

Wenn´s kracht, handeln Sie bedacht!

(Quelle: Lübecker Nachrichten vom 11./12. Dezember 2005)

Eigentlich doch eine harmlose Sache: nichts als Blechschaden. Bei der Schuldfrage gab es auch nichts zu deuten. Ein ganz normaler Autounfall - und was daraus werden kann.

Die Unfallparteien tauschten Namen, Anschriften und Versicherungen aus und die Geschädigte Franziska S. fuhr erst einmal beruhigt nach Hause. Die linke Seite ihres Audi A3 sah zwar etwas zerknittert aus, aber immerhin, das gerade einmal ein gutes Jahr alte Auto war wenigstens noch fahrbereit. Zur großen Überraschung von Frau S. meldet sich bereits am nächsten Morgen in aller Frühe eine freundliche Dame von der Versicherung des Unfallverursachers, die mitfühlend ihr Bedauern zum Ausdruck bringt, dass Frau S. durch den Unfall des Versicherungsnehmers der Versicherung geschädigt worden sei. Man wolle ihr selbstverständlich alle Unannehmlichkeiten abnehmen und sich um die Instandsetzung ihres Fahrzeuges persönlich kümmern.

Bei so viel Freundlichkeit wäre Frau S. besser nachdenklich geworden. Doch so wurde nun aus einem eigentlich harmlosen Unfall eine schier unendliche Geschichte. Die freundliche Versicherung ließ ihr Fahrzeug noch am selben Vormittag abholen und "großzügigerweise" stellte man Frau S. einen Renault Twingo für die Dauer der Reparatur zur Verfügung. Nach fünf Tagen bekam sie ihr Auto zurück und erhielt sogar noch per Verrechnungsscheck 200 Euro für die merkantile Wertminderung, wie es im Fachjargon heißt. Die Reparaturrechnung der Werkstatt, die Frau S. zwar nicht kannte, die aber immerhin damit warb, Vertrauensbetrieb der Versicherung des Unfallverursachers zu sein, belief sich auf 5000 Euro und war selbstverständlich durch die freundliche Versicherung bereits ausgeglichen. Auf den ersten Blick erschien Franziska S. dies wie der perfekte Service.

Schaden folgt

Nur wenige Wochen später traten nun aber Probleme auf. Der schöne Audi zog nach links, was Frau S. selbstverständlich veranlasste, sofort ihren Audi-Betrieb aufzusuchen. Schließlich habe das Fahrzeug zwei Jahre Garantie, machte sie dem Annahmemeister im Audizentrum deutlich. Frau S. fiel nun aus allen Wolken, als man ihr mitteilte, dass der Schaden durch eine unsachgemäße Reparatur eines Unfallschadens verursacht worden sei. Die Kosten einer Reparatur der Lenkung beliefen sich auf 1000 Euro, die nicht durch die Garantie gedeckt seien. In diesem Zusammenhang wurde Frau S. auch noch darauf hingewiesen, dass durch die Reparatur in einer nicht autorisierten Werkstatt ohnehin die vom Hersteller gewährte zweijährige Garantie erloschen sei. Schwierig sei es nun auch, nach Ablauf der Garantie für dann auftauchende Mängel Kulanz zu erhalten.

Frau S. ging zum Rechtsanwalt, aber der bestätigte die Vorgehensweise und fügte hinzu, dass man versuchen könnte, die Kosten der Reparatur der Lenkung als Schadenersatz bei der Werkstatt geltend zu machen, die den Unfallschaden unsachgemäß behoben hat. Hier allerdings würden nicht unerhebliche Beweisprobleme auftauchen und zudem sei ein Prozess zumindest ohne Rechtsschutzversicherung mit einem nicht unerheblichen Kostenrisiko belastet.

Besserer Mietwagen

Des Weiteren wies er Frau S. darauf hin, dass ihr als Unfallsatzfahrzeug selbstverständlich ein vergleichbarer Audi zugestanden hätte, und das auch die Wertminderung von 200 Euro mit Sicherheit viel zu niedrig ermittelt worden sei. Der Rechtsanwalt machte Frau S. deutlich, dass sie gut beraten gewesen wäre, statt in die Vertrauenswerkstatt der gegnerischen Versicherung, in ihre Vertrauenswerkstatt zu gehen. In diesem Fall hätte sie sicher sein können, dass Garantie und Kulanz für ihr Fahrzeug nicht gefährdet sind.

Handelt es sich im Übrigen um ein Leasingfahrzeug oder um ein finanziertes Fahrzeug, ist man in aller Regel sogar verpflichtet, seinen qualifizierten Markenbetrieb aufzusuchen.

Vorsicht vorm Schaden-Management

Alle sieben Jahre trifft es - statistisch gesehen - jeden Autofahrer einmal: Er hat einen Verkehrsunfall. Gut, wenn man keine Schuld hat und sich seiner Rechte bewusst ist. Auf "Schaden-Management" der gegnerischen Versicherung sollte der Geschädigte aber auf jeden Fall verzichten.

Unter dem Begriff des Schaden-Managements wird in erster Linie die Bemühungen einiger Versicherer zusammengefasst, den Geschädigten oder den Versicherten zu einem bestimmten Verhalten zu bewegen. Im Rahmen dieser Politik bemühen sich einige Versicherer, mit ausgewählten Kfz-Betrieben (so genannte Vertrauensbetriebe) Sondervereinbarungen abzuschließen, die vorsieht, in erster Linie den Schaden durch einen Kostenvoranschlag festzustellen und die Reparatur danach durchzuführen.

Vorsicht Falle

Was sich auf den ersten Blick wie ein besonderer Service des Versicherers für den Geschädigten oder den Versicherungsnehmer anhört, birgt in Wahrheit sowohl für den Kfz-Reparaturbetrieb wie für den Autofahrer erhebliche Risiken in sich. Zum einen sollte stets mit einer gesunden Skepsis bedacht werden, wenn sich ein Kfz-Reparaturbetrieb als Vertrauensbetrieb der Versicherung darstellt, die den Schaden des Autofahrers auszugleichen hat.

Zu bedenken ist auch, dass gerade bei Fahrzeugen mit einer umfangreichen Herstellergarantie nicht zwingend sichergestellt ist, dass die Reparatur in einer zum Verlust von Garantieansprüchen führen kann. Bei finanzierten oder geleasteten Fahrzeugen kann so ausgeführte Reparatur gar gegen Finanzierungs- oder Leasingverträge verstoßen.

Gutachten einholen

Typisch bei der Tätigkeit des Vertrauensbetriebes einer Versicherung ist es überdies, dass auf Hinzuziehung eines unabhängigen qualifizierten Kfz- Sachverständigen gezielt verzichtet wird. Dem Autofahrer redet die Versicherung ein, dass der Kfz-Reparaturbetrieb auch die Leistungen eines unabhängigen Sachverständigen erbringen könnte. Tatsächlich ist ein Kfz-Reparaturbetrieb weder berechtigt, Aussagen zum Restwert oder zum Wiederbeschaffungswert eines Fahrzeuges zu machen, noch darf und kann dieser die in vielen Fällen dem Geschädigten zustehende Wertminderung ermitteln. Möglicherweise noch schlimmer: Der Geschädigte verzichtet auf eine vollständige Dokumentation des Unfallschadens durch einen Sachverständigen. Dies ist besonders für Schäden wichtig, die erst nach der Reparatur bemerkt werden.

Der Beweischarakter eines Gutachtens ist zudem von ganz anderer Qualität als der Beweischarakter eines Kostenvoranschlages einer Werkstatt. Legt beispielsweise bei Streitfällen der Geschädigte lediglich einen Kostenvoranschlag vor, kann der tatsächliche Unfallhergang mangels gutachterlicher Feststellungen oft nicht nachvollzogen und bewiesen werden.

Hohes Risiko

Auch der Kfz-Reparaturbetrieb läuft Gefahr durch den Kostenvoranschlag das so genannte Prognoserisiko bei einer Ausweitung der Reparaturkosten übernehmen zu müssen. Erkennt dieser unfallbedingte Schäden nicht, ist er dennoch auf Grundlage des Kostenvoranschlages verpflichtet, den gesamten Schadenumfang zu dem im Kostenvoranschlag ausgewiesenen Preis zu beheben.

Da liegt die Frage nahe, ob dies dann noch in der wünschenswerten Qualität geschehen kann.