

Serie: Schadensfall des Monats Oktober 2024 / Gastbeitrag von Hans John Versicherungsmakler GmbH: „Vorsicht im Zusammenhang mit verspäteter Beantragung von Soforthilfen bei schwerer Krankheit“



Dr. Oliver Fröhlich

© Hans John Versicherungsmakler GmbH

Langjährige Kundenkontakte sind nicht nur für Makler von herausragender Bedeutung. Es ist nachvollziehbar, dass Erkrankungen und Schicksalsschläge von vertrauten Kunden auch den empathischen Vermittler nicht unberührt lassen. Im vorliegenden Schadenfall des Monats wird deutlich, dass auch und insbesondere durch derartig emotionale Umstände erhebliche Haftungsrisiken entstehen können.

Sachverhalt

Makler M betreute seit nahezu zwei Jahrzehnten die Versicherungsverträge seines Kunden K. Im Verlauf der Jahre wurden nicht nur die Versicherungsverträge des K, sondern auch diejenigen seiner Frau und Kinder betreut, so dass sich fast eine Art familiäres Verhältnis entwickelte. In den

Beratungstelefonaten wurden daher nicht selten auch persönliche Anekdoten und Erlebnisse ausgetauscht. In Rahmen eines Telefonats im November 2023 teilte K mit, dass er an Krebs erkrankt sei – einer schweren Form von Lungenkrebs. M wurde gebeten, sich in diesem Zuge um die bestehenden Versicherungsverträge zu kümmern. „Wenn es etwas zu klären oder zu beantragen gibt, mach‘ es!“ trug K dem M auf. M war über die Mitteilung der Krebserkrankung des K derart geschockt, dass er zwar den Versicherungsbestand überprüfte, jedoch keinen konkreten Handlungsbedarf erkannte. In der Folgezeit wurde es ruhig um K, bis sich dessen Ehefrau im Februar 2024 meldete und den Tod des Ehemanns bekanntgab. In diesem Telefonat erkundigte sich die Witwe, ob M die Sofortleistung in Höhe von 10.000 EURO der bestehenden Berufsunfähigkeitsversicherung beantragt habe. K erklärte, dass er diese Zahlung wohl aufgrund seiner persönlichen Betroffenheit über das Schicksal des K noch nicht beantragt habe. Die Witwe bat ihn die Beantragung nunmehr vorzunehmen. M beantragte sodann umgehend die Einmalzahlung unter Berufung auf die Krebsdiagnose. Nach zwei Tagen erfolgte seitens der Berufsunfähigkeitsversicherung des verstorbenen K die Ablehnung des Antrags, da der Anspruchsteller zum Zeitpunkt der Beantragung noch leben muss und nicht verstorben sein darf. M teilte der Witwe die Ablehnung nebst Begründung mit. Daraufhin warf diese dem M eine Pflichtverletzung vor und machte den Anspruch gegenüber M im Wege der Gesamtrechtsnachfolge umgehend in voller Höhe geltend.

Deckungsebene

Auf Deckungsebene gab es in diesem Fall neben der grundsätzlich notwendigen und von uns koordinierten Aufbereitung aller erforderlichen Unterlagen – insbesondere der eigenverantwortlichen Stellungnahme – wenig zu diskutieren. Eine Pflichtverletzung des M war nicht in Abrede zu stellen. Im Schwerpunkt unserer Tätigkeit stand vielmehr eine kollegiale und einfühlsame Betreuung des M, der mit sich selbst haderte und nicht verstehen konnte, wie ihm dieser Fehler unterlaufen konnte.



Der Versicherer regulierte

Die haftungsrechtliche Prüfung des Vermögensschaden-Haftpflichtversicherers bestätigte die Sachlage so wie sie sich auch aus unserer Sicht darstellte. Der Risikoträger schloss sich zudem sofort unserer Auffassung an, dass an keiner Stelle Ansätze dafür vorhanden waren, dass eine Kürzung oder Reduzierung des Anspruchs in Frage kam. Der Schaden wurde sodann sehr zügig innerhalb einer Woche reguliert.

Fazit

Dieser auf deckungsrechtlicher Ebene wenig problematische Fall zeigt eines erneut überaus deutlich, nämlich dass die ohnehin hohen Anforderungen an unseren Berufsstand mitunter situativ noch einer Steigerung unterworfen sind. Auch wenn sich dies der Sache nach nicht von anderen Berufsgruppen unterscheidet, gilt es für einen Sachwalter in Versicherungsangelegenheiten aber gerade in derartigen Extremsituationen mit kühlem Kopf pflichtgemäß zu agieren. Dies ist zugegebenermaßen nicht immer leicht.

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