

Müssen Makler auch Medizintechniker sein?

Was manche Versicherer heutzutage von Maklern so alles erwarten. Wenn Kunden sich schlecht beraten fühlen, sitzen Vermittler schnell zwischen allen Stühlen. Der Sitzkomfort dort kann sehr bescheiden sein. Das musste auch ein Makler feststellen, der nach der Vermittlung einer Elektronikversicherung von der Anwältin seiner Kundin zum Schadenersatz aufgefordert wurde.

Was manche Versicherer heutzutage von Maklern so alles erwarten

Wenn Kunden sich schlecht beraten fühlen, sitzen Vermittler schnell zwischen allen Stühlen. Der Sitzkomfort dort kann sehr bescheiden sein. Das musste auch ein Makler feststellen, der nach der Vermittlung einer Elektronikversicherung von der Anwältin seiner Kundin zum Schadenersatz aufgefordert wurde. Ein Schaden an dem in Deckung gegebenen Gerät wurde vom Versicherer abgelehnt, es sei über diese Police gar nicht versicherbar gewesen. Der VSH-Versicherer drückt sich ebenso, denn der Makler hätte vor der Deckungsaufgabe das zu versichernde Gerät in Augenschein nehmen müssen und somit sei eine Kardinalspflicht verletzt worden. Beistand kam vom VSH-Makler des Vermittlers.

Von Kosmetikstudios und Medizintechnik

Die Besitzerin eines Kosmetikstudios wandte sich an einen Makler mit dem Auftrag, eine Rechtsschutz- und eine Elektronikversicherung zu besorgen. Sie hatte ein Laser-Gerät angeschafft, mit dem sie Haarentfernungen anbieten wollte. Haarentfernungen sind gängige Dienstleistungen von Kosmetikstudios, schließlich entsprechen möglichst komplett enthaarte Körper – von Kopf und Zähnen einmal abgesehen – der aktuellen Mode. Und eine Laserbehandlung ist für die Dame oder den Herrn mit Wunsch nach Haarentfernung vermutlich schonender, als eine Behandlung mit heißem Wachs. Aufgrund der großen Nachfrage lohnt dann auch die Anschaffung einer teuren Technik, die wiederum den Bedarf einer passenden Versicherungslösung erzeugt.

Der Makler holte bei einem passenden Versicherer, der Elektronikpolicen anbietet, ein Angebot ein, das auch prompt von der Kundin akzeptiert wurde. Das Risiko wurde eingedeckt und dann kam es, wie es kommen musste, nämlich in der Folgezeit zu einem Schaden. Durch einen Kurzschluss wurde das Netzteil beschädigt, der Schaden belief sich auf stolze 13.000 Euro. Der Makler reichte den Schaden beim Versicherer ein, der prompt eine Ablehnung schickte. Das Gerät sei der Medizintechnik zuzuordnen und daher über die bestehende Police gar nicht versicherbar. Ohne weiteres Zögern und Nachfragen beauftragte die Besitzerin des Kosmetikstudios eine Rechtsanwältin, die wiederum den Makler zum Schadenersatz aufforderte.

Vom Gefühl, zwischen allen Stühlen zu sitzen

Der Vermittler nahm daraufhin mit seinem VSH-Makler Kontakt auf, der Anspruch wurde dem VSH-Versicherer gemeldet. Aber auch der lehnte ab. Der VSH-Versicherer begründete dies damit, dass zunächst die Versicherungsnehmerin in der Pflicht sei, auf die Elektronikversicherung zuzugehen, denn grundsätzlich sei auch Medizintechnik über die Elektronikversicherung versicherbar.

Der Makler saß nun zwischen allen Stühlen: Auf der einen Seite eine Kundin, der er als ihr Interessenvertreter Unterstützung im Schadenfall leisten soll und will. Diese lässt sich aber durch eine Anwältin vertreten, die auf Schadenersatz pocht und der VSH-Versicherer lehnt sich zurück, weil er den Elektronikversicherer in der Pflicht sieht, der wiederum das beschädigte Gerät nicht als versichert ansieht.

Hilfe durch den VSH-Makler

Hat der Vermittler sich in Eigenregie mit einer VSH-Deckung versorgt, ist er in einer solchen Konstellation auf sich gestellt. Ist er den Weg über einen VSH-Makler gegangen, hat er dagegen Anspruch auf den gleichen Beistand, den er ansonsten seinen eigenen Kunden leistet. Und er bekommt ihn auch. Trotzdem verhärteten sich im vorliegenden Fall zunächst die Fronten. Im Kontakt mit der Anwältin konnte der VSH-Makler zwar erreichen, dass diese sich nochmals an den Elektronikversicherer wendet und auf eine Klage verzichtet, aber der Elektronikversicherer bleibt nach wie vor standhaft. Und der VSH-Versicherer verweigerte nun die Deckung, weil der Vermittler Kardinalspflichten verletzt habe. Denn er hätte – so die Meinung des VSH-Versicherers – das zu versichernde Gerät vor der Deckungsaufgabe in Augenschein nehmen müssen. Doch welcher Vermittler würde ein Gerät zur Haarentfernung in einem Kosmetikstudio als Medizintechnik werten? Welcher Erkenntnisgewinn wäre durch diese Inaugenscheinnahme möglich gewesen? Er ist nun einmal Versicherungsexperte und kein Elektrotechniker oder Medizintechniker. Das hat in weiteren Gesprächen mit dem VSH-Makler auch der VSH-Versicherer verstanden und schließlich dem Vermittler den benötigten Abwehrschutz gewährt. Vielleicht erkennt ja auch noch der Elektronikversicherer, dass er anhand der Beschreibung des zu versichernden Gerätes in der Deckungsaufgabe oder zuvor in der Angebotsanfrage selbst hätte erkennen müssen, was er da in Deckung nimmt.

Den VSH-Fall hat uns freundlicherweise die Firma [Hans John Versicherungsmakler GmbH](#) zur Verfügung gestellt.

Volker P. Andelfinger