



FOTO: FOTOLIA

SCHADENREGULIERUNG

Das gibt Ärger

Verkehrsanwälte stellen einen Trend zur schlechteren Schadenregulierung fest. Autofahrer sollten ihre Rechte und ihren Versicherungstarif genau kennen.

Die Schadenregulierung von Versicherungen ist in den letzten fünf Jahren schlechter geworden. Das ist das Ergebnis einer Umfrage durch das fors-Institut bei 1257 Rechtsanwälten der Arbeitsgemeinschaften Versicherungs- und Verkehrsrecht im Deutschen Anwaltverein (DAV). Besonders betroffen ist der Bereich Verkehrsrecht. Hier sind 74 Prozent der befragten Anwälte der Meinung, dass die Re-

gulierung heute schlechter läuft als in der Vergangenheit. Bemängelt werden vor allem die längere Bearbeitungszeit sowie unberechtigte Kürzungen oder Zurückweisungen von Leistungen. So seien Ansprechpartner bei den Assekuranzen oft nur schlecht erreichbar. Manche Anwälte bewerten dies als regelrechte Verzögerungstaktik. Zudem würden über Gebühr Gegengutachten eingeholt, die Recht-

sprechung ignoriert und Kleinbeträge aus taktischen Erwägungen gekürzt.

Wie das funktioniert, hat die Familie Getrud und Hermann Deichfuß aus Frankenthal gerade am eigenen Leib erlebt. Ihre beschädigte Windschutzscheibe ließen die langjährigen Clubmitglieder wie gewohnt in ihrem ACE-OK-Servicecenter Wieser reparieren. Auf telefonische Anfrage vor der Reparatur teilte die DEVK aus Köln mit, dass der Schaden „gedeckt“ sei. „Weitere Angaben machte die Assekuranz nicht“, sagt Werkstattchef Alexander Wieser. Seine Rechnung wurde von der Versicherung erst einmal an die Firma Control Expert gegeben. Dieser externe „Schadensteurer“, der mit über 50 deutschen Kfz-Versicherern zusammenarbeitet, befand den Rechnungsbetrag als zu hoch und kürzte ihn um 100 Euro. „Die

meisten Rechnungskürzungen sind nach meiner Meinung reine Willkür. Da werden immer die allergünstigsten Stundenverrechnungssätze, Lackier- oder Materialkosten aus einem Pool herausgezogen und dienen dann als Argument für den Abzug“, kritisiert Wieser das Vorgehen von Control Expert. Doch es kam noch schlimmer. Die DEVK verhängte nämlich eine Vertragsstrafe von 150 Euro, weil der Versicherungsvertrag von Familie Deichfuß einen Werkstattzwang beinhaltet. Der sieht vor, dass das Fahrzeug in einer Partnerwerkstatt repariert werden muss. Der Kfz-Meisterbetrieb Wieser ist aber kein DEVK-Partner. Bei der letzten Vertragsumstellung aufgrund eines Wohnungswechsels wurde Familie Deichfuß nicht auf die Werkstattbindung hingewiesen. Das bestätigt die Kölner DEVK-Versicherung. Die Assekuranz sieht für einen solchen Hinweis keinen Anlass, denn bereits Ende 2011 sei auf den Werkstattzwang umgestellt worden. „Die Umstellung ist in einem Beratungsprotokoll dokumentiert und im neuen Versicherungsschein wurde am 15.12.2011 ausdrücklich auf die Besonderheiten des Tarifs ‚Kasko-Mobil‘ hingewiesen“, erläutert die DEVK. Bei der telefonischen Voranfrage des Kfz-Meisters hatte aber scheinbar nicht nur die Familie Deichfuß, sondern auch die DEVK dieses Detail vergessen. Mittlerweile hat die Assekuranz aus „Kulanzgründen“ auf die Hälfte der Strafe verzichtet. Gleichzeitig verweist der Versicherer darauf, dass bei einer direkten Reparatur in der Partnerwerkstatt sogar die reguläre Selbstbeteiligung um die Hälfte reduziert worden wäre. Zudem hätte ein zusätzlicher Service, wie beispielsweise ein kostenloser Ersatzwagen während der Reparaturzeit, in Anspruch genommen werden können. Werkstattbindungs-Tarife haben somit auch ihre Vorteile. Zudem gibt es einen Rabatt (siehe Tabelle). Im Ernstfall fahren aber viele Kunden scheinbar schnurstracks doch in die angestammte Werk-

TARIFE MIT WERKSTATTZWANG: GERINGE VORTEILE

Tarifname	Jahresprämie in Euro ohne Werkstattzwang	Jahresprämie in Euro mit Werkstattzwang	Vorteil in Euro
DEVK Aktiv-Schutz Öko-Spartarif	648	608	40
R+V24 Basis	584	532	52
Hannoversche Direkt	604	551	53
Allianz MeinAuto mit VollkaskoPlus	854	798	56
HUK24 Basis	513	456	57
HUK Classic	580	515	65
VHV-Klassik-Garant	701	616	85
HDI Motor-Plus Privat	955	863	93

Quelle: Unternehmensberatung Nafi, Höxter 03.10.2014; ausgewählte Autoversicherer; Musterfall: VW Golf VII, zugelassen in Koblenz, Schadenfreiheitsrabatt Klasse 10 (je an Anbieter 30 bis 36 Prozent des Basisbeitrages), Ehepaar 30 Jahre alt; Beiträge auf volle Euro gerundet; sortiert nach Spalte Vorteil.

statt. „60 Prozent der Kunden wissen gar nicht, dass sie in der Vergangenheit einen Tarif mit Werkstattbindung geschlossen haben“, schätzt Kfz-Meister Wieser. Pragmatisch hatte die DEVK bei einem solchen Fehler in der Vergangenheit reagiert und eine marginale Nachzahlung für einen Tarif mit freier Werkstattwahl gefordert. Beim Fall Deichfuß blieb die DEVK hingegen hart. Ein nachträglicher Umstieg

die Schadenregulierung nicht uns überlässt, obwohl er ganz genau weiß, dass er das eigentlich tun müsste“, erläutert HUK-Coburg-Sprecher Holger Brendel. Demgegenüber können Axa, Ergo und R+V keine Angaben zur Zahl der verhängten Vertragsstrafen machen. Die Antwort der Zurich und der WGV waren bei Redaktionsschluss noch nicht eingegangen. Während Ergo und R+V bis zu 15 Prozent der Reparatur-

standen.“ Außerdem wäre eine solche Klausel auch wettbewerbsrechtlich bedenklich. Bedenklich sind zudem die generellen Abzüge bei Werkstattrechnungen. „Vielfach können wir die Kürzungen nicht nachvollziehen“, kritisiert ACE-Werkstattexperte Thomas Nauheim. Rein rechtlich muss der Auftraggeber, also der Unfallgeschädigte, die Differenz zahlen, wenn eine Rechnung um 100 oder 200 Euro gekürzt wird. „Oft verzichten die Werkstätten auf diese Forderung, um ihre Kunden nicht zu verlieren“, sagt der ACE-Fachmann. Darauf darf der Autobesitzer aber auf keinen Fall bauen. Letztlich kann es auch nicht darum gehen, der Werkstatt die Kosten aufzubürden. Daher empfiehlt Nauheim Autofahrern, bei jedem Haftpflichtschaden einen Rechtsanwalt mit der Durchsetzung der Schadenregulierung zu beauftragen. „Wir haben festgestellt, dass es fast nie Kürzungen gibt, wenn die Rechnung über einen Rechtsanwalt läuft“, stellt Nauheim fest. Zu diesem Schluss kommt übrigens auch die DAV-forsa-Umfrage. Schaltet das Unfallopfer einen Verkehrsanwalt ein, würden seine Ansprüche in über der Hälfte der Fälle voll beglichen. In weiteren 30 Prozent der Fälle könne ein Vergleich ausgehandelt werden. „Nur in 14 Prozent aller Fälle kommt es überhaupt zu einem Gerichtsverfahren“, so die DAV-Arbeitsgemeinschaft Verkehrsrecht. „Die Einschaltung des Rechtsanwaltes ist für den Autofahrer, der unverschuldet einen Schaden erlitten hat, immer kostenfrei“, erläutert

Je nach Versicherer liegt der „Rabatt“ bei den Tarifen mit Werkstattzwang bei rund sechs bis zwölf Prozent der Gesamtpremie. Bei niedrigen Prämien kann so kaum gespart werden. Das zeigt schon unser Beispiel, bei dem sich ein Ehepaar nur die Schadenfreiheitsklasse SF 10 „erfahren“ hat. Für alle, die eine noch höhere Schadenfreiheitsrabattklasse haben, lohnt sich daher die Pflicht, nach einem Kaskoschaden nur eine Werkstatt des Versicherers zu nutzen, kaum noch.

Nauheim. Zahlen muss der generische Versicherer. Schwieriger ist die Lage, wenn es um einen Kaskoschaden geht. Also wenn der Unfall selbst verschuldet war oder ein Brand, Hagelschaden oder Glasbruch am eigenen Wagen bezahlt werden muss. Nauheim: „Hier müssen die Kosten für einen Anwalt selbst getragen werden, wenn er nicht rechtsschutzversichert ist.“

Uwe Schmidt-Kasperek

Die Kfz-Versicherer fahren bei der Schadenregulierung einen harten Kurs. Wer gegen die Vertragsbedingungen verstößt, kann derzeit kaum noch auf Kulanz hoffen.

wurde abgelehnt. „Wenn der Kunde unzufrieden sei, könne er ja kündigen, teilte die Versicherung auf unsere Anfrage hin mit“, so Wieser.

Ganz eindeutig fahren die Kfz-Versicherer bei ihrer Schadenregulierung derzeit einen härteren Kurs. ACE LENKRAD hat einige Assekuranzen gefragt, wie oft sie bei einem Verstoß gegen die Werkstattbindung eine Strafe verhängen. Laut dem größten privaten Autoversicherer, der HUK-Coburg, „vergessen“ lediglich zehn Prozent der Kunden ihre Werkstattbindung. Maximal müssen sie nach Angaben des Versicherers dann eine Vertragsstrafe von 15 Prozent der Schadenssumme hinnehmen. Laut den Bedingungen könnte der Versicherer aber die Leistung in solchen Fälle sogar ganz streichen. „Das ist möglich, wenn der Kunde vorsätzlich handelt. Also

summe abziehen können, liegt bei der AXA die Höchstsumme bei einem Verstoß gegen die Werkstattbindung bei 150 Euro. Grundsätzlich gilt: Wer bei einem Versicherer einen Werkstattbindungstarif abgeschlossen hat, kann seine Werkstatt trotzdem frei wählen. „Der Versicherungsnehmer oder die Werkstatt sollte sich dann erkundigen, zu welchem Preis der Schaden von der Partnerwerkstatt des Versicherers repariert werden würde“, empfiehlt ACE-Vertrauensanwältin Yasmin Domé. Der Versicherungsnehmer könne dann bis zum gleichen Preis reparieren, wie ihn sein Versicherer übernommen hätte. Mehrkosten müsste er also selbst tragen. Domé: „Eine Vertragsstrafe wegen falscher Werkstattnutzung darf der Versicherer dann nicht verhängen, denn dem Versicherer ist ja kein Schaden ent-

ACE-TIPP

Für Mitglieder lohnt sich die Nutzung einer Partnerwerkstatt des ACE. Alle ACE-OK-Servicecenter sind qualitätsgeprüfte Kfz-Meisterwerkstätten, verfügen über modernste Fahrzeugdiagnose- und Reparatursysteme und haben Zugriff auf technische Informationen zu Autos aller Marken. ACE-Mitglieder erhalten hier einen kostenlosen Fahrzeugcheck. Muss etwas repariert werden, gibt es einen Sofortrabatt von zehn Prozent auf alle Teile, die bei Wartungs-, Reparatur- und Montagearbeiten notwendig werden. Eine ACE-Vorteilskarte erhalten Mitglieder direkt vor Ort bei den Partner-Werkstätten. Grundsätzlich sollten ACE-Mitglieder bei einem Kaskoschaden vorher prüfen, ob sie mit ihrem Versicherer eine Werkstattbindung vereinbart haben. Der Versicherungsnehmer oder die Werkstatt sollte sich dann erkundigen, zu welchem Preis der Schaden von der Partnerwerkstatt des Versicherers repariert werden würde. Der Versicherungsnehmer kann dann bis zum gleichen Preis reparieren, wie ihn sein Versicherer übernommen hätte. Der freie Zugang zur ACE-Partnerwerkstatt bleibt so erhalten.