt. Jeder sollte darauf achten, dass er seine Versicherungen möglichst bei einem Vertrauensmann abschließt, um dann im Falle eines Schadens von diesem auch Kompetenz und mit dem nötigen Engagement vertreten zu werden. Sicherlich ist es wichtig, Kostenvergleiche anzustellen. Allerdings sollte auch bei den Versicherungen die Qualität nicht außer Acht gelassen werden.

Im Schadensfall muss sich der Kunde vor Augen führen, dass er der Dreh- und Angelpunkt dieses Schadens ist, er also die entsprechenden Entscheidungen treffen und entsprechend auch die Informationen einholen muss.

Zunächst sollte also nicht die Schadensbeseitigung im Vordergrund stehen, so ärgerlich das im konkreten Fall auch sein mag. Zunächst muss Kontakt aufgenommen werden zum Sachbearbeiter der Versicherung. Die Versicherung sollte dringend aufgefordert werden, sofort einen Sachverständigen einzuschalten, um den Umfang des Versicherungsschutzes und die zur Schadenbeseitigung notwendigen Arbeiten zu ermitteln. Dessen sachverständige Beurteilung sollte dann den Handwerkern vorgelegt und diese

aufgefordert werden, entsprechende Kostenvoranschläge zur Mängelbeseitigung abzugeben. Diese Kostenvoranschläge sind dann bei der Versicherung einzureichen und diese ist aufzufordern, schriftlich zu bestätigen, welche der in den Kostenvoranschlägen ausgeführten Arbeiten vom Versicherungsschutz umfasst sind und in welcher Höhe die Versicherung die entsprechenden Kosten übernimmt.

Dieses Vorgehen hat den Vorteil, dass der Kunde einen genauen Überblick hat, welcher Betrag ihm zur Schadenbeseitigung zur Verfügung steht und welchen Betrag er ggf. selbst zu übernehmen hat. Mit diesem Ergebnis kann der Kunde dann mit den Handwerkern über die Mängelbeseitigungskosten verhandeln und evtl. noch eine für ihn kostengünstigere Lösung finden. Selbstverständlich sollten der neu verhandelte Preis ebenfalls wieder zwischen dem Kunden und dem Handwerker schriftlich fixiert werden, um anschließende Diskussionen zu vermeiden. Erst danach sollte dann der Kunde die entsprechenden Handwerkerleistungen in Auftrag geben.

Dieses Vorgehen mag manchem als kompliziert und formalistisch erscheinen, ist aber wesentlich weniger kompliziert und formalistisch als die anschließenden Diskussionen und evtl. Rechtsstreitigkeiten. Auf jeden Fall ist es kostengünstiger.

Selbstverständlich ist es auch möglich, einen Rechtsanwalt mit der Schadensregulierung zu beauftragen und ihm sozusagen die „Koordinierungsaufgaben“ zu übertragen. Dieses würde sicherlich Gebühren auslösen, diese sind jedoch wesentlich geringer als der Schaden durch eine unkoordinierte Versicherungsschadenabwicklung.