

Sendung vom 26.08.2008, MDR

Tricks der Kfz-Versicherer

Versicherungen kassieren regelmäßig Beiträge und genau so regelmäßig versuchen sie, bei der Schadenregulierung Geld zu sparen. Bei Kfz-Schäden helfen ihnen häufig Gutachter wie die Dekra.



Das Auto von Dörte G., ein sogenannter Van, wurde bei einem Auffahrunfall beschädigt. Den Schaden musste die gegnerische Versicherung - die HUK Coburg - begleichen. Ein freier Sachverständiger begutachtete den Unfallwagen und stellte einen Schaden von 15.937 Euro fest. Auch die HUK Coburg erhielt das Gutachten. Kurz danach schickte sie aber Dörte G. eine neue Kalkulation. Die stammt von einem Gutachter der Dekra. Demnach würde der Schaden nur 8.558 Euro betragen, 7.000 Euro weniger als im Gutachten des freien Sachverständigen.

Der freie Sachverständige Ronald Hollinski geht daraufhin zur Dekra und will eine Erklärung für den Preisabschlag. Vor Ort war er zunächst erstaunt über die Arbeitsbedingungen der Dekra-Gutachter.

"Der Dekra-Mann hat gesagt, dass er nichts feststellen konnte. Der hat sich ja nicht mal die Mühe gemacht, unter das Fahrzeug zu schauen, da er nicht mal eine Hebebühne zur Verfügung hatte. Als wir ihm die Schäden gezeigt hatten, war er erschrocken und hat gesagt, dann muss ich mein Gutachten halt ändern."

Ronald Hollinski, freier Sachverständige

Der Dekra-Gutachter erklärt nun auf einmal: Der vom Sachverständigen Hollinsky ermittelte Schadensumfang ist "als angemessen anzusehen." Nun also doch 15.937 Euro. Das Schreiben geht an die HUK Coburg. Doch die Versicherung versucht weiter, den Schaden klein zu halten. Dörte G. bekommt ein neues Gutachten zugeschickt - wieder von der Dekra. Dieses Mal meint sie, der Schaden betrage 14.325 Euro. Das sind zehn Prozent oder etwa 1.600 Euro weniger als die bestätigte Gutachter-Summe.

Der Ärger geht aber noch weiter. Dörte G. will nämlich den Unfallwagen verkaufen. Dabei gilt der Grundsatz: Je höher der Verkaufspreis, desto weniger muss die Versicherung zahlen. Gutachter Hollinsky suchte entsprechend der Vorschrift nach dem Höchstgebot in und um Leipzig Das beträgt 10.000 Euro. Für die Schadenregulierung der Versicherung ist nun folgende Rechnung entscheidend: Das Auto war zum Zeitpunkt des Unfalls 25.000 Euro wert. Für 10.000 Euro kann es verkauft werden. Macht etwa 15.000 Euro Entschädigung von der Versicherung, was in etwa auch dem Schaden am Auto entspricht. Doch Wochen nach dem Verkauf kommt die Dekra mit einem eigenen Restwertgutachten. Demnach hätte das Auto für 16.000 Euro verkauft werden können, statt nur für 10.000 Euro. Daraus folgert die HUK ein zu begleicher Schaden von etwa 9.000 Euro. In der Rechnung oben waren es noch 15.000 Euro. Frau G. soll also auf 6.000 Euro sitzen bleiben.

"Da kommen die mit einem Restwertangebot von 16.115 Euro. Das bei einem Schaden von 16.000 Euro!? Das passt in keiner Relation zum Schaden. Hier sieht man deutlich, dass versucht wird zu manipulieren, um die Entschädigungsleistung zu minimieren."

Ronald Hollinski, freier Sachverständige

Erst als Dörte G. einen Anwalt einschaltet, zahlt die HUK-Versicherung. Die Fehler der Dekra waren in diesem Fall wohl etwas zu offensichtlich. Die Dekra dementiert unterdessen den Vorwurf, systematisch zu Gunsten der Versicherer zu arbeiten. Der Chef der Leipziger Gutachterabteilung, Bernd Pisecky, spricht von einem Einzelfall: "Das ist sicherlich nicht die übliche Vorgehensweise der Dekra. In diesem Fall muss man einfach zugestehen, dass hier alles schiefgegangen ist. Wir werden das aufarbeiten und mit dem betroffenen Mitarbeiter arbeiten, um so etwas künftig auszuschließen."

Die Verkehrsrechtsanwältin Daniela Mielchen beobachtet das Verhalten der Dekra seit Jahren und meint, dass deren Gutachter schon lange nicht mehr neutral seien:

"In den Augen der Bürger steht die Dekra unparteiisch über allem. Es ist aber nicht so bekannt, dass sie auf Seiten der Versicherung steht. Wir Verkehrsrechtler nehmen zur Kenntnis, dass ihre Gutachten nicht in Ordnung sind. Wir rügen sie und schicken sie immer wieder zurück, weil wir Beanstandungen haben."

Daniela Mielchen, Fachanwältin für Verkehrsrecht

Aus der Praxis weiß die Anwältin zu berichten, dass die Dekra Kosten-Posten aus Gutachten streiche, die vollkommen in Ordnung seien, und so der Geschädigte weniger Geld bekommt. Das hält Mielchen für sehr bedenklich.