

Serie: Schadensfall des Monats Dezember 2025 / Gastbeitrag von Hans John Versicherungsmakler GmbH: „Immer mit der Ruhe“ kann auch gewaltig nach hinten losgehen.



Dr. Oliver Fröhlich

© Hans John Versicherungsmakler GmbH

Sehr beruhigend, wenn nach einem Schadensereignis eine zügige Zahlungs-zusage seitens des Versicherers vorliegt. Wenn dies allerdings dazu führt, dass sich niemand mehr verpflichtet sieht, mit der Schadenabwicklung zu-sammenhängende Aufgaben und Fristen einzuhalten, wird daraus die Ruhe vor dem Sturm.

Ein trügerisches Gefühl von Sicherheit - der Sachverhalt

Nach einem heftigen Unwetter im Sommer 2021 meldete ein langjähriger Kunde seinem Makler Schäden an seinem Haus. Der Makler besprach mit ihm die übliche Vorgehensweise zur Schadensmeldung und reichte die Unterlagen bei der Gebäudeversicherung ein. Als diese eine vorläufige Zahlungszusage erteilte, beauftragte der Kunde ein Handwerksunternehmen mit Reparaturarbeiten.

Bei der Umsetzung kam es dann allerdings zu erheblichen Verzögerungen. Wegen hoher Auslastung und Personalmangels aufseiten des Bauunternehmens zogen sich die Arbeiten über mehrere Jahre hin. Besorgt wandte sich der Kunde in dieser Zeit mehrfach an den Makler, weil er fürchtete, dass höhere Kosten entstehen könnten oder der Versicherungsanspruch gefährdet sein könnte. Der Makler beruhigte ihn jedoch mit dem Hinweis auf die vorläufige Zahlungszusage und sah keine Veranlassung für weitere Maßnahmen.

Als die Reparaturen nach mehreren Jahren endlich abgeschlossen waren, reichte der Makler die Rechnung bei der Gebäudeversicherung ein. Diese lehnte die Zahlung aber ab. Ihre Begründung: Der Anspruch sei verjährt und eine sogenannte Verjährungsverzichtserklärung nicht beantragt worden. Der Kunde, der seine schlimmsten Befürchtungen bestätigt sah, machte daraufhin seinen Anspruch gegenüber dem Makler geltend. Er verlangte die Zahlung der Rechnung in Höhe von 2.200 Euro, da er sich auf die Betreuung und Einschätzung des Maklers verlassen hatte.



Die Entdeckung der Langsamkeit - die Deckungsebene

Der Makler meldete den Fall an seine Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung und legte die relevanten Unterlagen vor. Es bestätigte sich, dass der Makler es versäumt hatte, den zeitlichen Ablauf des Schadenfalls aktiv zu kontrollieren und vor allem die Verjährungsverzichtserklärung zu beantragen.

Der Vermögensschaden-Haftpflichtversicherer regulierte den Schaden sehr schnell. Ausschlaggebend waren mehrere Gründe: Zum einen war die Schadenshöhe überschaubar. Zum anderen handelte es sich beim Gebäudeversicherer um denselben Versicherer wie bei der Vermögensschaden-Haftpflicht, was die Prüfung und Abwicklung erheblich vereinfachte. Zudem war nicht auszuschließen, dass der Gebäudeversicherer sich ebenfalls Versäumnisse zurechnen hatte, die zu der Situation beigetragen hatten.

Fristen im Blick behalten heißt Kunden schützen - das Fazit

Der Fall macht deutlich, wie wichtig die laufende Betreuung und das aktive Nachhalten von Schadenmeldungen durch den Makler sind. Eine vorläufige Zahlungszusage entbindet nicht automatisch von der Pflicht, Fristen und Fortschritte im Blick zu behalten. Lange Verzögerungen können dazu führen, dass Ansprüche verjähren.

Gleichzeitig zeigt der Fall, dass eine gut geführte Schadenakte und die richtige VSH-Deckung erheblich helfen können, finanzielle Folgen von Versäumnissen zu begrenzen und schnell zu heilen.

Über die Hans John Versicherungsmakler GmbH:

Die Hans John Versicherungsmakler GmbH aus Hamburg bietet mit einem Kompetenzteam u. a. aus Volljuristen und Versicherungskaufleuten einen Vollservice in der Vermögensschaden-Haftpflicht an – inklusive umfassender Betreuung im Schadensfall. Die Hans John Versicherungsmakler GmbH ist seit Jahren einer der Marktführer in ihrem Segment.

Ansprechpartner zu dieser Meldung:

Dr. Oliver Fröhlich, Hans John Versicherungsmakler GmbH

E-Mail: schaden@haftpflichtexperten.de