

LEISTUNGEN VERWEIGERT

21.06.2013, 10:20 Uhr

Unfallopfer bedrängen Versicherer

von Jens Hagen und Thomas Schmitt

Der Druck auf säumige Versicherer steigt: Das Justizministerium sammelt Klagen, Verbraucherschützer fordern Bußgelder für Verzögerungstaktiken. Die Branche streitet alles ab. Wie Versicherte zu ihrem Recht gelangen.



Ein Unfall - und dann? Schadenersatz vom Versicherer wäre schön. Doch das Geld fließt oft nicht so schnell wie gewünscht.

Quelle: Getty Images

Düsseldorf. Jürgen Hennemann vertritt Unfallopfer vor Gericht, seit fast zwei Jahrzehnten. Er weiß, wovon er spricht: „Wir Anwälte kennen hunderte von Fällen, in denen die Versicherer Entschädigungen für Opfer systematisch verschleppt und verzögert haben.“

Selbst unverschuldet Geschädigte müssten „häufig über viele Jahre einen regelrechten Kampf“ mit Versicherern führen, um Ersatz für ihre Schäden zu erhalten. Das stellt Stefanie Jeske in einem Brief an Justizministerin Sabine Leutheusser-Schnarrenberger fest. Sie ist die Vorsitzende des Opferschutz-Verein Subvenio aus Düsseldorf. Das Bundesministerium hatte die Verbraucherschützerin zuvor in einem Brief

aufgefordert, zur Regulierungspraxis der Versicherer Stellung zu nehmen. Die Korrespondenz liegt Handelsblatt Online vor.

Im Ministerium „gehen immer wieder Beschwerden ein“, heißt es in dem Schreiben, „Versicherer leisteten mit erheblicher Verzögerung“. Gesellschaften würden demnach die wirtschaftlich stärkere Position ausnutzen um „Anspruchsteller in zermürbenden Rechtsstreitigkeiten zur Aufgabe des Anspruchs zu bewegen“.

Die Neinsager – was Experten meinen

Alles anzeigen

Der Film
Ein Panorama-Film vom 04. September 2012, „Die Nein-Sager“, löste sehr kontroverse Diskussionen aus. Die Autoren Christian Deker, Christoph Lütgert, Sabine Puls und Kristopher Sell reißen ihren Film so an: „Sie stürzen Tausende in finanzielle und seelische Nöte: Deutsche Versicherungen kassieren Jahr für Jahr, Monat für Monat ihre Prämien. Wenn sie aber gebraucht werden, können sie sich fast ohne Risiko verweigern.“
Quelle: NDR/Panorama
Hans-Peter Schwintowski, Professor für Versicherungsrecht
Christoph Lütgert, Fernsehjournalist und Autor
Rolf-Peter Hoenen, Präsident des Gesamtverbands der Versicherungswirtschaft
Der Versichererverband GDV
Die Allianz
Michael Bittner, Unfallopfer-Hilfswerk
Elmar Fuchs, Fachanwalt für Autorecht
Rechtsanwalt Jürgen Melchior aus Wismar

Aufgeschreckt durch Berichterstattung in den Medien kontaktiert das Ministerium Verbraucherschützer, Versicherungsberater, gemeinnützige Vereine aber auch Gerichte und Branchenverbände. Die Kernfragen lauten: Regulieren die Versicherer auf Basis der Gesetze? Reicht das geltende Recht aus, damit Kunden berechnete Ansprüche durchsetzen können? Sind Gesetzesänderungen erforderlich?

Die Opferschützer Jeske und Hennemann gehören zu einer Reihe von Aktivisten, die schon länger schärfere Gesetze zulasten der Versicherungsbranche einfordern. Ihr Ziel: Waffengleichheit zwischen Opfern und Versicherern.

Das Mittel dafür soll sein: Saftige Strafen für Versicherer, die Vorgänge verzögern oder verschleppen. Entsprechende Änderungen könnten im Versicherungsvertragsgesetz (VVG) und im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) festgeschrieben werden.



Jürgen Hennemann: Der Rechtsanwalt ist auf Haftungs-, Verkehrs- und Versicherungsrecht spezialisiert und arbeitet grundsätzlich nicht für Versicherungen.

Fachanwalt: In den USA ist der Opferschutz effektiver.

Leicht wird das jedoch nicht. Denn die Vertreter der Branche sehen dafür keine Notwendigkeit. „Der Vorwurf, Versicherungen würden Gerichtsprozesse absichtlich in die Länge ziehen, ist falsch“, erklärte eine Sprecherin des GDV auf Anfrage von Handelsblatt Online. „Die Versicherer haben ein großes eigenes Interesse an zügiger Schadenregulierung und sind dazu auch gesetzlich verpflichtet.“

Solche Sätze haben Gewicht. Der Einfluss der Versicherungswirtschaft in Berlin ist groß, die meisten Vorstöße der Opferschützer sind daher bislang gescheitert. Doch die lassen sich nicht entmutigen. Eine Reihe von Presseberichten und eine Reaktion des Justizministeriums hat sie zu einem neuen Anlauf motiviert.

Als Vorbild für ihre Ideen verweisen die Opferschützer auf die USA und Frankreich. „In den USA wird Opferschutz wesentlich effektiver betrieben als in Deutschland“, weiß der Anwalt Hennemann. Wenn dort ein Versicherer nicht schnell genug antworte, müsse er bereits damit rechnen, dass ihm eine Strafzahlung auferlegt wird. Diese Buße könne je nach Schwere seines Fehlverhaltens oder gar eines festzustellenden Regulierungsmisbrauchs bis zum 200fachen der eigentlichen Entschädigung – oder sogar darüber hinaus – reichen.

Die Folge: „Die Versicherer reagieren in Amerika extrem schnell, während es in Deutschland geradezu üblich ist, auf die ersten Schreiben von Kunden und Anwälten überhaupt nicht zu reagieren, selbst wenn dort Fristen gesetzt wurden“, stellt Hennemann fest. Die Sanktionsdrohung erfülle somit ihren Zweck.

Auch Frankreich sei in dieser Hinsicht weiter als Deutschland. Dort gebe es bereits klare Regeln für Versicherer, wie und wann sich diese zum Haftungsgrund äußern müssen. Wenn dies nicht geschehe, würden sie mit Strafzinsen belegt. „Im Vergleich zu den härteren und effektiveren Regeln in den USA ist dies aber nur eine schwache Strafandrohung“, urteilt Hennemann.

Klare Fristen verlangt auch der Verein Subvenio, der sich als Lobbyverband für Unfallopfer betrachtet. Denn das könnte die Bearbeitung erheblich beschleunigen. Um die Opferrechte zu stärken, hat der Verein einen Gesetzentwurf an das Justizministerium geschickt. Der Reformvorschlag basiere auf den Berichten und Erfahrungen von Unfallopfern und anderen Geschädigten über viele Jahre hinweg, stellt Vereinsvorsitzende Stefanie Jeske fest.



Stefanie Jeske ist Vorsitzende des Vereins "subvenio e.V. Unfallopfer Lobby Deutschland".

Opferschützerin: Die Geschädigten sind oft überfordert

Unterstützt wird die Subvenio-Vorsitzende Jeske von zwei Wissenschaftlern, dem in der Versicherungsbranche bestens bekannten Juristen Hans-Peter Schwintowski und dem Wuppertaler Psychologen Wilfried Echterhoff. Zudem zählen der Verband deutscher Autovermieter und der Verkehrsunfall-Opferhilfe Deutschland, die an die Hochschule der Polizei angegliedert ist, zu den Unterstützern der Initiative.

Die Versicherer halten wenig von Verschärfungen und verweisen auf bestehende Vorschriften. Prüfungsfristen, Vorgaben zur zügigen Regulierung sowie Schadensersatzpflichten bei verspäteter Leistung seien bereits heute gesetzlich verankert oder durch die Rechtsprechung etabliert, erklärte die Sprecherin des Branchenverbandes GDV.

So gewähre die Rechtsprechung dem Versicherungsnehmer bei einem zögerlichen Regulierungsverhalten ein erhöhtes Schmerzensgeld (Paragraph 253 Abs.2 BGB). Zu nennen seien außerdem die Vorschriften über den Verzug (Paragraphen 280, 286 BGB) und die Verzinsung (Paragraph 288 BGB). Zudem könnten Versicherungsnehmer Abschlagzahlungen verlangen, wenn die notwendigen Erhebungen nicht bis zum Ablauf des Monats seit der Anzeige des Versicherungsfalls beendet seien (Paragraph § 14 Abs. 2 VVG).

Die Neinsager: So blocken die Versicherungen ihre Kunden

Alles anzeigen

Die Autoren

Christian Deker, Kristopher Sell und Sabine Puls sind die Autoren des Films „Die Neinsager. Sie konnten manchmal kaum glauben, wie weit Versicherungen bei der Ablehnung von Schadensfällen gehen.

Quelle: Die Autoren des Panorama-Film „Nein-Sager“

Gibt es auch Ja-Sager?
Das Ablehnungs-Muster
Die Tricks
Der schlimmste Fall
Hintergrund
Die Ohnmacht
Tipp (1)
Tipp (2)
Tipp (3)

Als Kronzeugen für die eigene Haltung führt der GDV den Deutschen Juristentag (DJT) an. Auf wissenschaftlicher Grundlage untersuche dieser regelmäßig die Notwendigkeit von Änderungen und Ergänzungen der Rechtsordnung, so die GDV-Sprecherin. Im Jahr 2006 habe der Juristentag den Vorschlag einer Einführung eines Straf-Schadensersatzes nach US-amerikanischem Vorbild im Gutachten ausdrücklich abgelehnt.

Die Erfahrungen der Opferschützer sind hingegen völlig anders. Im Vorteil ist aus ihrer Sicht meistens der Versicherer. Deshalb müssten die Gewichte zwischen beiden Seiten neu verteilt werden. Derzeit müssten Opfer zum Beispiel ihren Schaden beweisen.

Die Geschädigten sind dazu aber oft nicht in der Lage, weil sie gesundheitlich angeschlagen sind oder ihnen die Mittel für einen langen Rechtsstreit fehlen. Erst recht hätten viele nicht die Muße und das Durchhaltevermögen, um sich langwierig mit den Experten der Versicherer zu streiten, bevor sie Geld erhalten.



Bundesjustizministerin Sabine Leutheusser-Schnarrenberger (FDP)
Quelle: dpa

Justizministerin steckt in der Zwickmühle

Dagegen könnte man folgendes tun: Erstens soll der Geschädigte sofort Geld erhalten, wenn es sich um einen Unfall mit Fremdverschulden handelt. Dieses Prinzip gilt bereits in der Autohaftpflicht. Zweitens soll dem Haftpflichtversicherer vorgeschrieben werden, wie schnell er eine Forderung auf Schadensersatz anerkennen muss. Verstößt er dagegen, wäre eine Strafe fällig.

Gelöst würde damit folgendes Problem: Zwar sollen die Versicherer Schäden schnell und umfassend regulieren. Doch wenn sie es nicht tun, schadet es ihnen meist auch nicht sonderlich. Im Gegenteil: Sie profitieren vielleicht sogar von Verzögerungen. Etwa weil sie in der Zwischenzeit Geld zur Verfügung haben, das angelegt werden kann und Zinsen bringt. Und womöglich müssen sie manchmal gar nicht zahlen, weil das Opfer aufgibt.

Durch den Gesetzesvorschlag der Opferschützer steckt die Justizministerin Sabine Leutheusser-Schnarrenberger nun in der Zwickmühle. Einerseits gibt es spektakuläre Fälle, in denen die Versicherer teilweise über Jahrzehnte Ansprüche verschleppt haben, etwa jene Fälle, über die der Fernsehsender NDR berichtete.

Gesetzesentwurf: Der Vorschlag der Opferschützer

Alles anzeigen

Problem
In Deutschland müssen Unfallopfer häufig lange und mühsam ihre Schadenersatzansprüche vor Gericht erstreiten. Quelle: Vorschlag für ein Gesetz zur Verbesserung der Geschädigtenrechte, Subvenio, Unfallopfer Lobby Deutschland
Benachteiligung
Vorwurf
Verzögerungstaktik
Dauer
Folgen
Vorteil für Versicherer
Nachteil für die Allgemeinheit

Das Ministerium beruft sich auch auf diesen Bericht. Andererseits weiß niemand genau, wie groß das Problem tatsächlich ist. Sabine Leutheusser-Schnarrenberger verwies das Thema daher zunächst auf die „Fachebene“. Dort soll man es unter die Lupe nehmen.

Doch die Beamten stellten zunächst auch nur fest, was ohnehin klar ist: „Gesicherte Erkenntnisse dazu, ob Versicherer tatsächlich in nennenswertem Umfang und zunehmend Leistungen im Sinne Ihrer Eingabe verzögern, liegen nicht vor.“

Was tun? Andere fragen, lautete die Lösung im Ministerium. Die Landesjustizverwaltungen, Gerichte, Verbraucherschützer und Branchenverbände sollen nun bis Ende Juni forschen, um endlich zu klären: Müssen Gesetze oder einzelne Vorschriften geändert werden?



Professor Dr. Hans-Peter Schwintowski lehrt in Berlin.

Wissenschaftler: Auch Behörden verzögern

Für die Opferschützer ist das keine Frage, sie werfen bereits konkrete Änderungen in die Debatte und treiben damit die Diskussion voran. So schlägt der Berliner Wissenschaftler Hans-Peter Schwintowski vor, einen möglichen Schadenersatz für Verzögerungen auch direkt im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) zu verankern.

Der Jurist denkt dabei an das Umfeld des Paragraphen 253. Seine Begründung: Es sei ja nicht so, dass nur Versicherer bei der Schadensregulierung verzögerten, sondern viele andere Unternehmen und gelegentlich auch Behörden. Wenn diese mit Geldbußen rechnen müssen, könnte dies abschreckend wirken.

Im Justizministerium hält man von dieser Idee allerdings wenig. Das Schmerzensgeld könne nicht Anknüpfungspunkt dafür sein, die Haftpflichtversicherung zu zügiger Schadensregulierung zu bewegen, so das Argument der Ministerialbeamten in einem Schreiben an den Verein Subvenio.



DIE MASCHEN DER NEINSAGER

Versichert und verkauft

Vor kurzem hat eine Insiderin ausgepackt, wie Versicherer ihre Kunden übervorteilen.

Ob nun die Umfrage alle Beteiligten viel klüger macht? Das bezweifeln zumindest die Opferschützer. Ein Grund: Nicht alle, die etwas beitragen könnten, würden dazu befragt. Subvenio schlug den Beamten daher vor, auch Jobcenter, Krankenkassen und Rentenversicherungsträger in die Umfrage einzubeziehen.

Ein weiterer Grund für den möglicherweise geringen Erkenntniswert der Umfrage könnte nach Einschätzung

von Branchenkenntn auch die Dunkelziffer sein. Denn viele Ablehnungen der Versicherer werden einfach ohne Widerspruch akzeptiert.

Darauf wies zum Beispiel die Rechtsanwältin Beatrix Hüller in einem Interview mit Handelsblatt Online hin. Sie war selbst jahrelang Sachbearbeiterin in der Schadenabteilung einer Versicherung, kennt also die Einstellung in der Branche, und hat selbst jahrelang jede Menge Opfer abgewimmelt.

INTERVIEW MIT BEATRIX HÜLLER

"Ich versichere mich nur minimal"



Ex-Sachbearbeiterin: "Die Leute haben unsere Ablehnung einfach akzeptiert."

Beim ersten Schriftwechsel habe sie drei Viertel der Anträge abgelehnt, oft aus formalen Gründen und häufig auch, ohne konkret nachzufragen, erläuterte Hüller. Von diesen Leuten hätten sich bestimmt mehr als die Hälfte nicht gewehrt.

„Die Leute haben unsere Ablehnung einfach so hingenommen“, berichtete Hüller von ihrer Praxis als Mitarbeiterin einer Versicherung. Als Rechtsanwältin stellt sie nun fest, dass sich nichts geändert hat: „Das erlebe ich heute auch noch. Wenn die Leute sich nicht gewehrt haben, dann war der Schadenfall damit beendet und häufig irgendwann verjährt.“

Weder Gerichte noch Verbraucherschützer erfahren davon in der Regel etwas. Solch eine Ablehnung taucht nirgendwo anders mehr auf, sie schlummert einfach nur in den Akten der Versicherung still vor sich hin. Ein Schicksal, was Versicherte sich für die Ergebnisse der Umfrage des Ministeriums nicht wünschen können.



ANWÄLTIN FÜR VERSICHERUNGSRECHT

„Fair würde ich keinen Versicherer nennen“

Beatrix Hüller war Sachbearbeiterin in einer Versicherung.

© 2011 Handelsblatt GmbH - ein Unternehmen der **Verlagsgruppe Handelsblatt GmbH & Co. KG**

Verlags-Services für Werbung: www.iqm.de (**Mediadaten**) | Verlags-Services für Content: **Content Sales Center** | **Sitemap** | **Archiv**

Realisierung und Hosting der Finanzmarktinformationen: **vwd Vereinigte Wirtschaftsdienste AG** | Verzögerung der Kursdaten: Deutsche Börse 15 Min., Nasdaq und NYSE 20 Min.