

Große Probleme mit einer kleinen Mahngebühr und welche unterschätzten Gefahren lauern



Dass eine minimale Mahngebühr eines Versicherers die Existenz eines Unternehmens zerstören kann, musste ein Handwerksbetrieb nach einem Schadenfall im letzten Jahr feststellen. Die Folgen einer Mahngebühr und die Haltung des Versicherers waren für den Kunden ein Kampf um seine Existenz.

Ein Betrieb des Bauhandwerks erhielt von seinem Versicherer zum Januar die Folgebeitragsrechnung seiner Betriebshaftpflichtversicherung. Dem Vertrag lag eine halbjährliche Zahlungsweise zugrunde. Da der Beitrag jedoch erst im März bezahlt wurde, kam zwischenzeitlich eine Mahnung mit einer Mahngebühr in Höhe von 3,00 €. Der Kunde nahm versehentlich die ihm vorliegende Rechnung vom Januar und zahlte den Beitrag per Überweisung. Jedoch nicht die Mahngebühr in Höhe von 3,00 €, da er für die Überweisung die Prämienrechnung vom Januar zur Hand nahm und damit die Mahngebühr übersehen hat. Damit war für den Kunden die Beitragsangelegenheit erledigt.

In der ersten Juli-Woche meldete der Kunde einen erheblichen Betriebshaftpflichtschaden. Der Beitrag per 1.7. war noch nicht beglichen, da zeitgleich auch erst die Beitragsrechnung vom Versicherer zugestellt wurde. Die erste Reaktion des Versicherers war: „Schadenregulierung wird abgelehnt, da ein Beitragsrückstand besteht“. Dem Makler war die Entscheidung unverständlich, da der Juli-Beitrag gerade erst fällig war.

Das Ergebnis der Prüfung bezog sich aber nicht auf den per 1.7. fälligen Beitrag. Die Ablehnung wurde mit der noch offenen Mahngebühr vom März in Höhe von 3,00 € begründet.

Rechtlich ist diese Entscheidung sicher nicht zu beanstanden, da nach VVG §38 (2) gilt:

Tritt der Versicherungsfall nach Fristablauf ein und ist der Versicherungsnehmer bei Eintritt mit der Zahlung der Prämie oder der Zinsen oder Kosten in Verzug, ist der Versicherer nicht zur Leistung verpflichtet.

Und die Mahngebühren vom März waren noch offen, damit war der Versicherungsnehmer weiterhin in Verzug und der Versicherer leistungsfrei.

Das Unverständliche in dieser Angelegenheit ist, dass beim Kunden vom März bis zum Schadenfall im Juli nicht erneut der noch ausstehende Betrag angemahnt wurde, trotz weiterem Verzug keine Kündigung ausgesprochen wurde und Kunde und Makler in keiner Weise über den nicht bestehenden Versicherungsschutz informiert wurden.

In dem vorliegenden Fall hat der Versicherer dann aber eingelenkt und den Schaden – trotz offener Mahngebühr – beglichen.

Es stellt sich natürlich die Frage, bei wie vielen Verträgen Vermittler auf einem „Pulverfass“ sitzen, weil Versicherer sich noch nach Monaten auf unbezahlte Mahngebühren berufen, die in den Verträgen „schlummern“ und zu einer Leistungsablehnung führen können. Verträge, bei denen man im Schadenfall auf die Kulanz des Versicherers hoffen muss.

Für die Versicherer besteht durch offene Mahngebühren natürlich auch die Möglichkeit, die Schadenregulierung zur Einzelfallentscheidung zu machen. Ein rentabler Kunde mit gutem Schadenverlauf, da „drückt man ein Auge zu“. Bei anderen Kunden werden die Prämien kassiert mit dem Wissen, dass man im Schadenfall ja noch den Trumpf der unbezahlten Mahngebühr hat.

Es bleibt natürlich jeweils die Klärung offen, ob bzw. wann der Kunde überhaupt die Mahnung erhalten hat und ob die Zustellung der Mahnung bewiesen werden kann. Doch im Leistungsfall ist es sicher eine sehr schlechte Basis, wenn sich die Beteiligten vor der Schadenregulierung zunächst erst um evtl. Mahngebühren oder den Erhalt eines Mahnschreibens streiten müssen. Und eine Schadenregulierung zunächst von der Klärung einer unverhältnismäßigen Gebühr abhängig gemacht wird.

Wenn der Versicherer den Kunden und den Vermittler nicht darüber informiert, dass wegen einer offenen Mahngebühr weiterhin kein Versicherungsschutz besteht, dann sollte jeder Vermittler sich vom Versicherer nach einem Mahnschreiben – und Zahlung der Prämie – bestätigen lassen, dass wieder Versicherungsschutz besteht. Damit verbunden ist natürlich ein erheblicher Mehraufwand.

Wir haben bei mehreren Versicherern nachgefragt, wie sie bei unbezahlten Mahngebühren im Schadenfall entscheiden. Es ging dabei lediglich um offene Mahngebühren und nicht um Fälle, die bereits im gerichtlichen Mahnverfahren sind. Die Aussagen unterscheiden sich erheblich und nur vier Gesellschaften beziehen eine klare Position im Sinne des Versicherten.

Die Antworten der Versicherer auf unsere Anfragen können Sie auf den nächsten Seiten lesen.

Die Stellungnahmen der Gesellschaften



Die Basler teilte uns mit:

„Sollte ein Kunden nicht den angemahnten Betrag inkl. Kosten bzw. Gebühren in voller Höhe zahlen,[...]. Nach Prüfung des Vorgangs wird der Vertragsachbearbeiter unter Berücksichtigung der Verhältnismäßigkeit über das weitere Vorgehen entscheiden.

Hierbei hat er grundsätzlich zwei Möglichkeiten:

1. Der Vertrag wird wieder in Kraft gesetzt und die Mahngebühren ausgebucht. In diesem Fall erfolgt kein weiterer Hinweis an den Kunden, da dieser ohnehin annimmt, dass wieder Versicherungsschutz besteht.
2. Die Mahngebühren werden erneut angemahnt. Der Kunde erhält dabei den Hinweis, dass zur Zeit kein Versicherungsschutz besteht.“

Die Stellungnahmen der Gesellschaften

Die Nürnberger behält sich eine Einzelfallentscheidung vor:

„[...] muss grundsätzlich im Einzelfall geprüft und entschieden werden. Nur so ist gewährleistet, dass den Interessen des betroffenen Kunden unter Berücksichtigung der Belange der Versichertengemeinschaft ausreichend Rechnung getragen werden kann.“

Die Stellungnahmen der Gesellschaften



Die Wüstenrot & Württembergische AG entscheidet klar und deutlich nach §38 VVG:

„In der Mahnung nach §38 VVG schreiben wir, dass der ausgewiesene Betrag (bestehend aus Prämie plus Mahngebühr) überwiesen werden soll. Wir verweisen in diesem Schreiben außerdem auf den Gesetzestext im Anhang, aus dem eindeutig hervorgeht, dass Beitrag und Kosten bezahlt werden müssen, um wieder Versicherungsschutz zu erhalten.“

Die Stellungnahmen der Gesellschaften



Eindeutig zum Vorteil des Kunden und des Vermittlers lautet die Antwort des ERGO-Pressesprechers Florian Amberg:

„ERGO macht die Leistungsfreiheit nur von der Zahlung des Beitrages abhängig. Im vorliegenden Fall hätte der Kunde bei ERGO Versicherungsschutz, auch wenn noch Rücklastschriftgebühren ausstehen würden. Zudem verrechnen wir bei der ERGO Zahlungen des Kunden immer zunächst auf den Beitrag. Der von Ihnen beschriebene Fall kann damit bei uns auch nicht mittelbar auftreten.“

Die Stellungnahmen der Gesellschaften



Continental Versicherungsverbund Direktion Dortmund,
Ruhrallee 92

© Continental Versicherungsverbund

Die Continentale wollte sich nicht äußern...

und bat lediglich um Verständnis dafür, dass sie keine Stellungnahme abgeben möchte.

Die Stellungnahmen der Gesellschaften



HDI Versicherung AG, Gebäude in Hannover

© HDI/ Thomas Bach

HDI spricht von einer „pragmatischen Lösung“:

„technisch und rechtlich ist es tatsächlich so, dass ein Kunde bei einer nicht bezahlten Mahngebühr im Schadenfall keinen Anspruch auf Leistung hätte. In der Praxis kommen solche Fälle jedoch ausgesprochen selten vor. Kommt der Kunde mit einem solchen speziellen Fall auf unsere Schadenbereiche zu, wird dort einzelfallbezogen eine pragmatische Lösung gefunden, die der Situation gerecht wird.“

Die Stellungnahmen der Gesellschaften



Haftpflchtkasse Darmstadt wollte sich schriftlich nicht äußern:

Von der Haftpflchtkasse gab es nur die telefonische Nachricht, dass es sich um Einzelfallentscheidungen handeln würde.

Die Stellungnahmen der Gesellschaften



Gothaer Allgemeine Versicherung AG in der Gothaer Allee 1 in Köln

© Gothaer

Eine unmissverständliche Aussage im Sinne des Kunden und des Vermittlers gab es von der Gothaer-Pressesprecherin Martina Faßbender:

„Bei uns werden solche Fälle nicht individuell entschieden, sondern es gibt dazu einen automatisierten Prozess,[...] Wird nur der Beitrag ohne Kosten überwiesen, wird quasi stillschweigend auf deren Entrichtung verzichtet. Das Mahnverfahren wird beendet und auch leistungsfreie Zeiten werden entsprechend geschlossen. Anders verhält es sich mit Kosten, die im Zuge eines evtl. gerichtlichen Mahnverfahrens entstehen.“

Die Stellungnahmen der Gesellschaften

VHV hält sich auch klar an das VVG und spricht von Sachbearbeitern, die „Ermessensspielräume“ haben:

„Bei ausstehenden Mahngebühren verhält es sich laut Versicherungsvertragsgesetz (VVG) wie mit ausstehenden Prämien. Wurden die Gebühren nicht bezahlt und es tritt nach Ende der Mahnfrist ein Versicherungsfall ein, muss die Versicherung nicht zahlen. Diese Regelung ist bei qualifizierten Vermittlern bekannt, die Kunden der VHV werden in den Mahnschreiben auf diese Tatsache hingewiesen.“ Weiter teilte uns Stefan Luther von der VHV mit: „Die Sachbearbeiter der VHV prüfen und entscheiden den individuellen Fall nach geltendem Recht. In diesem Rahmen haben sie als qualifizierte Spezialisten bei der Fallbearbeitung Ermessensspielräume.“

Die Stellungnahmen der Gesellschaften



Auch die R+V entscheidet klar zum Vorteil des Kunden:

„Auch gewähren wir wieder Versicherungsschutz, wenn der Kunde nur den Beitrag bezahlt – wobei wir grundsätzlich an der Realisierung der entstandenen Kosten interessiert sind. Eine evtl. offene Mahngebühr führt aber nicht zum Verlust des Versicherungsschutzes“, so der Pressesprecher der R+V Frank Senger.

Die Stellungnahmen der Gesellschaften



Bei der AXA handelt es sich auch um Einzelfallentscheidungen:

„Auch wenn drei Euro ein geringer Betrag sind, sind wir als Versicherer immer darauf bedacht, alle Kunden gleich und fair zu behandeln.[...] Die Mahnkosten stehen auch auf jedem Mahnschreiben, daher ist es eher unwahrscheinlich, dass sie übersehen werden können. Aber wir würden uns hier den Einzelfall genau ansehen, bevor wir im Schadenfall eine Entscheidung zum Versicherungsschutz treffen.“