



© mlammakovic78/Fotolia.com

## Versicherungsmakler – Experte für eh alles

Vier Jahre ist es her, da lasen Sie an dieser Stelle „Versicherungsmakler – ein Traumberuf“. Meine Meinung hat sich seither zwar nicht geändert, wohl aber das Arbeitsumfeld – und das in extremer Weise...

**D**er Kostendruck in der Versicherungswirtschaft steigt seit Jahren, das Ventil heißt Sparmaßnahmen bei analogen Ressourcen – und beim Personal natürlich. Optimierung ist angesagt, nicht unbedingt zum Kundenvorteil. Vertrags- und Schadensabteilungen werden örtlich konzentriert, manchmal sogar im lohngünstigen Ausland. Das Ergebnis sind kaum erreichbare Referenten und endlose E-Mail-Korrespondenzen. Die Schadensbearbeitung wird komplizierter, nicht im Großen, nein, bei vielen kleinen Schäden der täglichen Arbeit spießt es sich, wie die folgenden, wahllos aus einer Vielzahl herausgegriffene Beispiele, der letzten Monate zeigen.

Anruf eines Kollegen: die „böse“ Versicherung habe nach einem Feuerschaden bei einer Kundin für die Küche nur 2500 Euro berücksichtigt, sie koste aber 8.500 Euro. Das Gutach-

ten des firmeneigenen Sachverständigen enthalte einen Gesamtschaden von 12.500 Euro. Termin vor Ort, Besichtigung und Analyse der Gutachtens-Positionen. Schnell stellt sich heraus, dass einiges nicht stimmt. Die Essecke wird als „Buche-Dekor“ angegeben, tatsächlich handelt es sich um Massivholz, der Preisunterschied immerhin 2.500 Euro. Holztür und Stock neben dem Brandbereich sollen nur gereinigt werden, für die Reinigung im angrenzenden Wintergarten sind gerade mal 8 Stunden berücksichtigt. Nach längerer Diskussion mit dem Versicherer erfolgte ein Wechsel des Sachverständigen. Mit dem Ergebnis, dass eine gleichwertige Küche tatsächlich nicht 8.500 sondern 3.600 Euro kostet, Türe und Türstock ausgewechselt und einiges mehr neu bewertet wird. Insgesamt beträgt der Schaden nun, vom Versicherer aner-

kannt, 27.000 Euro. Da ist die Koordination der Sanierungsfirma mit weiteren Gewerken und die Ausräumung von Beanstandungen gegenüber den Firmen nur mehr ein Klacks. Der Zeitaufwand und der Argumentationsbedarf jedoch waren erheblich.

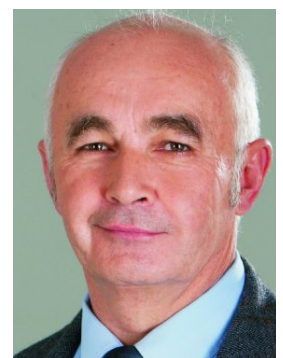
Brand in einer Pizzeria, der Tellerwärmer ist ausgebrannt, die Flammen konnten rechtzeitig vor Übergreifen vom Personal gelöscht werden. Nach Meldung teilt die Versicherung mit, dass „nur Folgeschaden gedeckt“ sei, und den gebe es – dank des raschen Handelns des Personals – ja nicht. Im Telefonat festigt die Referentin nochmals diesen Standpunkt. Auf Nachfrage, wo dies in den Bedingungen geregelt sei, muss sie allerdings passen. Es folgt eine Lehrstunde für die Referentin über den Begriff Brand in den Allgemeinen Feuerversicherungsbedingungen und über die in diesem Fall möglichen Ausschlüsse. Dass der Brandherd, sofern es sich nicht um eine Feuerstelle handelt, immer schon gedeckt war, ist meiner Gesprächspartnerin nicht bekannt. Ob sie je das von mir zitierte OGH-Urteil 7 Ob 274/03z lesen wird? Nach mehrtägiger Überlegungsphase kommt aber endlich die Bestätigung, dass die Versicherung die Reparatur des Tellerwärmers von 1.500 Euro übernimmt. Wir sehen das humorvoll als „Honorar“ für die kostenlose Lehrstunde.

Vielfach ergeben sich endlose Diskussionen, weil Begriffe in Bedingungen und Klauseln von Referenten und uns unterschiedlich ausgelegt werden. Da ist es gut, Unterlagen wie technische Richtlinien oder Normen an der Hand zu haben. So kann es entscheidend für eine Deckung in der Leitungswasserversicherung sein, wie lange und für welche Zwecke etwa ein Baustopfen (temporärer Verschluss einer Zuflussleitung) verwendet werden darf. Eine Missachtung der Herstellerrichtlinien könnte vom Versicherer schnell einmal als grobfahrlässig ausgelegt werden. Aber auch bei täglichen kleinen Schäden geht es um richtige Definitionen. Etwa, wenn die Klausel Niederschlagswasser den Ausschluss von „Schäden am Gebälk“ vorsieht. Was gehört zum Gebälk, sind es auch die darin befindliche Isolierung und die Dampfsperren-Folie – wie der

Schadenreferent meint – oder ist es nur das zur Dachkonstruktion gehörende Holz, wie Pfetten, Sparren, Lattungen und Holzverschalungen. Jedenfalls wiederum Diskussionsbedarf – und Zeitaufwand, wenn auch am Ende der Erfolg durch Anerkennung unseres Standpunktes steht.

Nicht immer ist es die Diskussion mit dem Versicherer, die Zeit und Wissen in Anspruch nimmt. Ein Kunde aus dem schönen Tirol erhielt nach einem Brand die Rechnung der Brandmittelfirma über den Verbrauch von Löschmitteln der Feuerwehren, immerhin 10.000 Euro. In den Versicherungsbedingungen sind solche Kosten dezidiert und zu Recht ausgeschlossen. Mit dem Hinweis auf diesen Ausschluss dem Kunden gegenüber war es nicht getan. Vertreter der örtlichen Feuerwehren und sogar der Bezirksfeuerwehrkommandant setzten dem Kunden zu, um eine Kulanzregelung bei der Versicherung zu erreichen. In einem gemeinsamen Gespräch mussten die Herren erst auf die für sie geltenden gesetzlichen Bestimmungen der Feuerpolizeiordnung und des Landesfeuerwehrgesetzes hingewiesen werden. Noch ist es so, dass für Brände grundsätzlich die Allgemeinheit in Form der Gemeinde Hilfe leistet und die dabei entstehenden Kosten trägt. Zudem hat die Gemeinde dafür zu sorgen, dass die Ausrüstung der Feuerwehr auf die Erfordernisse im Gemeindegebiet ausgerichtet sind. Solche gesetzlichen Vorschriften gibt es in allen Bundesländern Österreichs. Dass diese Kosten eh durch die Versicherer finanziert werden, war für unsere Gesprächsteilnehmer offensichtlich neu. Sie waren der Meinung, dass die Feuerschutzsteuer, immerhin acht Prozent der Feuerprämien in Österreich, nur für Ausrüstung heranzuziehen sei, nicht aber für Löschmittel selbst. Am Ende des Gesprächs stimmten Sie mir zwar im Hinblick auf die vorgelegten Gesetze zu, ihre Mienen verrieten aber, dass sie diesen Teil unserer Welt nicht wirklich verstanden haben.

Punkt 6 des § 28 Maklergesetz sieht die Unterstützung des Versicherungskunden bei der Abwicklung des Versicherungsverhältnisses vor und nach Eintritt des Versicherungsfalles vor. Eine gesetzliche Bestimmung, der man sich durch Vereinbarung im Maklervertrag entziehen kann. Aus pragmatischen Gründen wird das wohl kein Makler tun und – wenn wir uns gegenüber ehrlich sind – ist gerade die Schadenbearbeitung die Würze und deren Erfolg die Bestätigung unserer Tätigkeit. ■



Von Reinhard Jesenitschnig, C:M:S Maklerservice GmbH

