

Wenn der Versicherer nicht zahlt: Das können Versicherte tun



Wirtschaft Finanzen Versicherung Gewinner und Verlierer

© Pixabay

Nach einem Schaden erwarten Versicherte schnelle Hilfe von ihrer Versicherung. Doch nicht immer läuft es reibungslos: Die Prüfung dauert lang, Zahlungen verzögern sich oder Leistungen werden ganz abgelehnt. „Versicherer haben das Recht und die Pflicht, Schadenfälle gründlich zu prüfen - gerade bei hohen Summen oder komplexen Sachverhalten“, sagt BdV-Vorständin Bianca Boss. „Zieht sich die Bearbeitung jedoch unnötig in die Länge, müssen Versicherte das nicht hinnehmen.“

Wenn Versicherer Leistungen verweigern, gibt es dafür unterschiedliche Gründe: So kann es sein, dass der Schaden nicht durch den Vertrag gedeckt ist, er bereits vor Versicherungsbeginn eingetreten ist oder Beitragsrückstände bestehen. Auch eine Verletzung der Anzeigepflicht oder bestimmter vertraglicher Pflichten - sogenannter Obliegenheiten — kann dazu führen, dass Versicherte leer ausgehen oder Kürzungen hinnehmen müssen. „Ob eine Leistungspflicht besteht oder nicht, ist oft erst nach eingehender Prüfung zu klären - und das kann je nach Fall einige Zeit dauern“, sagt Boss. Die Versicherungsleistung wird erst fällig, wenn Ursache und Höhe des Schadens eindeutig geklärt sind. Dazu können auch Ermittlungen von Behörden oder Gutachten notwendig sein, was die Bearbeitung verzögert. Nicht selten berufen sich Versicherer bei langwierigen Prüfungen hierauf. „In solchen Fällen können Betroffene eine Abschlagszahlung verlangen, wenn bereits feststeht, dass grundsätzlich geleistet werden muss“, sagt Verbraucherschützerin Boss. „Das verschafft zumindest etwas finanzielle Entlastung bis die endgültige Abrechnung erfolgt.“

Feste Fristen für die Leistungsprüfung gibt es zwar nicht, doch Versicherer dürfen die Bearbeitung nicht unnötig in die Länge ziehen. Wer den Eindruck hat, dass der eigene Fall liegen bleibt, sollte sich zunächst direkt an den Vorstand des Unternehmens wenden. Hilft auch das nicht, können Versicherte kostenfrei den Versicherungsombudsmann e. V. einschalten. Diese Schlichtungsstelle kann bis zu einem Streitwert von 10.000 Euro für die Versicherungsunternehmen verbindlich entscheiden und bis 100.000 Euro Empfehlungen aussprechen. Versicherte müssen die Entscheidung des Ombudsmanns nicht akzeptieren, ihnen steht weiterhin der Weg zu den Gerichten offen. „Kommt es zu Unstimmigkeiten in der Schadenabwicklung, können sich Verbraucherinnen und Verbraucher gern an uns wenden“, sagt Boss. Der Verbraucherschutzverein unterstützt seine Mitglieder mit individueller Beratung zu ihren privaten Versicherungen.