Dipl.-Ing. Andreas Hoppe
Unabhängiger Kfz-Sachverständiger im eigenen Büro, von der IHK Südl. Oberrhein öffentlich bestellt und vereidigt für Kfz-Schäden und -Bewertungen

Theorie und Praxis der Schadensregulierung in Deutschland

1. Entwicklung in den letzten Jahrzehnten

Wie in Österreich auch ist bei der Schadensabwicklung und -regulierung zu beachten, ob es sich um einen Haftpflicht- oder Kaskoschaden handelt.

Während nämlich beim Haftpflichtschaden die Grundzüge des Schadenersatzrechtes gemäß § 249 BGB zugrunde gelegt werden, wird ein Kaskoschaden nach vertragsrechtlichen Gesichtspunkten reguliert.

Unabhängig von der Schadensart zeigt sich seit Mitte der 1990er-Jahre zunehmend, dass die Schere zwischen der Erwartung des Geschädigten bzw Kaskokunden und der Regulierungsleistung des zuständigen Versicherers immer stärker auseinandergeht. Und ebenfalls unabhängig davon, ob die Forderung des Kaskokunden bzw Geschädigten berechtigt oder unberechtigt ist, gibt es hierfür recht einfache Hintergründe.

Historisch war der erste Grund die Liberalisierung des Versicherungsmarktes und damit einhergehend die Abkehr von identischen Bedingungen in der Kraftfahrtversicherung. Dies hat dazu geführt, dass die Gesellschaften sich nicht mehr nur noch durch Renommee, Regulierungsgeschwindigkeit und Versicherungsbeitrag unterschieden haben, sondern nunmehr auch unterschiedliche Leistungen anbieten konnten.

Gleichzeitig sind sehr viele Gesellschaften seit dieser Zeit in Aktiengesellschaften umgewandelt worden, sodass auch die Frage nach dem Gewinn signifikant an Bedeutung gewonnen hat.

Dies war die erste Änderung im Wettbewerbsverhalten, die zu einer Steigerung des Kostendrucks der Versicherungen geführt hat, sodass nach einer gewissen Zeit erste Maßnahmen zur Kostenreduzierung eingeführt worden sind.

Verschärft worden ist die Situation dann ab 2008 durch die Weltfinanzkrise und insbesondere ab Ende 2009 durch die Eurokrise.

Zum einen haben einige Versicherungsgesellschaften in ihren Anlagen massive Verluste erlitten. Zum anderen gibt es seit der Zeit viele Anlageformen, die nahezu keinen Zinsgewinn mehr abwerfen, und für Sichteinlagen sind sogar seit einiger Zeit Strafzinsen fällig. Konnte die Versicherungsgesellschaft früher noch durch die Beitragseinnahmen Kapitalmarktgewinne erzielen, so sind diese Möglichkeiten seit Jahren stark eingeschränkt, was dazu geführt hat, dass die Anstrengungen zur Einsparung weiter vorangetrieben wurden.

Begünstigt werden die Maßnahmen durch den stetigen technischen Fortschritt. Es gibt mittlerweile eine Vielzahl an Firmen, die Systeme entwickelt haben, die darauf ausgelegt sind, voll automatisiert Kostenvoranschläge, Rechnungen oder Gutachten mittels Software zu prüfen, Bildanalysen durchzuführen und Hinweise zu liefern, ob Fahrzeugschäden zum angegebenen Schadenshergang plausibel und kompatibel sind oder nicht.

2. Unterscheidung zwischen Kasko- und Haftpflichtschaden noch sinnvoll?

Aber wie hat sich nunmehr die Schadensregulierung verändert? Was passiert aktuell und wo wird möglicherweise die Reise hingehen? Sind Haftpflicht- und Kaskoschäden überhaupt noch sinnvoll getrennt voneinander zu betrachten?

Ich möchte mit der Darstellung des Kaskoschadens anfangen, weil dieser weniger komplex ist, da nur zwei Parteien beteiligt sind. Bei einem Kaskoschaden ist der Kaskoversicherer gegenüber dem Versicherungsnehmer weisungsbefugt. Nachdem der Schaden gemeldet wurde, entscheidet der Versicherer, welchen Sachverständigen er zur Begutachtung beauftragt. Dieser legt den Reparaturweg sowie alle für die Regulierung erforderlichen Werte fest und danach wird der Schaden abgerechnet.

Geht man davon aus, dass alle Sachverständigen einen Schaden einzig und allein nach technischen Gesichtspunkten und der Erforderlichkeit von Reparaturkosten ermitteln, sollte auf diesem Weg gesichert sein, dass der Versicherungsnehmer die Leistung erhält, die er im Rahmen des Abschlusses des Versicherungsvertrages vereinbart und für die er seine Versicherungsbeiträge bezahlt hat.

So weit die Theorie. Die Praxis sieht jedoch häufig leider anders aus.

Der Versicherer bedient sich oftmals Vertragspartnern, die wirtschaftlich nicht unabhängig sind. Dies kann beispielsweise durch vertragliche Bindung erfolgen, aber auch durch eigene wirtschaftliche Interessen des Vertragspartners. An dieser Stelle darf auf die „Richtlinien über die Zusammenarbeit der freiberuflichen Kfz-Sachverständigen und der Zurich Gruppe Deutschland“ verwiesen werden. Diese sind zwar schon etwas älter, bestehen jedoch in

dieser Form bei nahezu allen Versicherungen auch heute noch. Insbesondere sind die Ausführungen dazu interessant, was bei einem Reparaturschaden nicht berücksichtigt werden darf und was bei einem möglichen Totalschaden in jedem Fall berücksichtigt werden muss, um das Fahrzeug dann doch zu einem Totalschaden werden zu lassen.

Eine weitere sehr häufig zu beobachtende Praxis ist, dass der Versicherungsnehmer sich zunächst den Kostenvoranschlag einer Werkstatt einholen soll. Ein Gutachten wird gar nicht mehr angefordert. Nach Eingang des Kostenvoranschlags wird die Reparaturübernahme bestätigt, allerdings mit einem für viele schnell zu überlesenden, aber doch bedeutenden Zusatz, nämlich jenem, dass die Zusage nur für die unfallbedingt erforderlichen Reparaturkosten gilt.

Dies führt im weiteren Verlauf zu der Diskussion, welche Kosten denn nun unfallbedingt erforderlich sind. Hierzu später allerdings mehr, wenn es um den Bereich der Haftpflichtschäden geht, denn diese Form der Reduzierung des Leistungsanspruchs ist identisch zur Kürzung des Schadenersatzanspruchs.

Letztlich ist somit festzustellen, dass es in der aktuellen Regulierungspraxis bei Kaskoschäden eine Abwälzung des Prognoserisikos auf den Versicherungsnehmer und die Reparaturwerkstatt gibt. Ob dies zulässig ist, ist nach meinem Kenntnisstand noch nicht abschließend durch Gerichte geklärt worden.

An dieser Stelle soll noch der Spezialfall der Werkstattbindung im Kaskoschadensfall kurz behandelt werden. Es gibt spezielle Tarife der Versicherer, bei denen das Fahrzeug im Kaskoschadenfall in einer vom Versicherer benannten Werkstatt repariert werden muss. Hierfür erhält der Versicherungsnehmer einen Rabatt auf seinen Kaskobeitrag.

Die Reparaturwerkstatt repariert diesen gesteuerten Schaden dann mit erheblichen Nachlässen für den Versicherer als Großauftraggeber. Hält sich der Versicherungsnehmer nicht an die Vorgabe des Versicherers, so wird er mit einer Vertragsstrafe belastet, oftmals in Form einer doppelten Selbstbeteiligung oder eines zusätzlichen Selbstbehalts in Höhe von 15 % der Reparaturkostenrechnung.

Problematisch sind Tarife mit Werkstattbindung immer bei geleasten Fahrzeugen, da in den Leasingbedingungen häufig festgeschrieben ist, dass nur vom Hersteller freigegebene bzw zertifizierte Betriebe Reparaturen durchführen dürfen und diese nicht immer zwangsweise auch Partnerbetrieb der Versicherungen sind.

Insbesondere bei der Höhe des Rabatts, den die Reparaturwerkstatt den Versicherungen einräumt, muss sich die Frage stellen, ob eine durchgeführte Reparatur noch sach- und fachgerecht durchgeführt worden sein kann oder ob die Reparatur aufgrund des Kostendrucks eher im Bereich der Billigreparatur anzusiedeln ist.

Bevor detailliert auf einzelne Kürzungsmöglichkeiten eingegangen wird, möchte ich nun zunächst noch die Theorie und Praxis der Haftpflichtschadensregulierung anreißen. Wie sich zeigt, sind nämlich die Instrumente zur Kürzung nahezu identisch, sodass später kaum noch die Unterscheidung zwischen Kasko- und Haftpflichtschaden getroffen werden muss.

Im Haftpflichtschadensfall gilt, dass der Geschädigte Herr des Restitutionsgeschehens ist und damit die Art und Weise der Schadensbehebung in seinen Händen liegt. Er kann sich entscheiden, sein Fahrzeug reparieren zu lassen oder den Schaden fiktiv abzurechnen. Er kann auch die Werkstatt frei wählen, die den Schaden reparieren soll. Er darf sich eines Sachverständigen und eines Rechtsanwalts für die Feststellung des Schadenumfanges und der Schadenhöhe sowie die Durchsetzung seiner Ansprüche bedienen.

Das Gutachten eines Sachverständigen gilt hierbei als Grundlage, auf die sich der Geschädigte verlassen darf. Das würde nur dann nicht mehr gelten, wenn dem Geschädigten ein Auswahlverschulden vorgeworfen werden kann.

Durch diese Form des Schadenersatzrechts könnte es aber passieren, dass beispielsweise der Geschädigte viel mehr abrechnen kann, als ihm zusteht, und der Versicherer das tatsächlich bezahlen muss. Der Versicherer ist in solch einer Situation allerding nicht rechtlos gestellt, sondern er kann sich bei Fehlern an demjenigen schadlos halten, der diesen Fehler zu verantworten hat.

Dies soll anhand des Schadensgutachtens dargestellt werden. Der Gutachtenvertrag ist ein Werkvertrag mit Schutzwirkung zugunsten Dritter. Wenn der Sachverständige also den Reparaturweg fehlerhaft ermittelt und der Versicherer somit einen zu hohen Reparaturkostenbetrag zu zahlen hat, kann er den Sachverständigen in Regress nehmen.

Die Praxis der Regulierung eines Haftpflichtschadens zeigt jedoch, dass durch die meisten Versicherer eine Vielzahl von einzelnen Schadenersatzpositionen gekürzt wird, obgleich sie erforderlich und berechtigt sind. Dies betrifft unter anderem die Reparaturkosten, den merkantilen Minderwert, die Sachverständigenkosten, die Abschleppkosten, die Rechtsanwaltskosten sowie die Mietwagen- bzw Nutzungsausfallkosten.

Teilweise wird auch durch Falschinformationen versucht, auf das Handeln des Geschädigten Einfluss zu nehmen. Beispielsweise wird der Geschädigte möglichst zügig nach einem Unfall kontaktiert, um ihm mitzuteilen, dass er sich kein Gutachten einholen dürfe und dass ein Rechtsanwalt nicht erforderlich sei.

Aber nicht nur die Kürzungen der einzelnen Schadenersatzpositionen zwingen den Geschädigten oftmals in einen unnötigen Rechtsstreit, sondern auch die Einwendung des Versicherers, dass beispielsweise aufgrund der Betriebsgefahr oder einer Teilschuld der Schaden nur mit einer bestimmten Quote zu ersetzen sei.

Es sieht manchmal auch so aus, als ob die Versicherer abschätzen, ob ein Geschädigter über eine Rechtsschutzversicherung verfügt oder nicht. Ein Rechtsstreit ohne Rechtsschutzversicherung führt dazu, dass zunächst mit den Kosten in Vorleistung zu treten ist, und bei einem teilweisen Unterliegen können die recht hohen Prozesskos-

ten dazu führen, dass trotz überwiegendem Obsiegens unterm Strich der zugesprochene Betrag die Kosten des Rechtstreits kompensiert. Viele nicht rechtsschutzversicherte Geschädigte scheuen deshalb das Prozessrisiko und lassen sich die Kürzungen gefallen.

Und zuletzt wissen Geschädigte oftmals gar nicht, was ihnen zusteht. Woher auch? Wer weder den eingetretenen Schaden durch einen unabhängigen Sachverständigen qualifiziert begutachten noch sich durch einen Rechtsanwalt qualifiziert beraten und vertreten lässt, weiß gar nicht, welche Einzelpositionen ihm bei der Unfallschadensregulierung zustehen. Eine Kürzung fällt somit gar nicht auf.

3. Wie werden Ansprüche in der Praxis gekürzt?

Wie vorstehend bereits erwähnt, gibt es bei den Kürzungen selbst mittlerweile kaum noch einen Unterschied, ob es ich um einen Haftpflicht- oder Kaskoschaden handelt.

Die nachfolgend betrachteten Instrumente, die zur Kürzung zur Verfügung stehen, werden grundsätzlich in allen Fällen angewandt. Die meisten Instrumente, die im Rahmen der Regulierung zur Kürzung von Ansprüchen führen, zielen direkt darauf ab, entweder einen vorhandenen Schadensnachweis anzugreifen oder den Fahrzeugbesitzer im Unklaren über die tatsächliche Schadenshöhe zu lassen.

Sehr einfach ist es, wenn ein vermeintlich objektiver Sachverständiger den Schaden ermittelt, sei es bei einem Haftpflicht- oder einem Kaskoschaden.

Dabei ist vielen Besitzern eines beschädigten Fahrzeugs gar nicht bewusst, wie Abhängigkeiten geschaffen werden. Es gibt diverse Sachverständigenorganisationen, die einen erheblichen Teil ihrer Aufträge durch die Versicherungswirtschaft erhalten und an ihre Mitglieder weitergeben. Als Beispiel sei die Schaden-Schnell-Hilfe (SSH) genannt. Auf der Internetseite der SSH wird angegeben, dass deren Sachverständige für über 100 Versicherer tätig sind. Die 250 Mitgliedsbüros bearbeiten somit eine Vielzahl von Aufträgen aus der Versicherungswirtschaft, wobei diese nicht mehr weisungsfrei erstattet werden können, sondern gemäß den eigenen Angaben Richtlinien in Bezug auf Form und Inhalt beachtet und umgesetzt werden.

Eine weitere Möglichkeit der Versicherungen ist es, Abhängigkeiten zu schaffen, die einen vermeintlichen Vorteil für eine der an der Schadensregulierung beteiligten Parteien bieten. Die Allianz hat hierzu vor vielen Jahren das Fairplay-Konzept ins Leben gerufen.

Hierbei verspricht die Allianz den Werkstätten dann, wenn sie den Sachverständigen und den Rechtsanwalt aus der Schadensregulierung heraushalten und zudem auf einen Teil ihrer Kosten verzichten (Ersatzteilpreiszuschläge, Verbringungskosten etc), dass eine vollständige Schadensregulierung erfolgt. Wird durch den Geschädigten ein Sachverständiger oder ein Rechtsanwalt hinzugezogen, dann wird die Werkstatt darauf hingewiesen, dass die übliche Vorgehensweise Verwendung findet.

Es stellt sich dann natürlich die Frage, warum die übliche Vorgehensweise nicht die vollständige Schadenersatzleistung sein soll.

Andere Versicherer haben ähnliche Konzepte. Beispielsweise werden für gesteuerte Kaskoschäden bestimmte Preise ausgehandelt und später wird verlangt, dass auch Haftpflichtschäden zu diesen günstigeren Konditionen repariert werden sollen.

Wenn es dem Versicherer nicht gelingt, seine Dienstleister ins Spiel zu bringen, wird später versucht, ein eingereichtes Gutachten, einen Kostenvoranschlag oder eine Rechnung zu kürzen. Es gibt einige Firmen, die hiermit ein lukratives Geschäftsfeld eröffnet haben. Interessant ist hierbei, dass die Kürzungen im Regelfall nicht auf technischen Gesichtspunkten beruhen, sondern nach den Vorgaben der Versicherung gestaltet sind.

Die größte und vermutlich auch bekannteste Firma ist die Control€xpert. Sie gibt offen zu, dass sie nach Vorgaben der jeweils beauftragenden Versicherung arbeitet. Die Firma Control€xpert prüft hierbei nicht nur Gutachten, Kostenvoranschläge und Reparaturkostenrechnungen, sondern auch Abschlepprechnungen, Sachverständigenhonorare und mittlerweile auch Schmerzengeldforderungen.

4. Schadensregulierung 4.0

Durch die zunehmende Digitalisierung, insbesondere auch durch die Tatsache, dass mittlerweile fast jeder Mensch ein Smartphone besitzt, haben die Versicherer eine weitere Möglichkeit, einen Schaden schnell und kostengünstig abzuwickeln.

Dies sei am Beispiel der Schadens-App der VHV gezeigt. Jeder, egal, ob bei der VHV versichert oder nicht, kann sich die App installieren und nach Eingabe von Namen und Kennzeichen sowie dem Hinweis, ob bei der VHV versichert oder nicht, kann im Hauptmenü der App ausgewählt werden, ob ein Schaden online gemeldet werden soll.

Nach der Eingabe einiger allgemeiner Daten können bei der App ein paar Bilder vom Unfallort und den Unfallfahrzeugen hochgeladen werden. Aus den Daten wird dann aber unter Umständen gleich ein Gutachten gefertigt.

Beispielsweise liegt mir ein Vorgang vor, bei dem ein Sachverständiger in Berlin einen Schaden aus Sachsen mit Bruttoreparaturkosten von € 1.820,– beziffert hat und die Gutachtenserstattung ohne Besichtigung und allein durch die Angaben und Bilder aus der Schadens-App erfolgte. Das Fahrzeug wurde später repariert und die Reparaturkosten beliefen sich auf knapp € 4.500,–, also etwa zweieinhalbmal so hoch. Die Versicherung bezahlte zwar zunächst den weitaus überwiegenden Teil und später auch den Restbetrag, allerdings stellt sich die Frage, was bei fiktiver Abrechnung des Schadens passiert wäre. Der Kundin der VHV hätten rund € 2.200,– gefehlt und damit weit über die Hälfte des eigentlichen Schadens.

Und diese Form der schnellen Schadensregulierung wird zukünftig noch zunehmen. Untersuchungen der Deutschen Automobil Treuhand (DAT) aus dem Jahr 2018 zeigen auf, dass nur etwa ein Sechstel aller Fahrzeughalter, die einen fremdverschuldeten Unfallschaden erlitten haben, die gegnerische Versicherung zuerst kontaktieren. Um zukünftig bei weiteren Einsparungen erfolgreich zu sein, ist es letztlich für die Versicherung unabdingbar, diesen Anteil zu erhöhen.

Abbildung 1: Auffahrunfall Renault Megane Grandtour

Abbildung 2: Detailansicht des Hecks des Renaults

Abbildung 3: Auffahrunfall Opel Adam

Die von der DAT befragten Personen gaben fast zur Hälfte an, dass sie sich dazu in der Lage sehen, eine Schadensdokumentation per App an die gegnerische Versicherung zu senden. Fast die Hälfte aller Befragten würde sich dabei auch zutrauen, größere oder mittelgroße Schäden zu dokumentieren.

Ein Drittel der befragten Personen, die 2018 einen Schaden erlitten haben, haben diesen Schaden fiktiv abgerechnet. Hierbei ergibt sich enormes Sparpotenzial bei den Versicherungen.

Die fiktive Abrechnung von Reparaturkosten ist in Deutschland mit einer Ausnahme der tatsächlichen Reparatur gleichgestellt. Die Ausnahme bezieht auf die Mehrwertsteuer, die bei fiktiver Abrechnung nicht zu bezahlen ist.

Aber welcher Laie ist denn tatsächlich in der Lage, anhand von äußerlichen Beschädigungen einen Schadensumfang vernünftig einzuschätzen? Zwei Beispiele sollen dies verdeutlichen. Die Schäden des Renault Megane Grandtour und des Opel Adam sehen äußerlich praktisch identisch aus. Beide Fahrzeuge haben einen Heckschaden erlitten und an den Stoßfängerverkleidungen ist kaum etwas erkennbar (siehe Abbildungen 1 bis 4).

Würde jemand annehmen, dass an dem Renault Megane tatsächlich ein Reparaturschaden in Höhe von € 2.500,– vorliegt? Das Problem liegt nämlich unterhalb der Kunststoffverkleidung des Stoßfängers. Der Träger ist deutlich geknickt und das Abschlussblech ist eingedrückt (siehe Abbildung 5).

Aber auch bei dem Opel Adam, der einen äußerlich nahezu identischen Schaden hat, würden die meisten wohl kaum vermuten, dass die Reparaturkosten bei € 1.250,– liegen. Das ist zwar nur die Hälfte gegenüber den Reparaturkosten beim Renault Megane, aber immer noch mehr als die meisten vermutlich schätzen würden.

Und nun stelle man sich vor, dass ein Geschädigter Bilder per Schadens-App an die Versicherung meldet. Diese bietet einen Betrag in Höhe von € 500,– an und der Fahrzeughalter nimmt das Angebot an, weil er äußerlich gar keinen nennenswerten Schaden feststellt.

Das böse Erwachen kommt dann erst später, beispielsweise bei der Hauptuntersuchung, wenn der Renault Megane diese aufgrund des vorhandenen Unfallschadens nicht mehr besteht.

5. Fazit und Ausblick

Ich hoffe, ich konnte das vergleichsweise komplexe Thema in der Kürze eines Aufsatzes verständlich anreißen.

Das Schadenersatzrecht in Deutschland ist sehr umfassend. Wenn es korrekt angewendet wird, dann ist der Geschädigte tatsächlich so gestellt, als ob das schädigende

Ereignis nicht stattgefunden hätte, und er bekommt seinen Schaden tatsächlich vollumfänglich ersetzt.

Ähnliches gilt für Kaskoschäden. Aufgrund der Möglichkeit, aus verschiedenen Tarifen zu wählen, ist für praktisch jeden Kaskokunden ein passender Versicherungsschutz zum adäquaten Preis verfügbar.

Durch das Regulierungsverhalten vieler Versicherer bekommen Geschädigte bzw Kaskokunden jedoch oftmals nicht den ihnen zustehenden Leistungsumfang. Dadurch müssen zwangsläufig zur Durchsetzung der vollen Ansprüche weitere Kosten verursacht werden und insbesondere werden die Gerichte mit unnötigen Prozessen be- und teilweise auch überlastet.

Es sollte daher selbstverständlich sein, dass ein Schaden durch einen tatsächlich neutralen Sachverständigen begutachtet wird, denn die Erfahrung zeigt, dass dann, wenn die Schadensfeststellung in die Hände des regulierungspflichtigen Versicherers gegeben wird, ein qualitativ hochwertiges Gutachten, das zur Grundlage des Leistungsanspruchs wird, im Regelfall gerade nicht zu erwarten ist.

Das Gutachten schützt dabei die Interessen aller Beteiligten, denn es berücksichtigt den vollständigen Reparaturweg, aber eben auch nicht mehr, denn durch die Regressmöglichkeiten ist ausufernden Übertreibungen eine natürliche Grenze gesetzt.

Korrespondenz:
Dipl.-Ing. Andreas Hoppe
Kfz-Sachverständigen- und Ing.-Büro Hoppe und Ganter
Martinstraße 2, D-77855 Achern
E-Mail: ah@hoppe-ganter.de

Abbildung 4: Detailansicht des Hecks des Opels

Abbildung 5: Schäden am Renault unterhalb der Stoßfängerverkleidung