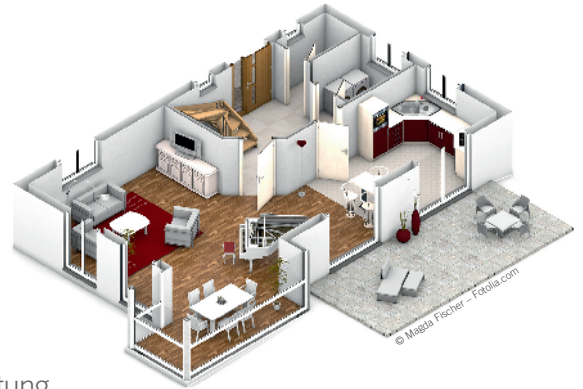


Hausratversicherung: Haftungssicher beraten



Die Hausratversicherung bleibt eine wichtige Sparte in der Maklerberatung, auch weil sich Technik und Lebenssituationen stetig ändern. Hinsichtlich der Beraterhaftung sollte man deshalb genauer hinsehen. Im Hinblick darauf bieten die Basler Versicherungen eine Bestands- und Innovationsgarantie.

Versicherungsmakler nehmen in Deutschland eine wichtige und bedeutende Vermittlerrolle ein. Sie beraten ihren Kunden hinsichtlich des tatsächlich vorhandenen Versicherungsbedarfs und müssen im Anschluss entscheiden, welches Versicherungsunternehmen das beste Produkt bezüglich Preis und Leistung bietet. Eine wirklich schwierige Herausforderung, wenn man bedenkt, dass gerade Kernsparten wie die Hausratversicherung im Portfolio der meisten Versicherer einen festen Platz haben. Das Angebot der unterschiedlichen Gesellschaften ist groß, und mindestens genauso groß sind die Unterschiede in den einzelnen Bedingungswerken.

Wer nun als Versicherungsmakler der Hausratversicherung einen unverdient unbedeutenden Stellenwert beimisst und vorschnell das erstbeste Produkt anbietet, der ist unter Umständen sogar seinem Kunden zu Schadenersatzleistungen verpflichtet. Bereits vor 31 Jahren stellte der Bundesgerichtshof im sogenannten „Sachwalterurteil“ (BGH, 4a. Zivilsenat vom 22.05.1985, IVa ZR 190/83) fest, dass Versicherungsmakler haften, wenn sie ihre Aufklärungs- und Beratungspflichten verletzen. Es lohnt sich also nicht nur im Interesse des Kunden, regelmäßige Marktvergleiche vorzunehmen und die unterschiedlichen Bedingungen auf Herz und Nieren zu prüfen.

Zahl der Einbrüche nimmt dramatisch zu

Ob Wasserschaden, Brand oder Einbruchdiebstahl: Eine gute Hausratversicherung springt im Fall der Fälle ein. Dass der Bedarf nach guten Hausratversicherungen in Deutschland zudem ungebrochen vorhanden ist, zeigt sich vor allem an der hohen Verbreitung und damit auch der Anerkennung durch die Versicherten. Fast 80% aller Haushalte in Deutschland haben nach Angaben des GDV eine Hausratversicherung. Dies ist auch erforderlich, wenn man sich parallel die Anzahl der Wohnungseinbrüche in den letzten Jahren anschaut. Diese stieg in den letzten fünf Jahren um ganze 33%.

Doch nicht nur die Wohnungseinbrüche erreichen Höchstwerte, auch die durchschnittliche Schadenhöhe liegt seit Jahren auf einem hohen Niveau. Seit 2004 lässt sich eine

Steigerung des durchschnittlichen Schadenaufwandes um ca. 38% verzeichnen.

Wer nun davon ausgeht, dass bei 80% Marktdurchdringung das Thema Hausratversicherung beim Kunden nicht mehr erörtert werden sollte, der irrt gewaltig. Nicht jedes Bedingungswerk ist auch aktuell und nicht jede Versicherungssumme ist in den letzten Jahren auf ihre Angemessenheit überprüft worden. Und so kann es durchaus passieren, dass einem vermeintlich gut abgesicherten Kunden im Schadenfall das böse Erwachen droht. Die finanziellen Folgen treffen bei einer fehlerhaften Beratung dann auch den Versicherungsmakler, der sich das Versäumnis zurechnen lassen muss.

Es ist daher unerlässlich, sich Zeit zu nehmen und immer wieder auch bestehende Verträge auf ihren Inhalt zu prüfen. Sind die Leistungen noch aktuell? Sind die Summen bedarfsgerecht? Kann ich meinem Kunden immer noch die bestehende Versicherung guten Gewissens als das beste am Markt erhältliche Produkt anbieten?

Die beste Beratung geht weiter

Ein Versicherungsmakler, der sich an diese Regeln hält, wird sicherlich eine gute Beratung und haftungsrechtlich wenig Angriffsfläche bieten. Allerdings sollte der eigene Anspruch darin liegen, jedem Kunden die beste Beratung zukommen zu lassen. Und dabei ist es unerlässlich, zuzuhören und Ängste wahrzunehmen. Ein Wohnungseinbruch beispielsweise

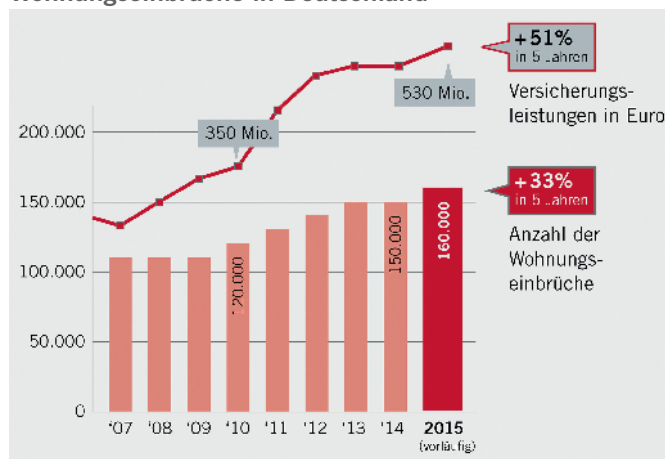
greift auch immer das Sicherheitsgefühl an. Ein Kunde, der nach einem Einbruch zwar den entstandenen Schaden ersetzt bekommt, fühlt sich allein durch die Erstattung des Schadens nicht automatisch sicherer in den eigenen vier Wänden. Einige Versicherer, unter anderem auch die Basler, haben sich daher entschlossen, einen Schutzbrief herauszugeben, der weiter geht als die bloße finanzielle Absicherung des Hausrats. So leistet die Basler unter anderem für psychologische Betreuung nach einem Einbruch und garantiert eine Kostenbeteiligung für wirksamen Einbruchschutz.

Doch was, wenn der Einbrecher nicht vor der Wohnungstüre lauert, sondern sich hinter einem Laptop versteckt und geheime Passwörter abgreift? Eine Untersuchung des Deutschen Instituts für Wirtschaftsforschung e.V. ergab 2015, dass jeder fünfte Bundesbürger binnen zwei Jahren das Opfer von Phishing oder Onlinehandelsbetrug wurde. Der Gesamtschaden betrug ca. 3,4 Mrd. Euro. Moderne Hausratprodukte dehnen den Versicherungsschutz auf Online-Risiken aus und decken auch Cyberrisiken ab.

Bestands- und Innovationsgarantie

Wie agiert man als Versicherungsmakler, wenn es das Top-Hausratprodukt mit allen Vorzügen sämtlicher Gesellschaften nicht gibt? Wie soll man den Kunden optimal beraten, wenn viele Hausratversicherungen mit einem Alleinstellungsmerkmal aufwarten, um sich positiv am Markt zu positionieren? Ist vielleicht die Allgafahrenversicherung für den Kunden besser, auch wenn sie teurer und mit hohen Selbstbehalten aufwartet, oder wäre vielleicht eine unbenannte Gefahrenklausel eine echte Alternative? Bei den ganzen Möglichkeiten ist es nicht einfach, kompetent zu beraten. Und auch die Aspekte einer haftungsrechtlich sauberen Beratung sind zu beachten. Diese Anforderungen haben einige Versicherungsgesellschaften erkannt und vermehrt eine echte Entscheidungshilfe in ihre aktuellen Top-Bedingungen eingebaut. So gibt es bei der Haftpflichtkasse Darmstadt die erweiterte Vorsorge und Besitzstandsgarantie, bei der Basler hingegen die

Wohnungseinbrüche in Deutschland



In den letzten fünf Jahren ist die Zahl der Wohnungseinbrüche in Deutschland dramatisch gestiegen. Quelle: GDV

Bestands- und Innovationsgarantie (BIG). Die BIG besteht, vereinfacht ausgedrückt, aus drei Bausteinen:

- Die Bestandsgarantie ermöglicht eine Regulierung nach dem Altvertrag.
- Die Innovationsgarantie ermöglicht eine Regulierung immer zu den aktuellen Top-Bedingungen.
- Die Markt-Innovationsgarantie ermöglicht die Regulierung nach allen am Markt öffentlich erhältlichen Bedingungen der Mitbewerber.

Der Versicherungsmakler, der die BIG anbietet, ist somit auf der sicheren Seite. Sein Kunde bekommt schließlich zum Preis einer Hausratversicherung die überwiegenden Leistungen des Marktes, lediglich begrenzt durch wenige moderate Ausschlüsse. Auch hier liegen die Basler Versicherungen mit dem aktuellen Bedingungsmerkmal ganz weit vorne im Markt.

Chancen des Marktes nutzen

Natürlich ist Bewegung in der Hausratversicherung. Das ist nicht nur gut so, sondern unausweichlich. Immer neue Technologien zwingen zu immer neuen Versicherungslösungen. Verständlich, dass einige Versicherungsmakler aufgrund der Fülle an Zusatzleistungen, Sonderbestimmungen und Klauselpaketen zeitweise in ihrer Entscheidungsfindung gehemmt sind. Sicherlich ist es keine große Hilfe, zusätzlich noch an die haftungsrechtliche Komponente zu erinnern, die bei einer Falschberatung droht.

Allerdings kann der stete Wandel auch als Chance begriffen werden. Es gibt sehr gute Produkte mit hervorragenden Leistungen, die nicht nur das Spektrum der eigenen Gesellschaft im Blick haben. Und wenn man im Schadenfall seinem Kunden guten Gewissens sagen kann, dass er sich keine Sorgen zu machen braucht, dann ist das der beste Grundstein für eine vertrauensvolle Partnerschaft.

Von Gökhan Cinkil, Master of Law, LL.M., Spartenspezialist bei den Basler Versicherungen <<<<<<<<<