

## Offener Brief: Sehr geehrter Herr Vorstandsvorsitzender,



*der deutsche Barde Otto hat einmal gewitzelt „... denn wer sich Arroganz versichert, der hat völlig ausgekichert ...“. Landsleuten des Sprachakrobaten wäre dies beinahe passiert, allerdings wurde die Arroganz des Schadenreferenten gerade noch rechtzeitig eingebremst.*



Von Reinhard Jesenitschnig,  
CMS Maklerservice

Was war geschehen? In einer nur für Ferienzwecke genutzten Wohnung eines Mehrparteienhauses wurde der Heißwasserhahn im Bad defekt. Es trat ein dünner Strahl heißes Wasser aus, das in der Badewanne abfloss. Der Dampf allerdings führte in der Wohnung zu einem rasanten „Klimawandel“. Der ließ die allgegenwärtigen Schimmelpilze vor Freude jubeln und in einen Wettstreit eintreten, wer denn wohl am schnellsten wachsen könne. Als der mit einem Schlüssel ausgestattete Hausmeister die Misere entdeckte, hatten die kleinen Pilze bereits ganze Arbeit geleistet. Die Wohnung musste von Grund auf renoviert werden. Böden wurden ausgetauscht, Verputz, Malerei und Tapeten erneuert. Der gesamte Inhalt der Wohnung wurde entsorgt; der Schimmel war ein ernstes Gesundheitsrisiko und die Kosten für seine Entfernung wirtschaftlich nicht vertretbar. Zudem hatte die Feuchtigkeit den Hölzern in der Wohnung arg zugesetzt. Aus purem Zufall nannten sowohl der Gebäudeeigentümer als auch der Wohnungsbesitzer

ein Amulett namens Polizze aus Ihrem Haus ihr Eigen. Zuversichtlich wurde das Unglück gemeldet, denn man hatte ja noch viel vor.

Groß war allerdings die Enttäuschung des Gebäudeeigners, als er von Ihren Mannen lesen musste, dass „Schwammschäden bedingungsgemäß ausdrücklich vom Versicherungsschutz ausgeschlossen“ seien und daher der Sachverständige alle mit dem Schimmel in Zusammenhang stehenden Kosten herausrechnen müsse. So wurden vom Gebäudeschaden im Ausmaß von 40.000 Euro gerade einmal 12.000 Euro überwiesen. Ihr (auch im englischen Sinn) braver Mitarbeiter im Außendienst ärgerte sich darüber so sehr, dass er sich auf die Suche begab und Ihre Schadensabteilung mit einem Urteil beschämte, das eindeutig auf den Unterschied von (Haus-)Schwamm und Schimmel hinwies. Er konnte sie so zur Übernahme der restlichen 28.000 Euro bewegen. Ein deutsches Gericht hatte nämlich festgestellt, dass sich der Ausschluss „Schwammbildung“ in den Bedingungen nur auf den echten Hausschwamm beziehe, der besonders zerstörerisch wirkt. Dieser Schwamm entsteht nicht durch austretendes Leitungswasser, sein Wachstum wird dadurch allerdings erheblich gefördert. Führt Leitungswasser zum Wachsen anderer Pilze, liege ein gedeckter Leitungswasserschaden vor, meinten die Richter des OLG Koblenz im Jahr 2006.

Aber auch der Wohnungseigentümer staunte nicht schlecht, als ihn die Kunde erteilte, dass es grob fahrlässig sei, in einer „versicherten, leerstehenden Wohnung

nicht Nachschau“ zu halten. Wie viele Wohnungen in Österreich stehen über längere Zeit leer und sind versichert – oder nach diesem Argument auch nicht?

Nun, Ihr Referent hat in einem viel später geführten Telefonat denn auch zugegeben, dass dieses Argument zur Ablehnung nicht viel taugt. Aber, und darauf bestand der Schadenreferent mit Vehemenz, es sei eine „Gefahrerhöhung“ vorgelegen, denn bei Abschluss der Haushaltsversicherung sei angegeben worden, dass die Wohnung ständig bewohnt sei. Es ist mir nicht bekannt, ob der Sachbearbeiter Ihren Versicherungsnehmer bewusst täuschen wollte, oder ob er in schlampiger Weise die eigenen Unterlagen nicht gelesen hatte. Beides wäre für mich untragbar! Der Antrag enthält nämlich nicht die Frage, ob die Wohnung bewohnt oder unbewohnt sei, sondern bezieht dies auf das Gebäude, in dem sich die Wohnung befindet. Außerdem hat die Wohnungseigentümerin schon 1998 Ihrer Vertragsabteilung geschrieben, dass sie ausgezogen sei, die Wohnung vom Hausmeister beaufsichtigt werde und die Prämie von einem bestimmten Konto abgebucht werden möge. Ohne es zu wissen, hat die alte Dame Ihrer Gesellschaft gerade jene Gefahrerhöhung bekannt gegeben, die ihrem Sohn vierzehn Jahre später von Ihrer Abteilung vorgeworfen und mit der die Ablehnung begründet wurde. Kurz vor dem Gang zum Gericht hat der Schadenreferent die Notbremse gezogen, eingelenkt und die Deckung bestätigt. Fast wäre ich geneigt zu sagen: Schade, es wäre ein vergnügliches Verfahren geworden.

*Warum ich Sie bitte, in die Niederungen der Alltagsarbeit zu blicken?*

Nun, das Verhalten Ihrer Mitarbeiter ist ein hervorragendes Beispiel für eine in meinem Buch „Was Versicherungen verschweigen“ vertretene These. Danach würde ein Wandel des Bewusstseins von Schadenreferenten die Sympathiewerte der Versicherungen bei ihren Kunden rasch steigern.

In diesem Fall haben Ihre Referenten nach der Maxime gehandelt „Wie können wir die Forderungen des Kunden ablehnen?“ Hätten die Sachbearbeiter nach der Maxime „Wie können wir die Forderungen des Kunden anerkennen“ die Vertragsunterlagen geprüft, wären sie zum gleichen Endergebnis, nämlich zur Leistungspflicht, gelangt. Sie hätten aber vermieden, dass unnötig Kosten entstehen, dass verunsicherte Kunden sich in ihrer negativen Meinung über Versicherungen wieder einmal bestätigt fühlen – und, dass ich diesen Brief an Sie schreibe. Für mich als Versicherungsmakler ist das Verhalten der Vertrags- und Schadensabteilung einer Versicherung ein Indikator der Unternehmenskultur. Und damit ein wesentliches Kriterium für die gesetzlich geforderte Erteilung des „besten Rates“ an unsere gemeinsamen Kunden.

Ich bin überzeugt, dass Sie das genauso sehen!  
Ihr Reinhard Jesenitschnig ■