

Häufig bekommt man bei einer Schadensregulierung weniger raus, als man dachte.



Statistisch gesehen wird jeder Deutsche einmal in 10 Jahren in einen Verkehrsunfall verwickelt. Schadensersatz muss die Haftpflichtversicherung des Unfallgegners leisten. Damit ist doch alles ok, oder? Die meisten Geschädigten bekommen aber nicht, was ihnen zusteht. Nahezu alle Versicherer sind Meister beim Kürzen von Schadensersatzansprüchen.

„Selbstverständlich kümmern wir uns sofort um den Schaden. Wir regeln das für Sie, machen Sie sich keine Sorgen“ säuselt die freundliche Sachbearbeiterin der, nennen wir sie „Pfefferminzia-Versicherung“, am Telefon. Wenn man diese Stimme hört, sollte man sich immer vor Augen führen: Es ist die Versicherung des Unfallverursachers, die den Kontakt sucht und vorgibt, partnerschaftlich schnelle Hilfe zu leisten. Der, der für den Schaden aufkommen muss, hilft aber nicht uneigennützig! Er hat vor allem ein Interesse: möglichst wenig zu zahlen! Die Folge: Den Geschädigten entgehen Ansprüche, die ihnen von Gesetzes wegen zustehen. Immer mehr Haftpflichtversicherer nutzen diese Form des „aktiven Schadenmanagements“ zum eigenen Vorteil, kritisieren auch die Automobilclubs sowie der Bundesverband der freiberuflichen und unabhängigen Sachverständigen für das Kraftfahrzeugwesen (BVSK). BVSK-Geschäftsführer Elmar Fuchs: „Das Vorgehen der Gesellschaften ist oft grenzwertig. Die Fälle häufen sich, in denen unabhängige Sachverständige feststellten, dass Versicherungen den Schadensersatz zu niedrig angesetzt hätten.“

In etwa 90 Prozent der jährlich rund 3,5 Millionen Haftungsfälle willigen die Geschädigten erleichtert in ein angebliches „Rundum-Sorglos-Angebot“ ein. Doch die vermeintli-

che Komfortlösung geht in der Regel kräftig ins Geld. „Wer nicht gleich sein Recht nutzt und einen Anwalt einschaltet, zieht finanziell den Kürzeren“, warnt auch Michael Bruns, Versicherungsspezialist der Stiftung Warentest. Ein Laie ist niemals imstande, den Assekuranzen auf der anderen Seite Paroli zu bieten. Und diese tricksen, machen Unfallopfer mit Verzögerungstaktiken mürbe und kürzen Ansprüche; häufig sogar gegen höchstrichterliche Urteile.

Für einen Geschädigten sollte also der erste Gang nach einem Unfall immer der Gang zum **Rechtsanwalt** sein. Denn nur dort wird zunächst einmal seriös der Haftungsgrund am Unfall („Wer hat schuld?“) geprüft. Und das Beste daran ist, dass dieser fundierte Rechtsrat von der eintrittspflichtigen Haftpflichtversicherung bezahlt werden muss, das heißt, bei 100%iger Haftung des Gegners noch nicht einmal eine eventuell vorhandene Rechtsschutzversicherung in Anspruch genommen werden muss. Als nächstes geht es um die Schadenhöhe.

„Pfefferminzia“ bietet an, kurzerhand einen eigenen Sachverständigen „kostenlos“ vorbeizuschicken. Doch Vorsicht: Hier gilt: „Was nichts kostet, ist auch nichts wert!“ Ein Geschädigter ist Herr des Reparaturgeschehens und sollte diese Herrschaft auch nicht aus der Hand geben: Die Schadensschätzung und deren Kosten gehören zum Wiederherstellungsaufwand und sind vom Schädiger zu bezahlen! Kennt der Geschädigte selbst keinen **freien Sachverständigen** des eigenen Vertrauens, ist der verkehrsrechtlich versierte Anwalt bei der Suche behilflich. Oft behauptet „Pfefferminzia“, sie müsse einen eigenen Gutachter, oft die DEKRA mit einer Nachbesichtigung beauftragen. Aber: Ein solches generelles Nachbesichtigungsrecht existiert gar nicht und der von der Assekuranz beauftragte Sachverständige kommt sicher nicht, um das freie Gutachten zu bestätigen. Und noch etwas: Die vorzitierte DEKRA macht im Jahr 2 Mio EUR Umsatz mit Gutachtensprüfung im Namen der HUK-Coburg (Quelle: Stern 4, 2008, S. 133), Geld, welches anderswo für den Auftraggeber wieder eingespart werden muss („Wes` Brot ich ess`, des` Lied ich sing.“) Zu allem Überflus „verzichtet“ „Pfefferminzia“ manchmal sogar auf ein Schadensgutachten – wie großzügig sollte man meinen. Doch auch hier weit gefehlt: Wie kommt eine Versicherung nur dazu, auf

einen Teil des Schadensersatzanspruches des Geschädigten zu verzichten (Ein Schelm, der Übles dabei denkt)? Es bleibt dabei: Kein Geschädigter muss es akzeptieren, dass der Versicherer des Gegners einen eigenen Gutachter schickt. Er darf in jedem Fall einen Sachverständigen seines Vertrauens beauftragen – zur Beweissicherung sowie zum Ermitteln der Schadenshöhe. Auch diese Kosten muss die gegnerische Versicherung zahlen, es sei denn, der Schaden liegt offensichtlich unter einer Bagatellgrenze von etwa 700,00 Euro.

Reparieren oder nicht reparieren? Jeder Geschädigte kann frei darüber entscheiden, ob er sein Auto nach Vorgaben des Gutachters reparieren oder sich den Schadensersatzanspruch im Rahmen der fiktiven Abrechnung auszahlen lässt und ggf. sein Fahrzeug notrepariert oder beschädigt (im Rahmen der StVZO) weiter nutzt. In diesem Fall steht dem Geschädigten die volle Summe netto zu, die im Gutachten steht. Und wieder steht Ärger ins Haus: Die meisten Versicherer bestreiten vehement, die vom Sachverständigen kalkulierten Kosten der Reparatur in einer markengebundenen Fachwerkstatt zahlen zu müssen, sondern verweisen auf angeblich kostengünstigere Stundensätze seiner Partnerwerkstätten der Versicherung. Diese liegen aufgrund vertraglicher Vereinbarungen häufig darunter. Der BGH hat aber im Urteil vom 20. 10. 2009 entschieden, dass es auf das Alter des Fahrzeugs, auf die Werkstattgewohnheiten des Geschädigten und andere Umstände (Az: BGH VI ZR 53/09) ankommt. Ist das Fahrzeug zum Unfallzeitpunkt nicht älter als drei Jahre, muss sich eine Geschädigte nicht auf eine Werkstatt des Versicherungsvertrauens verweisen lassen, ohne Wenn und Aber, ebenso wie wenn er nachweist, dass sein ggf. über 3 Jahre altes Fahrzeug immer lückenlos in einer markengebundenen Fachwerkstatt gewartet und ggf. repariert wurde. Aber auch wenn dieser Nachweis nicht gelingt, kann eine Verweisung auf eine Versicherungswerkstatt (und deren Preise) unzumutbar sein, was bereits dann der Fall ist, wenn der Versicherer nicht nachweist, dass die Reparatur in seiner Partnerwerkstatt im Vergleich zu einer markengebundenen Fachwerkstatt gleichwertig ist. Hierbei reicht es nicht, dass der Versicherer behauptet, bei der genannten Werkstätte handele es sich um einen zertifizierten Meisterbetrieb

mit entsprechend qualifiziertem Personal etc.(AG Koblenz, Az.: 131 C 3135/09). Außerdem müssen die vom Versicherer benannten Stundenverrechnungssätze den allgemein gültigen Stundenverrechnungssätzen dieser Werkstatt entsprechen, was häufig nicht der Fall ist, da es sich vielmehr um spezielle, mit dem Versicherer vereinbarte Kaskotarife handelt, die nicht den ortsüblichen Stundenverrechnungssätzen einer freien Werkstatt entsprechen und auch dann nicht zu akzeptieren sind (BGH VI ZR 33,7/09). Hinzu kommt Folgendes: „Pfefferminzia“ wirbt oft damit, dass ihre Partnerwerkstatt Eurogarant-Partner sei. Die Eurogarant-Autoservice GmbH wurde auf Initiative des Zentralverband für Karosserie- und Fahrzeugtechnik (ZKF) gegründet. Unternehmenszweck ist die Erzeugung wirtschaftlicher Vorteile für die angeschlossenen Mitgliedsbetriebe. Sie ist Dienstleister im Unfall- und Schadenmanagement für viele Flottenbetreiber und Versicherungen. Damit ist klar, dass ein Eurogarant-Betrieb immer im Lager eines Versicherers und nicht etwa im Lager des den Reparaturauftrag erteilenden Geschädigten steht, eine klassische Interessenkollision! Weitaus entlarvender ist das vom ZKF entwickelte Fair-Play-Konzept zur partnerschaftlichen Unfallabwicklung. Unter partnerschaftlicher Unfallabwicklung versteht der ZKF nicht etwa die Interessenvertretung des Geschädigten, der seinem Mitglied entsprechenden Reparaturauftrag erteilt und in werkvertraglichen Verpflichtungen steht, sondern eben die Zusammenarbeit zwischen Versicherer und Reparaturbetrieb. Dabei gelten nicht uneingeschränkt die Reparaturvorgaben einer markengebundenen Fachwerkstatt, sondern die Vorgaben aus dem ZKF-Fairplay-Konzept, zugunsten des Versicherers. Demzufolge wird auch nicht zwangsläufig nach Herstellervorgaben repariert. Wörtlich gilt im Konzept der „partnerschaftlichen Unfallabwicklung“ folgender Standard: „Fachgerechte Reparatur unter Berücksichtigung des kostengünstigsten Reparaturweges. Prämisse: Instandsetzen vor erneuern.“ Dies ist dem Fairplay-Konzept zur partnerschaftlichen Unfallabwicklung zu entnehmen. Damit ist alles gesagt. Ein Eurogarant-Betrieb repariert daher nicht zwangsläufig gleichwertig im Vergleich zu einer unabhängigen markengebundenen Fachwerkstatt, sondern nach Vorgaben des Versicherers, wobei ausdrücklich Reparatur

vor Erneuerung gesetzt wird. Dies ist nicht immer fach- noch sachgerecht. Aus diesem Grund besteht keine Gleichwertigkeit.

Ein Geschädigter darf sein beschädigtes Fahrzeug aber immer in einer markengebundenen Fachwerkstatt reparieren lassen und dann konkret nach Reparaturrechnung, dann auch brutto, abrechnen.

Weitere Ansprüche des Geschädigten: Ist der Geschädigte auf ein Fahrzeug angewiesen, steht ihm für die Dauer der Reparatur ein Mietwagen zu. Hier besteht ein weiterer „Kriegsschauplatz“. Die Rechtsprechung mutet einem Geschädigten zu, sich vor Anmietung nach der Preissituation auf dem regionalen Selbstzahlermarkt zu erkundigen und spricht nur ausnahmsweise sog. Unfallersatztarife zu. Hier ist allergrößte Vorsicht geboten, will man nicht auf (einem Teil der) Mietwagenkosten sitzen bleiben! Andererseits ist man aber nicht unbedingt zum Preisvergleich verpflichtet, beispielsweise dann, wenn ein Unfall spätabends passiert ist oder auf dem Land nicht mehrere Autovermieter zur Auswahl stehen (OLG Naumburg, Az: 4 U 60/06). Die Pflicht zum Preisvergleich entfällt ebenfalls, wenn das Unfallopfer in großer Eile ist und noch Termine wahrnehmen muss (LG Schweinfurt, 23 O 313/08). Für Unfallsatzautos verlangen einige Vermieter besonders teure Tarife, während Versicherer nur den Normaltarif erstatten. Bekommt man den günstigen Tarif nicht, muss die Versicherung auch den teureren zahlen (BGH, VI ZR 161/06). Welcher durchschnittliche Geschädigte kann dies in der konkreten Unfallsituation ohne professionelle anwaltliche Unterstützung überblicken?

Wer keinen Mietwagen braucht, kann sich stattdessen eine Nutzungsausfallentschädigung zahlen lassen, deren Höhe vom Fahrzeugtyp und Fahrzeualter ebenso wie von der Reparaturdauer abhängt. Doch wann beginnt diese, wenn beispielsweise noch seltene Ersatzteile zu besorgen sind? Auch hier hilft der Anwalt.

Personenschäden: Häufig unterschätzt werden zudem die Ansprüche, die den Geschädigten zustehen, wenn man verletzt wird. Wer verletzt wird, kann außer Schmerzensgeld unter Umständen auch einen Haushaltsführungsschaden geltend machen. Kann sich das Unfallopfer vorübergehend oder auf Dauer nicht mehr wie gewohnt um Hausarbeit oder Kinderbetreuung kümmern, steht ihm ein solcher Schadensersatzan-

spruch zu. Das bedeutet: Der Geschädigte kann dann auf Kosten der gegnerischen Versicherung eine Haushaltshilfe engagieren. Springen Familie oder Freunde ein, steht dem Verletzten trotzdem ein finanzieller Ausgleich fiktiv zu.

Erleidet man unfallbedingt einen Verdienstausfall, ist auch dieser zu ersetzen. Doch wer berechnet diesen Anspruch, außer einem Rechtsanwalt?

Sonstiges: „Pfefferminzia“ ist auch verpflichtet, die übrigen im Zusammenhang mit der Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen entstehenden Kosten (Fahrkosten, Porti, Telefonkosten, Kopiekosten etc.) zu ersetzen, gegebenfalls pauschal bis zu EUR 30,00.

Sonstige Unfallhelfer: Grundsätzlich ist es nur Rechtsanwälten erlaubt, umfangreich Rechtsrat zu erteilen und damit sämtliche unfallbedingten Ansprüche einschließlich eines etwaigen Personenschaden gelten zu machen. Und für diese Auskünfte haftet ein Rechtsanwalt, zur Not mit seiner Vermögensschadenshaftpflichtversicherung. Vorsicht ist aber vor sonstigen „uneigennütigen“ Unfallhelfern geboten und zwar aus folgendem Grund: Übernimmt beispielsweise die Werkstatt die komplette Unfallabwicklung (kostenlos), so stellt sich die Frage, warum sie dies tut. Steht sie etwa mehr im Lager der Versicherung als in der des Auftraggebers, des Geschädigten, etwa weil sie dort hin vertraglich gebunden ist (s.o. „Eurogarant“) und somit vermeintlich schneller die eigene Rechnung bezahlt wird? Zumindest bei den Werkstätten, bei denen eine Tafel mit Versicherungsgesellschaftslogos am Eingang prangt, drängt sich dieser Gedanke auf. Warum soll man in einer Werkstatt reparieren lassen, die damit wirbt, Partner des unfallgegnerischen zahlungspflichtigen Haftpflichtversicherers zu sein? Sollte die Werkstatt nicht Partner des Geschädigten sein? Hinzu kommt, dass keiner weiß, wie versiert der freundliche Kfz-Händler in rechtlichen Dingen ist und keiner prüft ihn hierauf. Dennoch haftet er für seine Auskünfte, doch weiß er das? Wer kümmert sich um die übrigen, nicht reparaturbedingten Ansprüche (Personenschaden, Verdienstausfallschaden etc.) in diesen Fällen?

Man tut also gut daran, wenn man unfallbedingt mit einer Versicherung zu tun hat, Waffengleichheit herzustellen, will man nicht sprichwörtlich „unter die Räder kommen“.