

Boris Schlüzler

Das „aktive Schadenmanagement“ und der Ruch des Geldes



Wie Versicherer geschäftsmäßig Geschädigte abzocken

Über den Autor

Boris Schlüsler ist seit 1993 selbständiger Autovermieter im niedersächsischen Lüchow-Dannenberg. Seit 2002/2003 der Widerstand der Kfz-Haftpflichtversicherer gegen die bis dahin regelmäßig geübte Regulierungspraxis im Bereich der Haftpflichtschadendienstleistung spürbar wurde, befasst er sich insbesondere mit den Themen „Unfallersatztarif“ und „aktives Schadenmanagement“. Schlüsler veröffentlichte seit 2005 diverse rechtswissenschaftliche Aufsätze in einschlägigen Fachzeitschriften, besuchte jedoch niemals eine juristische Fakultät.

Rechtshinweise

Die vorliegenden Ausführungen sind unter Übung größter Sorgfalt entstanden. Gleichwohl kann für die Richtigkeit der hier vorgestellten Sachverhalte keine Gewähr übernommen werden.

Mit Rücksicht auf die allgemeine Verständlichkeit wurde weitgehend von einer rechtswissenschaftlichen Vertiefung der angesprochenen Themen abgesehen. Der unverdrossene Leser mag seinen juristischen Wissensdurst an der Lektüre folgender Fachaufsätze stillen: Staehlin, NZV 2007, 396; Schlüsler, zfs 2006, 3; Schlüsler, zfs 2007, 123 jeweils mit zahlreichen weiteren Nachweisen.

Impressum

Verfasser dieses Werkes und damit Verantwortlicher im Sinne des Presserechts ist Boris Schlüsler, Dannenberger Straße 15, 29476 Gusbörn. Die Nutzungsrechte für die Umschlagfotografien sind von fotolia.de erworben. Die Urheberrechte für das Werk und aller verwendeten Bestandteile mit Ausnahme der Umschlagfotografien liegen, soweit sich aus den Quellennachweisen nichts anderes ergibt, beim Verfasser.

Herausgeber und Bezugsquelle dieser Broschüre ist der Verband mittelständischer Autovermieter Deutschland e.V., Birkenweg 2, 30457 Hannover, Tel. (0511) 81 20 03

Die Gestaltung und Fertigung des Druckwerkes wurde durch Schneider Druck e.K., Industriestraße 2b, 22869 Schenefeld, Tel. (040) 830 60 62 geleistet.

Redaktionsstand: 20.12.2008; Korrekturstand: 23.12.2008

VMAD-Einblick

In der Serie VMAD-Einblick werden in unregelmäßigen Abständen branchenspezifische Themen zielgruppengerecht präsentiert. Der Herausgeber freut sich über Kritik und Anregungen.

Boris Schlüzler

Das „aktive Schadenmanagement“ und der Ruch des Geldes

Wie Versicherer geschäftsmäßig Geschädigte abzocken

Vorwort

Die nachfolgenden Ausführungen sind ursprünglich im Sommer 2007 als Referat konzipiert worden. Das Referat habe ich bislang nicht gehalten. Im Rahmen der VMAD-Hauptversammlung vom 29.11.2008, auf der Frau Dr. Mielchen in Abstimmung mit mir Teile des zusammengetragenen Materials verwendete, wurde der Wunsch an mich herangetragen, das Thema in Form eines Skriptes oder Aufsatzes aufzubereiten. Ich habe, bezogen auf den Ursprungstext, nur geringfügige Anpassungen vorgenommen; die Anmutung als Vortrag dürfte daher weitgehend erhalten geblieben sein. Ich hoffe, in der vorgelegten Form den an mich gestellten Erwartungen entsprechen zu können.



Abb. 1: Die Verkehrsmittel der Zeit

I. Historische Einleitung

1. Kulturhistorische Betrachtung

Betrachten wir eine um Anfang des 20. Jahrhunderts entstandene Skizze¹ (Abbildung 1), sehen wir die Verkehrsmittel der Zeit versammelt: Die Droschke steht im Vordergrund, wir sehen die Reisenden. Und im Hintergrund, auf dem eigens für sie errichteten Verkehrsweg, sehen wir die Eisenbahn friedlich ihre Bahnen ziehen.

Seit etwa Beginn des 20. Jahrhunderts erfreut sich das Automobil zunehmender Verbreitung. Und es stört – wie man deutlich erkennen kann – die Idylle!

„Die Eroberung der Straßen [...] konnte nicht ohne Proteste ablaufen; schließlich waren sie bevölkert von Fußgängern, Pferdefuhrwerken, spielenden Kindern und allerlei Federvieh.“²

Betrachten wir in diesem Zusammenhang einige weitere Skizzen aus der Zeit (Abbildungen 2, 3 und 4)!

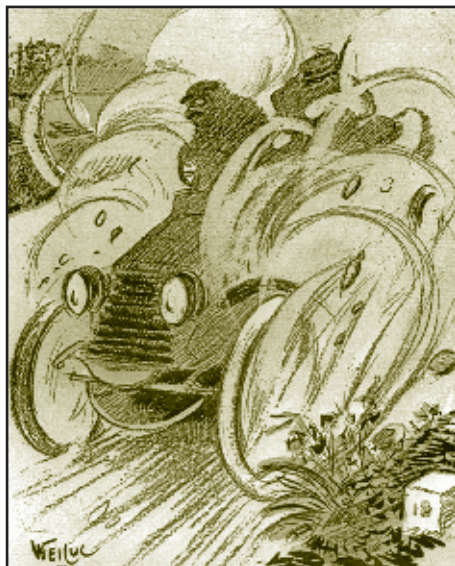


Abb. 2: Polternde Ungeheuer

Ein Zeitzeuge fasst seine Gefühle so in Worte: „Damals nämlich tauchten in unserer Gegend die ersten noch ziemlich ungeschlachten Automobile auf. Sie wälzten daher wie polternde Ungeheuer, fuhren mit laut klopfendem Surren auf den Straßen dahin, stanken nach Benzin und wirbelten dicke Staubwolken auf. Nicht minder häßlich, ja fast gefährlich sahen ihre Insassen aus. Die Männer hatten ihre Mützen tief ins



Abb. 3: Schreie überrollter Menschen

¹ Werbeplakat, ca. 1900; Quelle: Landesmuseum für Technik und Arbeit (Hg.) 1981, S. 42; entnommen aus „Die Wahrnehmung von ‚Landschaft‘ und der Bau von Autobahnen in Deutschland, Frankreich und Italien vor 1933“ von Ingrid Strohkark.

² Wolfgang Sachs, Die auto-mobile Gesellschaft: Vom Aufstieg und Niedergang einer Utopie (Beitrag aus dem im Oktober/November 1987 im Beck-Verlag, München, erschienenen Band: Brüggemeier, F. J./Rommelspacher, T. (Hrsg.), Besiegte Natur. Geschichte der Umwelt im 19. und 20. Jahrhundert).



Abb. 4: Automobilier Eindringling

Gesicht gezogen, den Kragen des weiten Staubmantels hochgeschlagen... Sie trugen dunkle Brillen, was das gespenstische Aussehen noch steigerte. Kein Wunder, daß wir einem solchen Gefährt weit auswichen und es von der Ferne ängstlich und feindselig verfolgten.“³

Weiluc versteht seine Zeichnung⁴ (Abbildung 2) mit dem ironischen Kommentar: „Mir scheint, daß das Tal, durch das wir fahren, herr-

lich ist.“ Der Rausch der Geschwindigkeit lässt den Sinn der Reise (den Genuss der Landschaft) in den Hintergrund treten!

Die Rücksichtslosigkeit der Fahrer spiegelt sich in Abbildung 3 wieder⁵, die Weiluc so kommentiert hat: „Ich habe oft gemerkt, daß der Schrei eines überfahrenen Menschen ausgesprochen dem eines Hundes ähnelt. Darwin hatte vielleicht doch Recht!“

„Besonders gereizt war die Bevölkerung auf dem Land, die sich von dahinrasenden Städtern mit Geknatter, Gestank und Staub überfallen sah, ohne sie jemals für Schäden zur Verantwortung ziehen zu können.“⁶ In Abbildung 4 sehen wir, wie der automobile Eindringling die Ruhe und Ordnung des Dorflebens stört.

Natürlich sind auch Autofahrer für die von ihnen verursachten Schäden schadensersatzpflichtig. Aber wie soll man die Schuldigen erkennen, wie soll sie man auf- oder festhalten?

3 Oskar Maria Graf, *Das Leben meiner Mutter*, 1940, Ausgabe München 1978, S. 324; Literatur zur Kulturgeschichte des Automobils: vgl.: W. Sachs: *Liebe zum Automobil*. Reinbeck 1984; H. Glaser: *Elf Konfigurationen aus der Kulturgeschichte des Automobils*. In: R. Zeller (Hg.): *Das Automobil in der Kunst 1886-1986*. München 1986, S. 11 ff.; S. Reinecke: *Mobile Zeiten. Eine Geschichte der Auto-Dichtung*. Bochum 1986; J. Link & S. Reinecke: „Autofahren ist wie das Leben“ *Metamorphosen des Autosymbols in der deutschen Literatur*. In: H. Segeberg (Hg.): *Technik in der Literatur*. Frankfurt a.M. 1987, S. 436-482; W. Ruppert: *Das Auto. „Herrschaft über Raum und Zeit“* In: ders.: *Zur Kulturgeschichte der Alltagsdinge*. Stuttgart 1993, S. 119-161.; Peter Sloterdijk: *Eurotaoisimus. Zur Kritik der politischen Kinetik*. Frankfurt a. M. 1989, hier S. 102 ff.

4 Weiluc: „Ausflug mit dem Auto“; aus „L'Assiette au Beurre“, 18.1.1902.

5 Weiluc: „Auto überfährt Fußgänger“; aus „L'Assiette au Beurre“, 18.1.1902.

6 s.o. Fn 2.

7 C. Puechmagre: *Ein Dorf setzt sich gegen ein Automobil zur Wehr*, Bleistift und Aquarell, 1905.

„Schon 1896 fordert ein französischer Bürger in einem offenen Brief an den Polizeipräsidenten von Paris die Einführung von Nummernschildern, da die Polizei ohnmächtig geworden sei. Bis dahin, so gibt er bekannt, werde er einen Revolver tragen und auf jeden ‚verrückten Hund‘, der das Leben seiner Familie bedrohe, schießen. In Österreich wird im Parlament der Vorschlag, Einsatz von Schusswaffen gegen die neuen Projektile, eingebracht.“⁸

2. Rechtshistorische Betrachtung

Wir können an diesen Zeitdokumenten den Regelungsbedarf, den Ruf nach gesetzlichen Normen erkennen. Die geforderte Kennzeichenpflicht ist Anfang des 20. Jahrhunderts eingeführt worden.

Mit den Kennzeichen war es möglich, die Fahrzeuge nach einem Schadenfall zu identifizieren. Auf den folgenden Skizzen wird dargestellt, wer im Schadenfall gegen wen Aktivität entfaltet. Die Aktivität der Schadensbehebung in Abbildung 5 geht vom Geschädigten aus. Der Geschädigte kann vom Schädiger verlangen, daß der Zustand wiederhergestellt werde, der

finanziellen Möglichkeiten übersteigen. Gerät der Schädiger in Vermögensverfall, kann der Geschädigte keinen Ersatz erhalten.

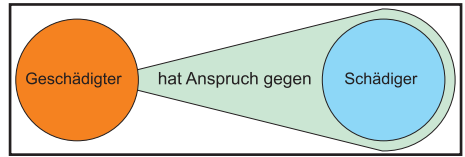


Abb. 5: Haftung nach BGB

Zum 1.7.1940 ist daher die Kfz-Haftpflicht-Pflichtversicherung eingeführt worden, das ist eine Pflichtversicherung gegen die Folgen der gesetzlichen Haftpflicht.

Fortan musste jeder Halter eines Motorwagens eine Versicherung abschließen, die für die durch das Fahrzeug verursachten Schäden aufzukommen hatte. Dem Geschädigten konnte damit die Zahlungsfähigkeit des Schuldners garantiert werden. Im Zweifel hatte der Geschädigte die Möglichkeit, die Ansprüche des Versicherungsnehmers zu pfänden und an sich zahlen zu lassen (Abbildung 6).

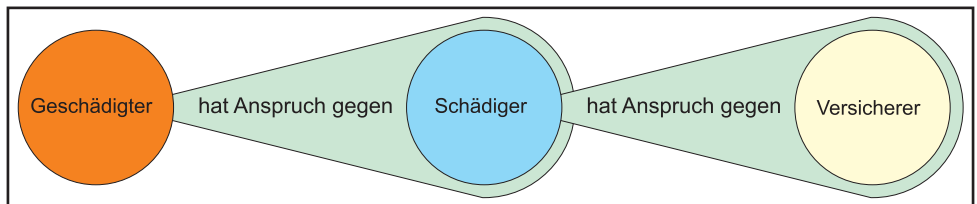


Abb. 6: Haftungsrückgriff 1940

ohne den Eintritt des Schadens geherrscht hätte. Der Geschädigte kann entweder vom Schädiger verlangen, daß er die Reparatur vornehme, oder er verlangt den zur Reparatur erforderlichen Geldbetrag.

Der Nachteil dieser Regelung wird schnell offenkundig. Wer mit rücksichtslosen 30 Kilometer pro Stunde durch die Stadt rast, kann Schäden verursachen, deren Behebung seine

Die Dichte der Fahrzeuge nahm weiter zu, und der Kfz-Haftpflichtschaden wurde zum Massenereignis. Im Zuge der europäischen Harmonisierung ist 1965 der Direktanspruch des Geschädigten gegen den Versicherer eingeführt worden.

Der Direktanspruch dient ausschließlich dem Geschädigten. Er soll seine Ersatzansprüche leichter durchsetzen können, indem er sich direkt an den Versicherer des Schädigers wendet

⁸ Bickenbach/Stolzke, Bilder aus der Geschwindigkeitsfabrik: Eine fragmentarische Kulturgeschichte des Autounfalls, Kap. 3, <http://www.textur.com/schrott/> am 20.5.2007.

(Abbildung 7). Eine Änderung der Funktion des Haftpflichtversicherers ging mit der Einführung in das Gesetz, der „action directe“ nicht einher.

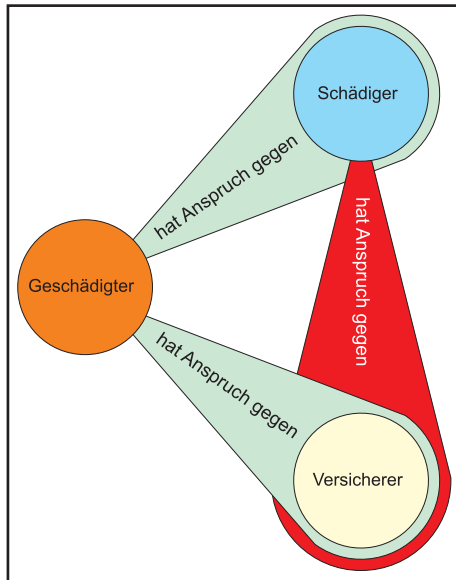


Abb. 7: Direktanspruch 1965

3. Wirtschaftliche Betrachtung

Bis 1994 war der Markt der Kfz-Haftpflichtversicherer reguliert. Der Gesetzgeber war der Auffassung, daß Versicherungen, die er seinen Bürgern gesetzlich vorschreibe, der strengen Kontrolle der Aufsichtsbehörde zu unterstellen seien. Das Amt für Versicherungsaufsicht hat die Vertragsbedingungen und die Preise reglementiert. Die Prämien, die die Versicherungsnehmer zu zahlen hatten, errechneten sich nach strengen Rechenformeln: Der Schadensaufwand wurde auf die Menge der Versicherten verteilt.

Folgen wir der **Spur des Geldes**! Gesetzlich vorgegeben ist den Versicherern bis 1994 der Umfang des Schadensersatzes, die Vertragsbedingungen und die Berechnungsmethode der Prämienhöhe. Wie kann nun der Profit bestimmt werden? Wenn alle wesentlichen Parameter gesetzlich reglementiert sind, dann kann

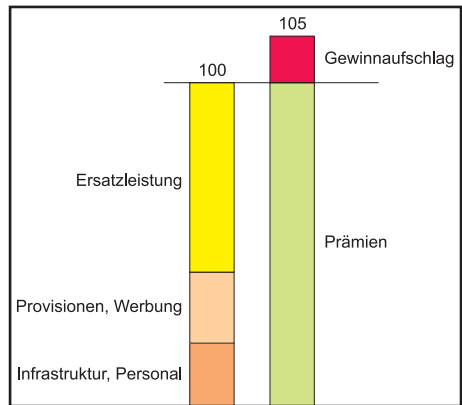


Abb. 8: vereinfachtes Gewinnschema

letztlich sinnvoll nur ein Umschlag der Marge bestimmen (vgl. Abbildung 8).

Kfz-Haftpflichtversicherer waren auch in Zeiten der Marktreglementierung profitorientierte Unternehmen. Wie lässt sich unter den bezeichneten Bedingungen am einfachsten der Profit steigern? Man steigert den Umsatz! Der Umsatz errechnet sich maßgeblich aus dem Schadensaufwand. **Folglich steigt der Profit, wenn der Aufwand für die Schäden steigt.**

Alljährlich saßen die Versicherer mit den Dienstleistern zusammen, und haben die Preissteigerungen „erörtert“. Alle waren glücklich, und der Versicherte hat das Glück der anderen bezahlt.

1994 wurde – wiederum auf Druck der europäischen Gemeinschaft – der Markt dereguliert. Vertragsbedingungen und Preise werden seitdem durch die Versicherer nach Gutdünken gestaltet. Damit haben sich auch die Regeln verändert, wie Profit zu erzielen ist: Heute errechnet sich auch der Gewinn der Versicherer nach dem Erlös abzüglich der Kosten.

Wie muß sich das profitorientierte Versicherungsunternehmen heute verhalten? Heute ist die Höhe der Prämien nicht mehr an den Aufwand gekoppelt, sondern nur noch abhängig von der Entscheidung des Unternehmens. Die Höhe der Prämie wird damit durch das Marktgeschehen begrenzt. Ein Versicherer verliert Marktanteile, wenn seine KH-Prämien zu hoch sind.

Der Profit kann heute hauptsächlich dadurch gesteigert werden, daß der Aufwand reduziert wird. Der größte Teil des Aufwandes wird durch Ersatzleistungen verursacht, **folglich ist die größte Profitsteigerung durch eine Minderung der Ersatzleistung zu erwarten.**

II. Wie wird der Aufwand reduziert?

Der Aufwand für die Reparatur wird maßgeblich durch die gesetzliche Regelung des Schadensersatzrechts beeinflusst. Das deutsche Schadensersatzrecht bestimmt, daß der Schädiger verpflichtet ist, die Herstellung des Zustandes, wie er ohne Eintritt des Schadens geherrscht hätte, herbeizuführen.

1. Anspruchspositionen im deutschen Schadensrecht

Das deutsche Schadensrecht ist im weltweiten Vergleich darin einzigartig, daß es den Schaden objektiviert und dem Geschädigten in der Regel zugesteht, statt der Wiederherstellung des Zustandes durch den Schädiger eine Zahlung in der Höhe zu verlangen, wie sie für die Wiederherstellung erforderlich wäre. Der Geschädigte muß die Wiederherstellung nicht durchführen, er kann die Geldzahlung frei verwenden. Dieses Recht wird „Dispositionsfreiheit“ genannt.

Hat der Schädiger ein Kraftfahrzeug beschädigt, kann der Geschädigte als Ersatz die Bezahlung des für die Reparatur erforderlichen Betrages verlangen, sogar dann, wenn er das Fahrzeug nicht repariert, sondern sich stattdessen etwa eine Waschmaschine kauft.

Der gesetzliche Anspruch des Geschädigten geht außerdem weit über die Bezahlung des erforderlichen Betrages für die Reparatur hinaus. Die Herstellung des Zustandes, der ohne den Schadenseintritt geherrscht hätte, umfasst neben der Reparatur auch das Abschleppen, ggf. ärztliche Behandlung, rechtliche Beratung und Geschäftsbesorgung, Mietfahrzeug für die Dauer der Reparatur oder Ersatzbeschaffung, Ausfallentschädigung wegen Arbeitsunfähigkeit

gesetzlich garantierte Anspruchspositionen:

- Dispositionsfreiheit
- Abschleppen
- Umweltschäden beseitigen
- ärztliche Behandlung
- Arbeitsausfallentschädigung
- Rechtsberatung und –besorgung
- Mietfahrzeug
- Reparatur
- Finanzierungskosten
- Kausalität führt zu Ersatzanspruch ...

Abb. 9: gesetzliche Anspruchspositionen

und so weiter. Soweit ein Nachteil durch den Schaden bedingt ist, wird sein Ausgleich durch den gesetzlichen Schadensersatzanspruch gewährleistet.

2. Anspruchsbeschränkung

Die große Frage, der sich das gewinnstrebende Versicherungsunternehmen vor diesem Hintergrund stellen muß, lautet also: Wie kann der Aufwand für Ersatzleistungen reduziert werden? Weil die Ersatzleistung weitgehend durch das Gesetz bestimmt ist, bleibt nur eine Möglichkeit: **Dem Geschädigten ist ein Teil seines gesetzlichen Anspruches vorzuenthalten.**

Je größer der Anteil am Schadensersatz ist, der dem Geschädigten nicht zukommt, desto mehr Geld verdient der Versicherer.

Die Vorenthaltung des gesetzlichen Schadensersatzanspruchs ist das Geschäftsprinzip vieler erfolgreicher Versicherer. Die Vorenthaltung erfolgt in verschiedenen, mehr oder minder subtilen Spielarten, derer ich nachfolgend drei exemplarisch vorstelle:

Die **erste** Spielart ist offenkundig: Wenn der Geschädigte beim Versicherer nachfragt, auf

Zahlungsverweigerung:

- Gesamt 100 Fälle, Forderung pro Fall 1000 Euro, Gesamtforderung 100.000 Euro
- Schritt 1: Kürzung aller Einzelforderung um 50%: Zahlung 50.000 Euro (pro Fall fehlen 500 Euro)
- Schritt 2: 30 Fälle werden massiv angemahnt, Nachzahlung in diesen Fällen um 20%: Zahlung 6.000 Euro (pro Fall fehlen jetzt noch 300 Euro)
- Schritt 3: 15 Fälle werden gerichtlich verfolgt, Nachzahlung in diesen Fällen um 30%: Zahlung 4.500 Euro (geringfügige Gerichtskosten sind zu berücksichtigen)
- Gesamtzahlung: 60.500 Euro, Ersparnis 39.500 Euro

Abb. 10: Erfolgsmodell Verweigerung

welche der dargestellten Ersatzpositionen er Anspruch habe, wird der Versicherer ihm das – bestenfalls – nicht verraten, – schlimmstenfalls – ihm etwas falsches erzählen. Ich denke, daß zumindest das Schweigen des Versicherers legitim ist, schließlich verfolgt er Interessen, die denen des Geschädigten genau entgegengesetzt sind.

Die **zweite** Variante der Anspruchsbeschneidung besteht darin, den Aufwand, der zur Schadensbeseitigung erforderlich war, zu bestreiten. Einfach nicht zu bezahlen, dürfte für den Versicherer die effektivste Möglichkeit der „Kostenersparnis“ sein. Der Aufwand ist – im wahrsten Sinne – gleich null, der Erfolg überwältigend. Der Geschädigte, dessen Anspruch nicht beglichen wird, muß den Rechtsweg beschreiten. Stellen wir uns einmal vor, in 100 Fäl-

len würden Kürzungen um 50% vorgenommen, dann mahnen vielleicht noch 30 Geschädigte massiv die Differenz an. Wird bei diesen noch ein wenig nachgezahlt, verbleiben vielleicht 15 Geschädigte, die den Rechtsweg einschlagen. Bei Eingang der Klage kann immer noch anerkannt und gezahlt werden, ein Gerichtsverfahren kann man aus verschiedenen Gründen selbst dann gewinnen, wenn man im Unrecht ist, usw (vergleiche Abbildung 10). Wenn wir uns dieses Geschäftsprinzip vor Augen halten, wird deutlich, daß richtig betriebene Zahlungsverweigerung lukrativ ist.

Die **dritte** Variante, das „aktive Schadenmanagement“, ist die bislang subtilste Möglichkeit, dem Geschädigten seine gesetzlichen Ansprüche vorzuenthalten. Der Rest meiner Ausführungen befasst sich mit dem „aktiven Schadenmanagement“.

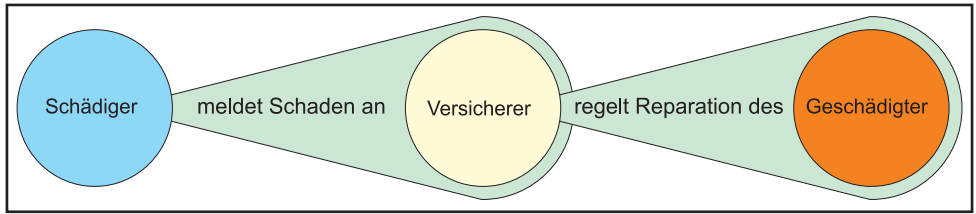


Abb. 11: Umdeutung der Haftung

III. „Aktives Schadenmanagement“: Die Theorie

Dem „aktiven Schadenmanagement“ liegt zunächst eine Umdeutung der Rechtslage zugrunde. Erinnern wir uns an die gesetzlichen Haftungsverhältnisse nach Einführung des Direktanspruchs (Abbildung 7, Seite 5):

Nach dieser rechtlichen Auffassung sorgte der Geschädigte, nach dem er den Schaden erlitten hatte, für die Wiederherstellung des Zustandes und trat in der Regel an den Haftpflichtversicherer des Schädigers heran, um die Zahlung des zur Wiederherstellung erforderlichen Betrages zu bewirken.

In der dem „aktiven Schadenmanagement“ zugrundeliegenden Theorie soll die Aktivität, die zur Schadensbeseitigung aufgebracht wird, vom Haftpflichtversicherer ausgehen.

In Abbildung 11 sehen wir folgendes: Zuerst soll der Versicherungsnehmer (der Schädiger) den Schaden an seinen Haftpflichtversicherer melden. Der Haftpflichtversicherer sucht dann umgehend den Kontakt zum Anspruchsgegner, dem Geschädigten. Der Fluß der „Aktivität“ ist nach dieser Konstellation umgekehrt. Ich darf deutlich darauf hinweisen, daß diese Herangehensweise durch die Rechtslage nicht gedeckt ist!

Die Umkehr des gesetzlich vorgesehenen Verfahrens zur Wiederherstellung in den Zustand, der ohne den Schaden herrschen würde, bringt dem haftpflichtigen Versicherer erhebliche Vorteile.

1. Aufbau von Marktmacht

Solange der Geschädigte Auftraggeber der Dienstleister ist, die die Wiederherstellung des

Zustandes, wie er vor dem Schadensereignis herrschte, bewirken, handelt es sich bei den abgeschlossenen Verträgen um Einzelfälle (Abbildung 12). Der typische Geschädigte beklagt 1,6 mal in seinem Leben einen Verkehrsunfall.

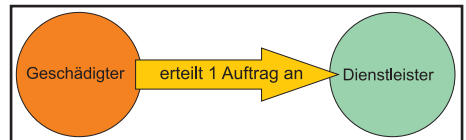


Abb. 12: Auftragsschema nach Gesetz

Wenn hingegen das Versicherungsunternehmen massenweise als Auftraggeber (respektive Vermittler) etwa für Werkstätten auftritt (Abbildung 13), kann es „Einkaufsmacht“ bündeln und damit Mengenrabatte erzielen. Oder, andersherum formuliert, der Versicherer hat nur dann ein Interesse an der Vermittlung von Verträgen, wenn der marktübliche Preis, der für die Leistung bezahlt wird, von den durch den Versicherer begünstigten Unternehmen („Partnerunternehmen“) deutlich unterschritten wird.

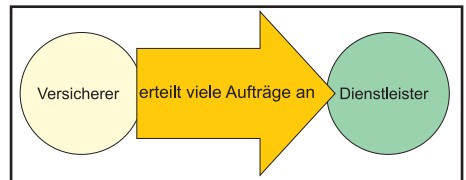


Abb. 13: Auftragsschema nach „aktivem Schadenmanagement“

Damit wird dem Geschädigten aber die Dispositionsfreiheit vorenthalten, die dem Schadensersatzanspruch zuzurechnen ist. Im übrigen sind Preisabsprachen zwischen dem Versicherer und privilegierten Auftragnehmern wettbewerbswidrig.

2. Steuerungsmöglichkeit des Geschädigten

Im „aktiven Schadenmanagement“ versteht sich der haftpflichtige Versicherer als „Manager“ des Schadens. Nicht der Geschädigte soll in Eigenregie für die Reparation sorgen, dies will der gegnerische, also der haftpflichtige Versicherer übernehmen. Wenn nämlich der Haftpflichtversicherer den Kontakt zum Geschädigten aufnimmt, kann er verhindern, daß der Geschädigte sich beraten lässt. Lässt sich der Geschädigte von seinem Rechtsanwalt beraten, kennt er – in der Regel – anschließend seine Rechte und verursacht höhere Kosten, als wenn er die Hälfte seiner Ansprüche vergisst geltend zu machen. Folglich muß der Versicherer versuchen, die Einschaltung von Beratern zu verhindern. Kostenverursachende Berater sind insbesondere Rechtsanwälte, Gutachter und Kfz-Werkstätten, die ihr Geschäft verstehen.

Die Strategie des erfolgreichen Schadenmanagers lautet: Halte den Geschädigten dumm! Halte ihn von gutem Rat fern! **Nur ein dummer Geschädigter, ist ein kostengünstiger Geschädigter!**

Der Haftpflichtversicherer wird zum „aktiven“ Spieler, der auf den Geschädigten zugeht, um ihm nahezu legen, wie er seinen Schaden „am besten“ beheben sollte. Erhält der Sachbearbeiter der haftpflichtigen Versicherung Zugriff auf den Geschädigten, bevor der sich kompetenten Rechtsrat einholen kann, hat ein psychologisch geschulter „Schadenmanager“ gute Chancen, den Schadenfall kostengünstig zu regulieren, oder, böse formuliert: **Als der Teil mit dem überlegenen Wissen kann der Schadensachbearbeiter sein unvorbereitetes Opfer übervorteilen!**

3. Herstellung des Erstkontakts

Um die vorgestellte Strategie zum Erfolg zu führen, ist es wesentlich, daß der Versicherer der erste ist, der in Kontakt zum Geschädigten tritt. Ist der Geschädigte gut informiert, schaltet er einen Rechtsanwalt, einen Kfz-Gutachter oder eine Werkstatt ein: Bevor der „Schadenmanager“ den Geschädigten steuern kann, ist das Einsparpotenzial weitgehend verloren!

Erstkontakt

- Der eigene VN wird aufgefordert, Schäden sofort zu melden.
- Netz der Notrufsäulen.
- Zentralruf der Autoversicherer

Abb. 14: Wege des Erstkontakts

Je mehr Zeit vergeht, bis der Kontakt zum Geschädigten hergestellt wird, desto schlechter sind die Chancen, die Schadensbehebung noch steuern zu können. Nach den Versicherungsbedingungen ist der Schädiger verpflichtet, den Vorfall binnen einer Woche seinem Haftpflichtversicherer zu melden. Weil eine Woche ganz schön lang ist, halten die Versicherer ihre Assekuraten an, Schäden sofort zu melden. Sie verteilen Schadenpässe, loben Prämien oder Teilnahme an Preisausschreiben für Sofortmelder aus. Achten Sie einmal auf die Maßnahmen der Versicherer, dem Erfindungsreichtum sind keine Grenzen gesetzt.

Über den **Zentralruf der Autoversicherer** kann der Anspruchsteller mit dem Versicherer des Schädigers verbunden werden. Zwar ist der Zentralruf ein günstiger Weg, die Daten des Anspruchsgegners festzustellen, allerdings nimmt der Anrufer in Kauf, sich eventuell Versuchen „aktiven Schadenmanagements“ auszusetzen.

Dem Gesamtverband deutscher Versicherer ist es 1999 gelungen, den Zuschlag für den Betrieb der **Autobahnnotrufsäulen** zu ergattern. Mit den Notrufsäulen hat die Versicherungswirtschaft den Sofortkontakt zum Unfall, kann den Anrufer direkt an den zuständigen Sachbearbeiter verbinden, der unverzüglich die Steuerung der Schadensbehebung im Sinne des haftpflichtigen Versicherers aufnimmt.

Wann und wie immer der Erstkontakt zum Geschädigten hergestellt wird: Der Haftpflichtversicherer wird versuchen, durch die Steuerung des Anspruchstellers die Geltendmachung gesetzlich garantierter Anspruchspositionen zu verhindern.

IV. Aktives Schadenmanagement: Ziele

Nachdem ich Sie mit so viel Theorie gewappnet habe, stürmen wir voller Elan auf die praktische Anwendung zu. Betrachten wir einmal, wie die Verhaltensanweisungen des Schadenbearbeiters, also des „Schadenmanagers“, aussehen!

Der Arbeitgeber des „Schadenmanagers“, nämlich der Versicherer, gibt das Ziel vor: Der Schadenmanager möge den Aufwand für den Schadensersatz so gering wie möglich halten. Daher möge zunächst versucht werden:

- die Beauftragung eines Rechtsanwaltes zu verhindern
- die Beauftragung eines freien Kfz-Sachverständigen zu verhindern

Um den Schaden noch weiter zu reduzieren, hat der Versicherer Abkommen mit Werkstätten, Kfz-Gutachtern und Autovermietern getroffen, die die marktüblichen Preise bei Vermittlung eines Kunden durch den Versicherer deutlich unterbieten.

Fahren wir also mit den Zielen des Schadenmanagers fort: Er soll versuchen,

- den Geschädigten in eine Partnerwerkstatt des Versicherers zu lenken
- sofern ein Mietfahrzeug benötigt wird, den Vermieter einzuschalten, der sich den Preisvorstellungen des Versicherers unterworfen hat
- dem Geschädigten nötigenfalls einen eigenen (versicherungsnahen) Kfz-Sachverständigen zu vermitteln: Dieser SV richtet sich nach den Bewertungsrichtlinien des Versicherers und wird Hinweise vermeiden, daß der Geschädigte von seinem Wahlrecht Gebrauch machen und fiktiv abrechnen könne⁹; außerdem hat er Vereinbarungen über die Höhe des Honorars mit dem Versicherer getroffen

Dies sind klare Handlungsweisungen, die, soviel sollte mittlerweile deutlich werden, die Kosten der Schadensregulierung erheblich senken können.

Offensichtlich ist der Interessengegensatz, wenn der Versicherer ihm genehme Kfz-Gut-

achter vermittelt: Glauben Sie, daß Kfz-Gutachter, die zahlreiche Aufträge von der Versicherung des Schädigers vermittelt bekommen, die ihnen vorgelegten Tatsachen neutral bewerten?

Wenn der Versicherer den Preis für die gesetzliche Reparatur durch bilaterale Abkommen festlegt, bestimmt er zugleich den Umfang des zu leistenden Schadensersatzes.

Diese Steuerung aus dem regulären Markt hinaus in einen **durch die Versicherer wettbewerbswidrig gesteuerten Markt** ist keine Theorie, sondern wird heute umfänglich praktiziert. Das Vorgehen der Versicherer ist, obwohl es gegen zahlreiche gesetzliche Normen verstößt, auch kein Geheimnis, sondern wird etwa in an

Maxime: „Nur ein dummer Geschädigter ist kostengünstig!“

Handlungsanweisung:

- die Beauftragung eines Rechtsanwaltes verhindern
- die Beauftragung eines freien Kfz-Sachverständigen verhindern
- den Geschädigten in eine Partnerwerkstatt des Versicherers lenken
- sofern ein Mietfahrzeug benötigt wird, ausschließlich den Vermieter einschalten, der sich den Preisvorstellungen des Versicherers unterworfen hat
- ausschließlich solche Kfz-Gutachter beauftragen, die mit der Versicherung Vereinbarungen über Honorar und Bewertungsrichtlinien getroffen haben.

⁹ Lünzer, S. 87

Abb. 15: Handlungsanweisung für Schadenmanager



Abb. 16: Leitfaden für Führungskräfte

Führungskräfte der Versicherungswirtschaft gerichete Fachliteratur ganz unverblümt vorgestellt.

Bevor ich Ihnen ein konkretes Fallbeispiel vorstelle, erlaube ich mir aus der Betriebsanleitung zum geschäftsmäßigen Rechtsbruch (Abbildung 16) einige Passagen zu zitieren¹⁰:

Zur Verhinderung von Sachverständigengutachten heißt es: „Ein weiterer Grund, die Sachverständigenbegutachtung zu unterbinden, sind zusätzliche Angaben, die ein Gutachten enthält. Es werden beispielsweise Kosten der Wertminderung, Verbringungskosten, UPE-Aufschläge oder Ersatzteile erwähnt, die den Geschädigten in die Lage versetzen können, von seinem Wahlrecht Gebrauch zu machen und fiktiv abzurechnen“¹¹.

Zur Vermittlung an Partnerwerkstätten schreibt die Autorin: „Umso aufgeklärter er [der Geschädigte] ist und je besser sein Verhältnis zu seiner Werkstatt ist, desto eher wird der Kunde direkt zu dieser gehen, anstatt in eine, die der Versicherer ihm empfiehlt“¹². „Die Steuermöglichkeit des Versicherers ist ... vom Informationsstand des Schadenkunden abhängig“¹³.

Ich darf an dieser Stelle noch anmerken, daß die Versicherer ihre Schadenmanager mitunter am Erfolg ihrer Kürzungen beteiligen. So werden beispielsweise Prämien ausgelobt, die sich nach der Höhe der abgewehrten Forderungen richten.

Fassen wir also noch einmal die Handlungsweisungen des „Schadenmanagers“ im „aktiven Schadenmanagement“ zusammen:

- Aufgabe des Schadenmanagers ist es, den Geschädigten möglichst dumm zu halten: Je dümmer der Geschädigte, desto geringer die Kosten.
- Der Schadenmanager will die Auftragserteilung an Rechtsanwälte und Gutachter verhindern.
- Der Schadenmanager will dem Geschädigten seine Dispositionsfreiheit vorenthalten, indem er ihn in Werkstätten leitet, die sich den Regularien des Versicherers unterwerfen, und indem er ihm Dienstleister vermittelt, die sich seinen Preisvorstellungen fügen.
- Nur mit der Vorenthaltung von Teilen des gesetzlichen Schadensersatzanspruchs kann der Schadenmanager das Ziel erreichen, seinen Aufwand zu reduzieren und so seinen Gewinn zu mehren.

¹⁰ Melanie Lünzer, *Aktives Schadenmanagement in der Kfz-Versicherung*, Verlag Dr. Müller, Saarbrücken 2006.

¹¹ Lünzer, a.a.O., S. 87

¹² Lünzer, a.a.O., S. 77

¹³ Lünzer, a.a.O., S.100

V. Praxis

Und nach diesem theoretischen Feuerwerk möchte ich meine Ausführungen mit einem ausgesuchten Fallbeispiel aus der Praxis abschließen.

Im Sommer letzten Jahres habe ich mich der Maschinerie des „aktiven Schadenmanagements“ der HUK-Coburg-Versicherung, sie selbst nennt es „Schadenservice Plus“, unterworfen. Das Fahrzeug eines unserer Kunden¹⁴ ist von einem Versicherungsnehmer der HUK Coburg in einem Verkehrsunfall beschädigt worden. Die HUK Coburg trat daraufhin mit einem Anschreiben, in dem sie die Vermittlung unter anderem eines Mietfahrzeuges unter Preisnennung erbot, an den Geschädigten heran (Abbildung 17).

Unter dem Titel „Rundum-Service“ erwartet den Geschädigten „aktives Schadenmanagement“: Der Versicherer sorgt dafür, daß der Schaden kostengünstig reguliert wird. Ich darf darauf aufmerksam machen, daß die HUK ganz stolz verkündet, schon 200.000 Geschädigte derartig beglückt zu haben. Als Autovermieter hat mich dann insbesondere der Teil des Anschreibens interessiert, in der die Vermittlung eines Mietfahrzeuges für 29 respektive 33 Euro netto inklusive aller Nebenkosten in Aussicht gestellt wird. Solche Preise sind auf dem regulären Markt nicht zu erhalten.

Ich habe mich also wie ein Geschädigter bemüht, und meine Bemühungen, ein Mietfahrzeug für den genannten Preis auf dem mir zugänglichen Markt zu erhalten, dokumentiert. Da ich erfolglos war, habe ich beim Versicherer angerufen, und mein Begehrt dargestellt. Die folgende Niederschrift ist anhand beweisgesicherter Dokumentation erfolgt, persönliche Angaben sind gelöscht.

1. Erstes Telefonat mit der HUK-Coburg

Die Abkürzung „H“ steht für die HUK-Coburg Versicherung, „B“ steht für „Boris Schlüsler“.

H: HUK Coburg Schadensdienst, mein Name ist ***, schönen guten Tag.

B: Schlüsler mein Name, guten Tag. Sie haben mich angeschrieben.

H: Könnten Sie mir die Schadennummer nennen, die steht auf dem Anschreiben rechts oben.

B: Ja, die Schadennummer lautet ***

H: Vielen Dank, einen Moment ... So, Herr ***, dann wollen wir die Behebung des Schadens mal organisieren.

B: Mein Name ist Schlüsler. Herr *** hat mich beauftragt, das für ihn zu übernehmen.

H: ... Leider darf ich ausschließlich mit dem Anspruchsteller selbst verhandeln, Herr Schlüsler.

B: Ich bin Beauftragter des Anspruchstellers. Sie brauchen auch gar nicht mit mir zu verhandeln, ich möchte nur wissen, wo ich für 29 Euro Tagespreis ein Fahrzeug anmieten kann.

H: Ja, ich brauche bestimmte Informationen, das ist notwendig für die Regulierung des Schadens.

HUK-COBURG
Versicherungen · Bausparen

Schadensnummer: [REDACTED]

Herrn: [REDACTED]

Öffnungszeiten:
Mo.-Do. 8.00 - 18.00
Freitag 8.00 - 16.00
Bei Rückfragen bitte anrufen:
Ihr Schaden-Team
Telefon: [REDACTED]
Telefax: [REDACTED]

Um den Schadenfall richtig bearbeiten zu können,
wünsche Sie Ihre Post bitte nur an unsere o. a. Anschrift: [REDACTED]

Kfz-Haftpflichtschaden von [REDACTED]

Sehr geehrter Herr [REDACTED],

nach unserem jetzigen Kenntnisstand können wir unsere Eintrittspflicht hinsichtlich der unfallbedingten Schäden an Ihrem Fahrzeug bestätigen.

Haben Sie Interesse an unserem kostenfreien
Rundum-Service
vom Holen des Fahrzeugs über die Reparatur bis zur Auslieferung des gereinigten Wagens an Sie? Selbstverständlich inkl. Mietwagen oder Notungsausfallentschädigung und 2-jähriger HUK-Garantie auf die Fahrzeugreparatur.

Dann rufen Sie uns bitte an unter der Nummer
0180 2 48544533 (6 Cent je Anruf aus dem Festnetz der Deutschen Telekom AG)

und verlangen Sie unseren Schadensservice PLUS. Wir rufen auch gern zurück. Schon über 200.000 Geschädigte waren von diesem Service begeistert.

- 02 -

¹⁴ Ich bin Autovermieter.

Abb. 17, Teil 1: Verschleierte Werbung?

B: Fragen Sie, schauen wir mal, was ich beantworten kann.

H: Wie ist denn die Kontonummer von Herrn ***?

B: Äh, nächste Frage bitte!

H: Das kann doch nicht angehen, wenn Sie nicht der Anspruchsteller sind! Bitte verstehen Sie meine Situation, wenn hier irgendetwas schief läuft, dann bin ich jedenfalls nicht verantwortlich. Ich muß schon mit Herrn *** persönlich sprechen.

B: Wissen Sie, genau genommen ist mir das gleich. Wenn Sie mit mir nicht reden wollen, dann übergebe ich den Fall unserem Rechtsanwalt, dann können Sie mit dem reden!

H: Na, einen Rechtsanwalt brauchen wir nicht. Sagen Sie mir doch mal Herrn *** Telefonnummer!

B: Ich glaube nicht, daß Herr *** angerufen werden möchte. Deswegen hat er mich gebeten, mich um den Fall zu kümmern.

H: Ich habe den Eindruck, Sie wollen auf jeden Fall vermeiden, daß ich mit Herrn *** rede. So will ich nicht verhandeln.

B: Ich will mit Ihnen auch nicht verhandeln. Darum geht es gar nicht! In Ihrem Schreiben steht, sie würden mir ein Mietfahrzeug für einen bestimmten Preis vermitteln. Bitte tun Sie das!

H: Warum sind Sie denn so genervt? Ich kann Ihnen ein Mietfahrzeug vermitteln.

B: Ich habe nach Ihrem Schreiben 4 Autovermieter angerufen und nach Preisen gefragt. Aber ich bekomme nur Angebote, die deutlich über dem genannten Preis liegen! Ihre Preise gibt es doch gar nicht! Das ist doch nicht seriös!

H: Unsere Schreiben haben Hand und Fuß! Mit Ihnen kann ich aber nicht verhandeln!

B: Sie können das meinethalben mit dem Rechtsanwalt diskutieren. Wenn Sie mit mir nicht reden wollen, werde ich den Schaden so instandsetzen, wie ich das für richtig halte! Schließlich bin ich in meiner Entscheidung frei!

H: Gut, ich vermerke jetzt, daß Sie beauftragt sind, Herr Schlüsler. Könnten Sie mir einige Fragen beantworten?

Wie Sie bemerkt haben, lässt sich nicht einfach ein Mietfahrzeug anfordern. Der Schadenmanager ist angehalten, die Behebung des Schadens „zu organisieren“.

Grundsätzlich darf nach BGB Jeder Jeden vertreten. Warum sich die Dame von der Versicherung darauf verlegt hat, mich als Vertreter nicht anzuerkennen, ist mir ein Rätsel. Interessant ist in diesem Zusammenhang, daß der Hinweis auf die Einschaltung eines Rechtsanwaltes die Schadensachbearbeiterin gefügig gemacht hat. Sie wusste, daß es dann erheblich teurer würde.

H: Gut, ich vermerke jetzt, daß Sie beauftragt sind, Herr Schlüsler. Könnten Sie mir einige Fragen beantworten?

B: Dann mal los.

H: Ich bräuchte Herrn *** Kontonummer.

B: Die Kontonummer von Herrn *** teile ich Ihnen lieber nicht mit.

...

H: Wo wollen Sie das Fahrzeug denn reparieren lassen?


HUK-COBURG
 Versicherungen · Bausparen

Schadensaußensteller: [REDACTED]

2. Seite [REDACTED]

Bitte beachten Sie unbedingt:

Mietwagen

Falls Sie einen Ersatzwagen benötigen, vergleichen Sie die Angebote verschiedener Mietwagenunternehmen. Die folgende Tabelle dient Ihnen als Orientierungshilfe, zu welchen Preisen (inkl. aller Nebenkosten) Mietwagen erhältlich sind:

Klasse	Fahrzeug z. B.	Tagespreis	Nutzungsausfall
A	Ford KA (37 kW)	29	27 -
B	VW Polo (44 kW)	33	29 -
C	Opel Astra (55 kW)	39	34 -
D	VW Golf (74 kW)	44	38 -
E	BMW 316i (77 kW)	49	43 -
F	Audi A4 (110 kW)	59	50 -
G	Mercedes C 200	69	59 -
H	Mercedes E 200	75	65 -
J	BMW 535i	92	79 -
K	Mercedes S-Klasse	105	91 -

* Preise in EUR ohne MwSt. *

Auf Wunsch können wir Ihnen bei der Reservierung eines Mietwagens behilflich sein.

Totalschaden

Falls Sie den Unfallwagen verkaufen möchten, können wir Ihnen mit unseren Markktenntnissen behilflich sein.

Mit freundlichen Grüßen

HUK-COBURG Haftpflicht-Unterstützungs-Kasse
 Kraftfahrender Beamter Deutschlands e. G. in Coburg

Ihr Schaden-Team

Anlage
 Erklärung (SC331)

Abb. 17, Teil 2: Wunschpreise für Ersatzleistungen

B: Hm, wir möchten das Auto bei Firma *** in *** reparieren lassen. Aber, wir haben noch keinen Werkstatttermin.

H: Sehen Sie, deshalb brauche ich Herrn *** Telefonnummer, um solche Dinge zu organisieren. Das Fahrzeug ist recht neu. Von dem Schaden brauchen wir nur Fotos, das reicht aus! Ein Ersatzfahrzeug kann ich Ihnen über Firma Caro vermitteln.

B: Das Ersatzfahrzeug kostet bei Caro 29 Euro pro Tag?

H: Herrn *** Fahrzeug ist der Gruppe 2 zuzuordnen, über die Direktvermittlung kann ich eine klassengleiche Vermietung anbieten.

B: Hm? Und das kostet dann 29 Euro am Tag?

H: Das Fahrzeug wird entsprechend gestellt. Da müssen Sie dann keine Preise vergleichen. Und wir organisieren das für Sie. Herr *** muß sich um nichts weiter kümmern.

B: Naja, ich bearbeite die Sache. Herr *** läßt mich das machen.

H: Ich habe unsere Absprachen dann notiert.

B: Was denn für Absprachen? Wir haben doch gar keine Absprachen getroffen!

H: Dochdoch! Wir haben zum Beispiel die Absprache, daß Fotos ausreichend seien.

B: Ja, ich habe gehört, das Sie das für ausreichend halten mit den Fotos. Das ist doch aber keine „Absprache“! Es steht mir doch frei, andere Wege der Beweissicherung zu wählen.

H: Ich lasse mich von Ihnen doch nicht vorführen! So lasse ich nicht mit mir umgehen. Ich lasse mich doch nicht bevormunden! Ich denke, es ist angebracht, das Gespräch jetzt zu beenden!

B: Ja, das finde ich in Ordnung!

Nicht nur, daß die Schadenmanagerin mit mir zu verhandeln meint, nein, sie glaubt auch eine Absprache mit mir darüber getroffen zu haben, daß kein Kfz-Gutachter eingeschaltet werde!

Das Verfahren, etwas zu erzählen, und dann als rechtsverbindliche „Absprache“ vorzustellen, ist vermutlich verbreitet. In einem anderen Fall ist mir ein Schreiben in die Hände gefallen (Abbildung 18), in dem es heißt: „Mit Kunden besprochen, daß kein SV notwendig, da Reparatur vorgesehen.“

Das Bild zeigt ein Formular der DEVK (Deutscher Verkehrssicherheitsrat) mit dem Titel 'Kaskoschaden'. Das Formular ist als Broschüre gestaltet und enthält eine Illustration eines Autos. Es enthält Felder für Firmendaten, Versicherungsnehmer, Schadenbeschreibung und eine 'Absprache' mit dem Kunden. Die 'Absprache' ist handschriftlich mit 'Mit Kunden wurde besprochen, dass kein SV notwendig, da Reparatur vorgesehen.' beschriftet. Das Formular ist als Broschüre gestaltet und enthält eine Illustration eines Autos.

Abb. 18: DEVK – fingierte Absprachen

Jedoch schnell zurück zu unserem Fall mit der HUK: Der Geschädigte hat natürlich einen Kfz-Gutachter eingeschaltet, um die Beweise des Schadens zu sichern, und er hat den Werkstatttermin abgestimmt. Allerdings war zu dem bezeichneten Preis ein Mietfahrzeug nicht zu erhalten, also rief ich wieder bei der HUK an:

2. Zweites Telefonat mit der HUK-Coburg

Die Abkürzung „H“ steht für die „HUK-Coburg-Versicherung“, „B“ für „Boris Schlüsler“, „E“ für Europcar Autovermietung, Hamburg.

H: HUK Coburg Schadendienst, ***, schönen guten Tag

B: Boris Schlüsler, gutag Tag Herr ***. Ich hatte gestern schon mal angerufen und mit Ihrer Kollegin gesprochen, da ging es darum, daß Sie mir ein Mietfahrzeug stellen wollten. Ich gebe Ihnen mal die Schadennummer. Das ist...

H: Moment mal bitte, ich muß erst mal meinen Bildschirm ... entsprechend ... ich höre, sagen Sie bitte!

**Der erfolgreiche
Versicherer unterhält eine
Direktleitung zu Europcar!**

...

H: Ja... .. So, Herr ***, dann ...

B: Mein Name ist Schlüsler, Herr *** hat mich beauftragt, mich drum zu kümmern.

H: Achsoo, OK! Aber Herr *** ist der Eigentümer des Fahrzeugs? Das ist so weit richtig?

B: Er ist der Halter des Fahrzeuges.

H: Ah, jetzt habe ich Sie auch zu stehen... Herr Schlüsler, richtig. Ääh, wo findet die Reparatur statt? In *** oder in ***, oder wo?

B: Nein, in ***.

H: Wo ist das wohl, geografisch?

B: Das ist zwischen *** und ***.

H: Gut, dann werde ich Sie mal mit der Firma Europcar verbinden, die mit Ihnen alles weitere abklären kann. Einen Moment mal bitte, ich stelle Sie durch!

Ich bin direkt von der HUK an Europcar weiterverbunden worden. Nicht etwa, daß mir noch eine Telefonnummer genannt worden und mir die Wahl überlassen worden wäre.

E: Die Europcar-Autovermietung, *** ist mein Name, guten Morgen!

B: Boris Schlüsler, guten Frau ***. Äh, ja, nun bin ich bei Europcar... schön.

E: Sie sind bei Europcar, weil Sie ein Auto brauchen, weil Sie Geschädigter in einem Unfall sind. Richtig?

B: Aha! Ja, öh! Ich bin etwas überrascht! Eben war ich noch bei der HUK Coburg.

E: Jaja, äh, der Herr *** hat Ihnen das nicht gesagt? Doch?

B: Herr *** hat mir gesagt, er verbindet mich zu Europcar. Und, Sie sind ja keine Versicherung, oder?

E: Nein, wir sind ein Autovermieter.

B: Aha. Und Sie vermieten mir jetzt ein Auto für 33 Euro am Tag?

E: ... Wenn Sie das mit Herrn *** so verabredet haben?

B: Nö, mit Herrn *** nicht. Ich habe hier ein Schreiben von der HUK Coburg, da steht drin: „Falls Sie einen Ersatzwagen benötigen,

vergleichen Sie die Angebote verschiedener Mietwagenunternehmen.“ ... „Auf Wunsch können wir Ihnen bei der Reservierung eines Mietwagens behilflich sein“ steht dann darunter.

E: Ahjaa, das ist jetzt der Punkt.

B: Aha?

E: Das ist jetzt der Punkt.

B: Und dann steht da: „33 Euro Tagespreis“. Als ich aber gestern bei Ihnen angerufen habe, hieß es, äh, habe ich überhaupt keine Preisauskunft gekriegt!

E: Ähm, weil Sie als Privatperson zu anderen Konditionen anmieten.

B: Und jetzt miete ich nicht als Privatperson an?

E: ... Jetzt, mieten Sie, äähm, als Geschädigter in einem Unfall an!

B: ... Ja, äh, das habe ich gestern auch gesagt. Da hat man mir gesagt, es gibt überhaupt keine ...

E: In in in, äh, aufgrund des Kontraktes mit der HUK Coburg.

B: Ääh, das ist ja seltsam. Na gut!

E: Äähm, da kann ich jetzt nicht zu sagen. Also, äh!

B: Ja, nun! Weiter geht's!

E: Weiter geht's! Verraten Sie mir noch ein bisschen was zu Ihrem ***?

B: Was möchten Sie denn wissen?

...

E: So, ich denke dann haben wir alles, ne? Schau'n wir noch mal nach, Herr Schlüsler!

B: Also, wenn Sie jetzt sagen, ich habe ein Auto gemietet, dann möchte ich doch ganz gerne wissen, zu welchem Preis. Ist doch nicht unverschämt zu fragen, oder?

E: Das ist nicht unverschämt zu fragen: Das liegt in dem Preisrahmen ... äähm ... des Ersatzfahrzeuges für Ihr Fahrzeug ... äähm und das wird dann ... äähm ... in dem Rahmen reguliert ... äähm ... der Ihnen vorgegeben ist. Mehr kann ich dazu jetzt nicht sagen. Sie kriegen natürlich jetzt keinen Mercedes, das ist klar!

B: Also... jetzt haben Sie mir aber immer noch keinen Preis gesagt! Tut mir leid, daß ich so penetrant bin, aber ...

E: Das wird in der Größenordnung mit Sicherheit sich bewegen, wie die Versicherung Ihnen das vorgegeben hat.

Abb. 19: Erzwingener Nutzungsvertrag

B: Ja, also „vorgegeben“? Hier steht: „üblicher Preisrahmen von 33 Euro“. Und alle, die ich gefragt habe, sagen mir, dafür kann man allenfalls einen Motorroller kriegen. Insofern, wissen Sie, das Angebot der Versicherung hier, das ist ... das finde ich einfach nicht so besonders überzeugend. Deswegen frage ich jetzt lieber jemanden, der das professionell macht.

E: Ja... ok... professionell... ich... ich... ich nehme das hier auf. Zu den Konditionen kann ich in dem Sinn jetzt auch nichts sagen, also, ich weiß nur, daß sie, ich Sie wie gesagt ... in dem ... in dem ... Das Ersatzfahrzeug bewegt sich in dem Rahmen der Größenordnung Ihres Fahrzeuges.

B: Hmhm?

E: So und äh...

B: Gut, aber ich bekomme hinterher eine Rechnung? ... Oder vorher? Also, ich meine, wenn ich das Fahrzeug übernehme müsste ich ja dann spätestens...

E: Dann treten Sie Ihre Forderung, die Sie gegenüber der Versicherung haben, an Europcar ab. Und insofern kriegen Sie keine Rechnung.

B: Ich krieg keine Rechnung?

E: Nee!

B: Aha!

E: Wir machen das mit der Versicherung.

B: Na, da bin ich ja sehr gespannt. OK! Dann danke ich Ihnen für diese Auskunft Frau ***.

E: Ich hoffe, Sie sind angenehm überrascht!

Ich finde es bezeichnend, wie Deutschlands größter Autovermieter zu eiern beginnt, wenn man ihn nach dem Preis der bestellten Leistung fragt.

In Ermangelung jeder Vergleichsmöglichkeit auf dem Markt, war ich gezwungen, ein Ersatzfahrzeug bei Europcar anzumieten. Andere Wahlmöglichkeiten wurden mir – rechtswidrig – abgeschnitten.

Ich habe dann mit Europcar einen Mietvertrag (Abbildung 19) abgeschlossen, aus dem sich ebenfalls kein Preis ergibt. Der Preis der Leistung blieb bis heute ein Geheimnis. Die HUK Coburg Versicherung hat mich vorsätzlich und perfide um meine Dispositionsfreiheit in Sachen Fahrzeuganmietung gebracht, ist allerdings an dem Versuch gescheitert, mich von der Einschaltung eines Kfz-Gutachters und eines Rechtsanwaltes abzuhalten.

VI. Ergebnis

Das „aktive Schadenmanagement“ ist, das sollten diese Ausführungen kenntlich machen, eine geschäftsmäßig ausgeführte Übervorteilung der Geschädigten und der Marktgegenseite der Kfz-Haftpflichtversicherer.

Erwarten Sie von Ihrem Anspruchsgegner keine für Sie vorteilhaften Auskünfte. Jeder kann Sie in Fragen des Schadensrechts besser beraten, als die Haftpflichtversicherung Ihres Unfallgegners. Die informieren Sie, wenn überhaupt, nur zu Ihrem Nachteil.

Fragen Sie einen Kenner der Materie, der auf Ihrer Seite steht! Dann erhalten Sie den Schadensersatzanspruch, der Ihnen per Gesetz zusteht!

*Die Gewinne der Versicherungsunternehmen
haben 2007 Rekordhöhen erreicht.*



*Bisweilen wird die Auffassung vertreten,
daß das geschäftsmäßig ausgeübte
„aktive Schadenmanagement“ den
Straftatbestand des Betruges erfüllt.*



Diese Warnbroschüre wurde überreicht durch