

Serie: Schadensfall des Monats Mai 2023 / Gastbeitrag von Hans John Versicherungsmakler GmbH: „Der Teufel steckt im Detail“



Kleine Ungeschicklichkeit oder großer Fauxpas - fast jeder wird im Beruf schon einmal einen Fehler gemacht haben. „Wo gehobelt wird, da fallen Späne.“ Diese Volksweisheit sagt nichts anderes aus, als was bereits hinlänglich bekannt ist: Jeder Mensch macht Fehler. Natürlich wäre es am besten, es würde nie ein Fehler unterlaufen. Das ist aber schlichtweg unmöglich, schließlich kommt es immer wieder in unserem Berufsalltag durch die „Ver-Klassiker“ verwechseln, verrechnen, verschreiben bzw. -tippen und verlesen zu Fehlern.

Sachverhalt

Versicherungsmakler M wird vom Kunden K beauftragt, die bestehende Wohngebäudeversicherung umzudecken. Hierbei stellte es sich als besondere Herausforderung dar, dass M aufgrund einer Vielzahl von Vorschäden Schwierigkeiten hatte, einen Folgeversicherer zu finden. Nach mehreren Ablehnungen zur Zeichnung des Risikos zeigte sich doch ein Versicherer bereit, das Risiko zu zeichnen. Im Zuge des Beantragungprozesses kam es

dann zu einem einfachen, aber folgenschweren Fehler des M. M hat bei der Umdeckung von der A-Versicherung zur B-Versicherung die Wohnfläche aus dem Antrag zur A-Versicherung für EG und OG schlichtweg übernommen. Nicht berücksichtigt hat er dabei, dass die A-Versicherung die Kellernutzfläche pauschal mit 30% berücksichtigte, während die B-Versicherung auch nach der Kellerwohnfläche fragt. M gab diese im Antrag mit 0 m² an.

Die B-Versicherung regulierte einen Leitungswasserschaden des K in Höhe von rund 19.000 EUR aufgrund der daraus resultierenden Unterversicherung mit lediglich 82%. Den durch die Unterversicherung entstandenen Schaden macht K bei M geltend.

Deckungsebene

Im vorliegenden Fall gab es keine deckungsrechtlichen Bedenken des Versicherers, da die Pflichtverletzung des Maklers auf der Hand lag. Der Vermögensschaden-Haftpflichtversicherer zeigte insoweit auch sofortige Regulierungsbereitschaft. Schadensmindernd musste sich K lediglich die ersparte Mehrprämie anrechnen lassen, die er bei korrekter Angabe der Wohnfläche hätte bezahlen müssen. In Summe wurden etwa 3.300 EUR ausgezahlt.



Fazit

Sie sind allseits bekannt und gefürchtet – Flüchtigkeitsfehler. Flüchtigkeitsfehler sind besonders ärgerlich, da sie in der Regel vermeidbar sind. Ein häufiger Grund für diese Art von Fehlern ist eine mangelnde Konzentration und zu viel (Zeit-)Druck. Ein uns allen bekanntes Problem ist die Vornahme einer vermeintlich routinierten Tätigkeit, die bereits hunderte Male vorgenommen wurde. Man möchte Angaben oder Zahlen „nur eben schnell übertragen“ oder man führt mehrere allzu vertraute Vorgänge gleichzeitig durch, sodass am Ende doch irgendetwas vergessen oder übersehen wird. Man vertippt sich bei einem Übertrag, verwechselt Kommastellen oder man liest

eine „von jeher bekannte Frage“ nicht oder gedanklich falsch zu Ende und meint bereits die - dann leider oft nicht passende - Antwort zu kennen.

Was bleibt ist die Einsicht, dass Fehler menschlich sind und auch Versicherungsmaklerinnen und Versicherungsmaklern unterlaufen. Auch bei derart einfachen und unkompliziert erscheinenden Schadensszenarien, die keine hoch komplexen, juristischen Diskussionen erwarten lassen, empfehlen wir unseren Schadensservice zu nutzen.

Über die Hans John Versicherungsmakler GmbH:

Die Hans John Versicherungsmakler GmbH aus Hamburg bietet mit einem Kompetenzteam u. a. aus Volljuristen und Versicherungskaufleuten einen Vollservice in der Vermögensschaden-Haftpflicht an – inklusive umfassender Betreuung im Schadensfall. Die Hans John Versicherungsmakler GmbH ist seit Jahren einer der Marktführer in ihrem Segment.

Ansprechpartner zu dieser Meldung:

Dr. Oliver Fröhlich, Hans John Versicherungsmakler GmbH

E-Mail: schaden@haftpflichtexperten.de