

stern.de - 27.1.2008 - 12:03

URL: <http://www.stern.de/wirtschaft/finanzen-versicherung/versicherung/608920.html>

Haftpflichtversicherungen

Ausgebremst und abgezockt



© Picture-Alliance

Wenn es nach einem Unfall ans Zahlen geht, mauern Versicherungen immer häufiger

Von Peter Weyer

Schuldlose Opfer von Verkehrsunfällen sind zunehmend der gegnerischen Haftpflichtversicherungen ausgeliefert. Die versuchen sich aus der Verantwortung zu mogeln. Auf Kosten der Geschädigten sparen sie Milliarden.

Für Dieter Schön* aus dem norddeutschen Plön ein klarer Fall: Der Unfallgegner hat die Kollision auf der Kreuzung eindeutig verschuldet. Das bestritt nicht einmal die Haftpflichtversicherung des Unfallgegners. Reparaturkosten für Schöns böse zerdepperten Mercedes laut Gutachten rund 12.500 Euro. Zur Auszahlung fällig spätestens nach der Reparatur. So steht es in den üblichen Entschädigungsparagrafen, nach denen die Assekuranz den Fall abwickeln muss.

Mehr zum Thema

Kfz-Haftpflicht: Auto-Unfall im Ausland besser versichert

Dachte Dieter Schön. Doch die Itzehoer Versicherung zahlte lediglich einen "Vorschuss" von

Haftpflicht- und Schadenversicherungen: **Schäden & Haftpflicht**

Privathaftpflichtversicherungen: **Eltern haften für ihre Kinder**

8200 Euro. Der Rest werde erst überwiesen, "wenn der Geschädigte das Fahrzeug noch 6 Monate nach dem Unfall in seinem Besitz hat".

Da geriet selbst der sonst eher kühle Schleswig-Holsteiner Schön in Wallung: "Das ist Willkür. Ich

hab doch keine 4300 Euro so rumliegen." Zum Stopfen der Finanzierungslücke musste er deshalb sogar Sparverträge vorzeitig kündigen und auf die Zinsen verzichten. Nur so kam er an Bares für den Wiederaufbau seines Autos. Doch die "anfallende Zwischenfinanzierung", teilte die Itzehoer vorsorglich mit, "geht nicht zu Lasten des Versicherers". Zermürend schleppende Auszahlung von Entschädigungen an schuldlose Unfallopfer, das Aushungern, ist nur eine von mehreren Maschen, mit denen Haftpflichtversicherer sich neuerdings aus der Pflicht mogeln wollen. Besonders angesagt ist derzeit die nachträgliche Prüfung von Schadensdokumenten durch externe Dienstleister.

Rechnungspositionen dreist gekürzt oder ganz gestrichen

Was hinter diesem bürokratischen Begriffsmonster steckt, musste Stefan Lemke* aus Bremen erfahren. Sein Citroën C4 wurde an der Fahrerseite durch eine Lenkrad-Schlafmütze an einem Stoppschild arg zerbeult. Obwohl die gegnerische Generali-Versicherung den Schaden voll anerkennt, zerpflückt sie nachträglich Lemkes vorgelegte Unfallgutachten. Eigentlich überflüssig, denn jeder Geschädigte hat Anspruch auf vollständige Wiederherstellung seines beschädigten Autos und Ersatz aller damit verbundenen Kosten. Grundlage dazu ist die Beurteilung eines unabhängigen Sachverständigen. So steht es im Bürgerlichen Gesetzbuch, so haben die höchsten deutschen Gerichte entschieden. Trotzdem versuchen Versicherer zunehmend, am fälligen Schadensersatz zu knapsen. Dazu picken sie einzelne Rechnungspositionen heraus, die angeblich zu hoch oder unberechtigt sind. Die werden dann dreist gekürzt oder gleich ganz gestrichen, beispielsweise Werkstattstundenlöhne oder Arbeitsumfänge.

Tipps für den Notfall

Was Unfallgeschädigten von der Auto-Haftpflicht laut Gesetz oder nach den Urteilen höchster Gerichte zusteht und worauf zu achten ist:

Recht auf einen Sachverständigen eigener Wahl. Dessen Gutachten ist Grundlage für die gesamte Schadensregulierung. Es sollte auch Angaben zu den Wiederbeschaffungskosten und zum Restwert enthalten. Diese Positionen besonders sorgfältig überprüfen (lassen), weil Versicherer hier häufig mit abweichenden Werten arbeiten. Der Geschädigte kann die Reparaturwerkstatt frei wählen, er muss nicht den Empfehlungen der

"Versicherer", so die Hamburger Fachanwältin Daniela Mielchen, "verstoßen klar gegen geltendes Recht und wissen das auch." Dagegen bietet die Juristin Erste Hilfe. Wer möglichst rasch nach einem unverschuldeten Crash mailt (www.autosms.de), erhält Kontakt zu einem unabhängigen Anwalt in der Nähe. Vermittlung und erste Beratung sind kostenfrei.

Bis zu 500.000 illegale

Sparversuche liefern

Die vorgelegte Gutachten zerpflückt die Versicherung meist

Versicherung folgen. Die Vertrauens- oder Vertragswerkstatt stellt sicher, dass später keine Probleme mit der erweiterten Herstellergewährleistung, bei Garantieleistungen oder bei Kulanzfällen auftreten.

Recht auf Mietwagen oder Nutzungsausfall bei unfallbedingtem Werkstattaufenthalt des Autos.

Freie Wahl eines Rechtsanwaltes und das Recht auf Erstattung aller Kosten, die durch den schuldlos erlittenen Unfall entstehen. Dazu gehören auch immer die Honorare für den eigenen Anwalt und (ab 750 Euro Schadenshöhe) den frei gewählten Sachverständigen.

Quelle: autorechtaktuell.de

nicht selbst, sondern reicht sie weiter an externe Helfer. Dahinter steckt eine neue Gattung williger Versicherungsdieners, die bundesweit arbeiten und zu großen Organisationen gewachsen sind. Deren gewiefte Spezialisten liefern oftmals Alibi-Fakten für die Zahlungsverweigerungen der Versicherer. Sogar die Dekra mischt da mit. Der TÜV-Konkurrent erzielt in dem Bereich nach eigenen Angaben bereits zwei Millionen Euro Umsatz, was nach *stern*-Schätzung jährlich etwa 20.000 bis 30.000 Fälle ausmacht, bei denen die Dekra Gutachten

nachprüft. Insgesamt, so schätzen Insider, dürfte die Kostendruckerbranche die Vorlage für bis zu 500.000 illegale Sparversuche liefern.

Stefan Lemkes Gutachten durchleuchtete die "HP ClaimControlling GmbH" aus Leipzig und meldete der Generali rasch Vollzug. Man habe, schreiben die Controller an die Versicherung zurück, "auftragsgemäß" das Gutachten "überarbeitet". Mit teuren Folgen für das Crash-Opfer. Denn statt 5500 Euro, wie ursprünglich veranschlagt, zahlte die Versicherung nur etwa 4700 Euro. Die Schadensprüfer von Claim Controlling hatten andere Vorstellungen von einer kompletten Reparatur und zogen vom Kostenvoranschlag 800 Euro ab. Erst als der Citroën-Fahrer dagegen Klage einreichte, zahlte die Versicherung kurz vor dem Gerichtstermin. Aber nicht auf einen Schlag, sondern in zwei Etappen, die als Vergleichsangebote verbrämt wurden.

Meist wird nur der geringere Betrag anerkannt

Platzhirsche im neuen Drückergewerbe sind "Control Expert" aus dem rheinischen Langenfeld oder die Eucon GmbH aus Münster mit "Check-it". Schadensmanagement heißen beide Verfahren. Klingt vornehm, seriös und modern. In Wahrheit steckt eine ausgetüftelte Methode dahinter, fällige Schadensersatzzahlungen automatisch zu kürzen. Das läuft so: Eingereichte Unfallgutachten werden in einen Rechner eingelesen, dort in alle Einzelposten zerlegt und danach Ziffer für Ziffer mit Konkurrenzpreisen verglichen. Finden die Suchmaschinen zu einem Kalkulationswert aus dem Gutachten das Dumping-Angebot einer billigeren Werkstatt, dann wird meist nur dieser geringere Betrag anerkannt.



© Jürgen Gebhardt

anwältin Daniela Mielchen bietet einen neuartigen Notruf für unschuldige Crashopfer

Andere Drückerfirmen, berichten Anwälte aus ihrer tagtäglichen Praxis, haben noch weitere Tricks drauf.

- Der Computer streicht die Komplettlackierung der Fahrertür aus dem Gutachten, weil er den Aufwand bei vergleichbaren Schäden für überflüssig hält.
- Die Wertminderung fliegt komplett raus, weil es angeblich gar keine gibt.
- Der Wiederbeschaffungswert für ein neues Auto wird gegenüber dem Gutachten einfach halbiert.
- Mitunter jedoch spinnt die "intelligente IT-gestützte Belegprüfung" (Eigenwerbung).
- Jüngst zum Beispiel verwechselte das System die Preise eines Reifenhändlers mit den Arbeitslöhnen einer Karosseriewerkstatt.
- Davon berichtete ein Betroffener namens "Captain HUK" auf seiner Geschädigten-Webseite.

Für die Drücker-Organisationen rechnet sich die Zahlenfuchserie in jedem Fall, denn sie kassieren etwa zehn Prozent Honorar von der Summe, die sie der Versicherung einsparen. Das Teuflische: Je mehr die Rotstifte rausstreichen, desto mehr verdienen sie - auf Kosten der Unfallgeschädigten. Auch wenn das Einzelhonorar für die Drücker selten die 100-Euro-Grenze überschreiten dürfte, klingelt die Kasse durch die Masse. Basis sind jährlich etwa 2,2 Millionen Autounfälle (2006). Überwiegend Haftpflichtschäden, für die Reparaturgutachten erstellt werden. Die Mehrzahl landet mit

"Bearbeitungsauftrag" bei den neuen "Controllern" und "Checkern".

Anwälte werden sehr selten eingeschaltet

Noch mehr rechnet sich das Streichkonzert für die Auftraggeber, die Haftpflichtversicherer. "Denn", so Jochen Pamer, Rechtsanwalt aus dem fränkischen Georgensgmünd, "bei höchstens fünf Prozent aller Haftpflichtfälle wird ein Anwalt eingeschaltet." Meist kommen die Versicherer mit ihrer Masche durch. Durchschnittlich wird um 20 Prozent gekürzt. Bei Haftpflichtschäden im Wert von rund 9,3 Milliarden Euro pro Jahr spart diese Methode nach Ansicht von Branchenkennern den Versicherern etwa zwei Milliarden Euro, die den Unfallopfern fehlen.



© Jürgen Gebhardt

Rechtsanwalt Jochen Pamer hilft mit kostenlosen Musterbriefen gegen willkürliche Kürzungen von Schadenersatzzahlungen

Die werden obendrein oft auch noch mit einer Art Spar-Mobbing drangsaliert. Damit treiben Haftpflichtversicherer ihre Kürzungswillkür auf die Spitze. Wie das läuft, erlebten Anneliese und Wolfgang Fleischer*. Ihr Mercedes wurde am Ende eines Staus von einem Spätbremser mächtig zusammengestaucht und zudem noch auf den Vordermann gedrückt. Schaden: rund 6600 Euro laut Gutachten. Die DEVK-Versicherung antwortete postwendend: Abzug von der Schadenssumme gut 1300 Euro.

Begründung: Die veranschlagten Kosten für Lackier- und Karosseriearbeiten einer Mercedeswerkstatt seien zu hoch, man werde nur die deutlich günstigeren Preise einer markenfreien Firma aus der Gegend zahlen. Basta.

Kaum lag die Kürzungsandrohung im Briefkasten, rief ein Mitarbeiter dieser Werkstatt an. Er kannte offenbar alle Unfall-, Fahrzeug- und Personaldaten der Fleischers und bot flugs eine reibungslose Reparatur an. Selbstverständlich innerhalb des gekappten Kostenrahmens.

Der Fleischer blieb stur

Doch die Fleischers blieben stur und bestanden auf ihrem Recht, den Unfallwagen in einer Markenwerkstatt ihrer Wahl richten zu lassen. Die Versicherung reagierte wieder prompt und drohte umgehend mit einer neuen Kürzung. Diesmal sogar mit den Preisen eines Mercedes-Vertragshändlers. Allerdings litten die Referenzwerte unter einem Schönheitsfehler: Sie galten für völlig andere Arbeiten. Angeblich ein Irrtum. Die DEVK-Versicherung zahlte schließlich den vollen Schadensersatz.

"Künftig werden Autofahrer sich vermehrt auf solche Tricks einstellen müssen", sagt Rechtsanwalt Jochen Pamer. Der Jurist ist schon seit Jahren einer der kenntnisreichsten Kritiker halbseidener Versicherungspraktiken. Jetzt hat er eine Art Selbstverteidigung für Geschädigte organisiert. Unter

der elektronischen Adresse www.autorechtaktuell.de können kostenlos verschiedene Musterbriefe gegen sparwütige Versicherer angefordert werden.

Bei Widerstand zahlen die Konzerne

Hunderte Autohäuser und Werkstätten nutzen diese Gegenwehr für ihre Kunden schon jetzt. Mit großem Erfolg, denn wenn die Konzerne auf Widerstand stoßen, zahlen sie meist sofort die volle Entschädigung. Pamer: "Es geht nicht um kleinkarierte Spitzfindigkeiten bei der Interpretation von Reparaturbedarf und Rechnungsposten. Es geht darum, dass Versicherer den Geschädigten ihre Schadensersatzansprüche kürzen, die ihnen gesetzlich und nach höchstrichterlichen Urteilen eindeutig in vollem Umfang zustehen. Diese Beutelschneiderei grenzt bei manchen Opfern vereinzelt fast an kriminelle Handlungen."

Doch Assekuranzen rührt das anscheinend wenig. Branchenriese Allianz erprobt mit rund 20 ausgesuchten Reparaturbetrieben seit Oktober 2007 still und leise die "Partnerschaftliche Unfallschadenabwicklung". Dessen angebliche Vorzüge preist die Allianz in einem vertraulichen Rundschreiben an die Versuchsteilnehmer. Für Schadenskalkulation und Voranschläge seien "Standards" entwickelt worden, die "eine reibungslose und schlanke" Entschädigung ermöglichen. Bedeutet im Klartext: Autohäuser und Versicherung regulieren direkt unter sich, völlig am geschädigten Autofahrer vorbei. Der soll seinen verbeulten Wagen nur beim Partnerbetrieb abgeben und irgendwann runderneuert wieder abholen. Ein freier Sachverständiger ist überflüssig, denn das Gutachten erstellt die Werkstatt selbst, gleich online. Rechtsberatung ist ebenfalls nicht nötig, denn nach den neuen "Standards" kann es keine Streitpunkte zu Reparaturumfang und Rechnung geben.

Wie und was die Werkstatt nach "Standards" oder Anweisung der Versicherung repariert und wo sie vielleicht auf Kosten des schuldlosen Unfallgeschädigten knausert, kriegt der aber in den meisten Fällen nicht mehr mit. Das neue Regulierungsmodell der Allianz heißt übrigens "Fair Play".

*Namen von der Redaktion geändert

stern-Artikel aus Heft 04/2008
