

„Wer zahlen muss, ist nicht Ihr Freund“ Wie Versicherer Kosten sparen

von Isabell Noé

Tausendfach kracht es jeden Tag auf Deutschlands Straßen. Zum Glück bleibt es meist beim Blechschaden und oft ist auch die Schuldfrage schnell geklärt. Wer sich jetzt an die Versicherung des Unfallgegners wendet, macht einen folgenschweren Fehler. Denn die wird alles tun, um den Schaden kleinzurechnen. Unabhängige Gutachter sprechen von "Abzockmethoden".



Es hat gekracht, die Schuldfrage ist klar. Doch beim Anruf beim gegnerischen Versicherer werden die Geschädigten regelmäßig überrumpelt. (Foto: GDV)

Die Kfz-Haftpflicht ist teuer. Und das nicht nur für die Autofahrer, die ihre Prämien bezahlen müssen, sondern auch für die Versicherer selbst. Mit Schadensquoten über 100 Prozent mussten die Unternehmen in den letzten Jahren regelmäßig mehr auszahlen, als sie über die Beiträge eingenommen haben. Klar, dass in dieser Situation Sparzwang herrscht. Zu spüren bekommen das allerdings weniger die Versicherten, sondern die Unfallgegner, die den Schaden haben. Unter Anwälten und Sachverständigen sind die Spar-Methoden der Versicherer hinlänglich bekannt, unter den Unfallopfern allerdings weniger. Und so geben sich die meisten von ihnen mit weniger Geld zufrieden, als ihnen eigentlich zustehen würde.

Viele Geschädigte machen gleich am Anfang einen folgenschweren Fehler: Sie rufen den Zentralruf der Autoversicherer an. Eigentlich ist der eine sinnvolle Einrichtung, denn so lässt sich schnell anhand des Kfz-Kennzeichens herausfinden, wo der Unfallgegner versichert ist. Dass die Hotline von der Versicherungsbranche bezahlt wird, darf allerdings skeptisch machen. Kritisch wird es nämlich, wenn man sich gleich in die Schadensabteilung der Versicherung durchstellen lässt. Dort lässt sich ein Sachbearbeiter Unfallhergang und Schäden schildern und nimmt auch gleich die persönlichen Daten auf, mit denen der Geschädigte in der [Uniwagnis-Datei](#) überprüft werden kann. Ist absehbar, dass die Sache teurer wird, bietet der Versicherer in der Regel an, einen Sachverständigen vorbeizuschicken. Klingt praktisch, ist aber

riskant. Denn eins ist klar: Die Versicherung, die den Schaden am Ende bezahlen muss, wird versuchen, die Kosten so niedrig wie möglich zu halten. "Wer zahlen muss, ist nicht Ihr Freund", bringt es Sascha Wegener auf den Punkt.

Gutachter nicht unabhängig

Der unabhängige [Kfz-Sachverständige aus Berlin](#) bekommt regelmäßig Gutachten auf den Tisch, die im Auftrag von Versicherungen erstellt wurden. Eines, bei dem die Kunden so viel Geld bekommen würden, wie ihnen aus seiner Sicht zusteht, ist ihm noch nicht untergekommen. Zwar entsenden die wenigsten Versicherungen hauseigene Mitarbeiter, sondern beauftragen freie Gutachter oder Firmen wie die Dekra. Die möchten allerdings auch künftig für die Versicherung arbeiten, entsprechend wohlwollend fallen unter Umständen ihre Expertisen aus.

Stundenverrechnungssätze werden in der Regel zu niedrig angesetzt, außerdem lassen die Versicherungsgutachter Ersatzteilaufschläge, Transportkosten oder auch den Einsatz teurer Messinstrumente oft außen vor, so die Erfahrung vieler freier Gutachter. Soll nach einem Totalschaden der Restwert des Fahrzeugs ermittelt werden, würden auch fragwürdige Angebote aus überregionalen Restwertbörsen herangezogen. Bei einer Reparatur würden die Nutzungsausfallentschädigung und die merkantile Wertminderung – das Auto gilt jetzt schließlich als Unfallwagen - erst auf Nachfrage hin berücksichtigt. "Was hier passiert, ist in vielen Fällen reine Abzocke", warnt der Sachverständige Wegener.

Lieber Geld als Reparatur

Doch dass die Versicherungen zu knausrig sind, fällt den meisten Autobesitzern gar nicht auf, sagt Wegener: "Die große Mehrheit streicht lieber das Geld ein, anstatt das Fahrzeug in eine teure Fachwerkstatt zu bringen. Was nötig ist, wird dann meist anderswo repariert." Der Anspruch auf eine ordentliche Entschädigungssumme ist davon unbeeinträchtigt: Per Gesetz müssen Geschädigte nach dem Unfall so gestellt werden, als wäre der Schaden gar nicht eingetreten.

Wer nach einem Unfall bekommen will, was ihm zusteht, sollte die gegnerische Versicherung erstmal ganz aus dem Spiel lassen und sich einen guten Verkehrsrechtsanwalt suchen. Sofern die Schuldfrage klar ist und die Versicherung zu 100 Prozent haftet, muss sie dessen Honorar voll übernehmen. Außerdem hat man grundsätzlich das Recht auf ein unabhängiges Schadensgutachten. Das wird in aller Regel deutlich höher ausfallen als eines, das der Gutachter der Versicherung erstellen würde. Möglicherweise startet die Versicherung daraufhin ein Streichkonzert. Unterstützung holt sie sich dabei von externen Prüfdiensten wie Control Expert oder Eucon. Dass die Versicherung einen eigenen Gegengutachter schicke, sei allerdings die Ausnahme, berichtet Wegener aus seinem Berufsalltag. Und wer hartnäckig auf sein Recht beharre, der komme in der Regel auch an das Geld, das ihm zusteht.