

Serie: Schadensfall des Monats September 2025 / Gastbeitrag von Hans John Versicherungsmakler GmbH: Eigentlich weg und dennoch da – ein Selbstbehalt, der störrisch war.



Dr. Oliver Fröhlich

© Hans John Versicherungsmakler GmbH

Wie wichtig Wiedervorlagen sind, merkt man erst, wenn man sie zu setzen vergisst. In diesem Fall stand der Makler plötzlich selbst im Kreuzfeuer, weil der Kunde auf einem Schaden sitzenzubleiben drohte. Was genau er vergessen hatte, wie der VSH-Versicherer reagierte und wie unsere Schadenabteilung unterstützend eingreifen konnte, erzählen wir hier.

Abgemacht heißt noch lange nicht umgesetzt - der Sachverhalt

Ein Versicherungsmakler betreute eine Familie in allen Versicherungsangelegenheiten und deckte im März 2022 ihre schadenbelastete Wohngebäudeversicherung um. Der Wunsch des Kunden war, dass dabei kein Selbstbehalt vereinbart werden sollte. Hierauf ließ sich der Folgeversicherer ein, knüpfte dies allerdings an Bedingungen: Zum einen durfte es während einer Frist von drei

Jahren keine weiteren Schäden geben. Zum anderen sollte während dieser Zeit eine Selbstbeteiligung von 1.500 Euro gelten.

Im Mai 2025 kam es bei dem Kunden zu einem Leitungswasserschaden in Höhe von 1.400 Euro und der Makler meldete diesen unverzüglich an den Wohngebäudeversicherer. Obwohl die vereinbarte Frist bereits seit zwei Monaten abgelaufen war, wies der Versicherer weiterhin auf den vereinbarten Selbstbehalt in Höhe von 1.500 Euro hin und lehnte die Regulierung des Schadens überraschend ab!

Dem Makler schwante nichts Gutes. Bei der Überprüfung der Unterlagen merkte er, dass er die Aufhebung des Selbstbehaltes zum März 2025 aktiv beim Versicherer hätte beantragen müssen. Genau das war unglücklicherweise nicht passiert – da er sich keine Wiedervorlage gesetzt und die Frist dadurch verstreichen lassen hatte. Der Kunde verlangte nun den nicht gestrichenen Selbstbehalt in Höhe von 1.500 Euro direkt vom Makler.



Nein! Doch! Oh! – die Deckungsebene

Der Makler wandte sich an unsere Schadenabteilung und wir übermittelten die Unterlagen an den Vermögensschaden-Haftpflichtversicherer. Dort wurde zunächst richtigerweise argumentiert – hierauf hatten wir den Makler ebenfalls bereits hingewiesen –, dass der eigentliche Schaden nicht im (nicht gestrichenen) Selbstbehalt von 1.500 Euro lag. Vielmehr ging es um die Kosten des Leitungswasserschadens in Höhe von 1.400 Euro, die bedingungskonform nicht reguliert worden waren. Hätte der Makler die Streichung des Selbstbehalts rechtzeitig beantragt, wäre dies zudem mit einer höheren Prämie verbunden gewesen, sodass der Schadenbetrag entsprechend zu kürzen sei.

Nichtsdestotrotz erklärte sich der Vermögensschaden-Haftpflichtversicherer auf unsere freundliche Bitte hin bereit, den Schaden vollständig zu übernehmen – natürlich ohne Anerkennung einer Rechtspflicht oder Präjudiz.

In der finalen Abwicklung des Schadens wurde über das Thema Selbstbehalt nochmals diskutiert – diesmal zum Thema VSH. Hier wurde nämlich fälschlicherweise ein Selbstbehalt von 250 Euro abgezogen. Dieser Fehler fiel uns jedoch sofort auf und wir wiesen erfolgreich darauf hin, dass aufgrund unserer besonderen Bedingungen dieser Selbstbehalt abbedungen war und nicht anfällt.

Gute Verträge? Nur so stark wie ihre Pflege! - das Fazit

Gute Bedingungen zu haben ist wichtig – noch wichtiger ist es allerdings, deren korrekte Berücksichtigung aktiv zu kontrollieren. Eine fehlende Wiedervorlage kann unabhängig davon grundsätzlich schnell teuer werden. Wer seine Verträge hingegen im Blick behält – am besten mit dem ein oder anderen Software-Helferlein –, erspart sich und seinen Kunden unnötigen Ärger.

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