

Schadenregulierung nach Verkehrsunfällen: Die Zermürbungstaktiken einiger Versicherer

Wer unverschuldet in einen Verkehrsunfall gerät, sieht sich oft der Willkür der gegnerischen Versicherung ausgeliefert. Der Arbeitsaufwand für den Anwalt ist beträchtlich.

Michael Bruns, Berlin

Versicherer müssen sparsam mit dem Geld ihrer Kunden umgehen. Schließlich will kein Kunde mehr Beitrag zahlen als nötig. Allerdings sollen sie, wenn es zum Schaden kommt, auch zahlen. Doch wenn nach Verkehrsunfällen unschuldig Geschädigte ihre Ansprüche anmelden, zeigen sich viele Kfz-Versicherer zunehmend unnachgiebig. Fachanwälte für Verkehrsrecht beobachten eine ausgeprägte Tendenz, systematisch bei der Schadenregulierung zu sparen – auch auf Kosten berechtigter Ansprüche des Geschädigten und unter Missachtung herrschender Rechtsprechung. Viele Unfall-opfer bleiben auf einem Teil des Schadens sitzen.

In der Kfz-Versicherung tobt ein Preiskrieg. Schon seit Jahren sind die Beitragseinnahmen rückläufig, für 2009 befürchtet die Branche rund 500 Millionen Euro Verlust. Da auf der Einnahmenseite nur schwer Zuwächse zu realisieren sind, wird bei den Ausgaben angesetzt: Die Kosten für die Schadenregulierung geraten zunehmend ins Visier. Statt zügig zu regulieren, wird gekürzt, bestritten, abgelehnt, gefeilscht und vor allem auf Zeit gespielt. Betroffene Anwälte berichten von Fällen, die – obwohl an sich simpel gelagert, so dass sie in zwei bis drei Wochen hätten geklärt werden können – sich schleppend über Monate hinzogen.

Streiten lässt sich über vieles

Einige Versicherer scheinen förmlich eine Zermürbungstaktik zu fahren, die Anwälte und Geschädigte am ausgestreckten Arm verhungern lässt. Mitunter beginnt das schon mit dem ersten Schreiben: Die Gegenseite antwortet einfach nicht. Erst nach dem zweiten, teils erst nach dem dritten Versuch meldet sich ein Sachbearbeiter. Und der lehnt erstmal einen Teil der Ansprüche ab oder kürzt die geforderten Schadenssummen. Typische Positionen sind der Restwertabzug, Mietwagenkosten, die Nutzungsausfallentschädigung, die allgemein üblichen Aufschläge der Werkstätten auf Ersatzteilpreise, Kosten für den Sachverständigen, die Mehrwertsteuer, der Haushaltsführungsschaden, aber auch viele kleine Kostenpunkte wie Innenreinigung oder Fahrtkosten des Gutachters. Intensiv lässt sich über einzelne Reparaturarbeiten streiten, die angeblich preisgünstiger oder mit geringerem Aufwand hätten durchgeführt werden können.

Beliebt sind auch Nachbesichtigungen, bei denen die Versicherung einen von ihr beauftragten Sachverständigen schickt, dessen Gutachten regelmäßig niedriger ausfällt als das des unabhängigen Sachverständigen, den der Geschädigte zuvor beauftragt hatte. Darüber hinaus lassen fast alle Versicherer die Gutachten fremder Sachverständiger durch externe Firmen prüfen. Protestiert der Anwalt gegen Kürzungen, wird zunächst gefeilscht und gestritten, später teilweise anerkannt – etwa wenn der Anwalt bei der Rechtsschutzversicherung des Mandanten eine Deckungszusage anfordert, mitunter auch erst wenn Klage eingereicht wird. Ständig muss nachgehakt werden, die Korrespondenz ufert aus. Am

Ende bleiben Summen von 100, 200 oder 300 Euro übrig, für die der nach monatelangem Geschacher mittlerweile entnervte Mandant kein Klagerisiko mehr eingehen möchte. Was im Einzelfall nur kleine Beträge sind, bringt der Versicherungswirtschaft insgesamt angesichts von rund 2,3 Millionen Unfällen jährlich auf deutschen Straßen einen Vorteil in Millionenhöhe.

Der Anwalt als Kostenfaktor?

Die Assekuranz nimmt den Rechtsbeistand des Geschädigten in erster Linie als Kostenfaktor wahr, den man lieber heraushalten möchte. Dabei machen Anwalts honorare lediglich etwa zwei Prozent der gesamten Schadenssumme aus, schätzt Jörg Elsner, Vorsitzender der Arbeitsgemeinschaft Verkehrsrecht im Deutschen Anwaltverein. Im Gegenzug bekommen die Versicherer eine Art Outsourcing, denn vom Anwalt erhalten sie ein Schreiben, in dem sämtliche Ansprüche gebündelt aufgelistet werden, sodass der Schaden mit wenig Personalaufwand bearbeitet werden kann.

Stattdessen versuchen viele Unternehmen mit Nachdruck, den Geschädigten vom Gang in eine Kanzlei fern zu halten. So berichten Anwälte, ihrem Mandanten sei vom Sachbearbeiter offen gesagt worden, dass die Sache für den Fall, dass sie einen Anwalt beauftragen, erst einmal „in die Warteschleife“ geschickt werde. Gleichzeitig locken Versicherer den Geschädigten mit einer raschen Abwicklung, wenn er sich direkt an sie wendet. Beim „aktiven Schadenmanagement“ wird er oft schon am Unfallort angerufen: „Wir kümmern uns um alles, stellen einen Mietwagen, reparieren Ihr Auto und stellen es Ihnen frisch gewaschen wieder vor die Haustür“ – im Stress der Unfallsituation ist das für viele Betroffene ein verlockendes Angebot. Dass dabei ein Gutteil ihrer Ansprüche unter dem Tisch bleibt, weil es keine gute Idee ist, ausgerechnet denjenigen die Schadenhöhe bemessen zu lassen, der für die Kosten aufkommen muss, bekommen viele gar nicht mit.

So gehen nach Schätzung von Experten nur etwa 5 bis 10 Prozent aller Geschädigten zum Anwalt, obwohl diese Kosten von der Gegenseite zu tragen sind. Selbst wenn diese Zahl Kaskoschäden, die ja mit dem eigenen Versicherer reguliert werden, mit einschließt: Für niedergelassene Anwälte liegt da ein erhebliches Potenzial brach – sie müssen nur hartnäckig sein.



Michael Bruns, Berlin

Der Autor arbeitet als Rechtsredakteur für die Zeitschrift Inet (Stiftung Warentest).

Sie erreichen den Autor unter der E-Mail-Adresse autor@anwaltsblatt.de.