

**A**njela Kroker wollte in Lübeck eben nur was einkaufen. Rums. Da wurde ihr Kia Carnival auf dem Parkplatz von einem rangierenden Auto so heftig angefahren, dass die Frontschürze riss. Die Sache war eindeutig, ein Fall für die Versicherung des Parkrambos. Ehemann Wolfram brachte den Wagen in die Werkstatt. Kostenpunkt 2909,81 Euro. Die zahlte die HUK-Coburg anstandslos. Einen Posten aber wollte die Versicherung nicht übernehmen. 56,85 Euro für den Transport zum Lackierer. „Einfach unverschämte“, ärgerte sich Wolfram Kroker. „Da habe ich über meine Anwältin Druck gemacht.“ Doch erst als Klage eingereicht wurde, erstattete die HUK-Coburg den fehlenden Betrag.

Alles nur ein Zufall? Fachleute wie Krokers Anwältin Daniela Mielchen vermuten eher ein System. Laut einer Forsa-Studie, die dem *stern* vorliegt, sagen 77 Prozent der befragten 1072 Anwälte der Arbeitsgemeinschaft Verkehrsrecht im Deutschen Anwaltverein (DAV), dass sich die Schadenregulierung in den vergangenen fünf Jahren verschlechtert hat, für 52 Prozent sogar deutlich.

Früher konnten die Autoversicherer höheren Schadenanfall einfach auf die Prämien umlegen. Doch das ist heute schwieriger geworden. Der Wettbewerb ist hart, auch durch die Vergleichsportale im Internet. Zum Stichtag 30. November wechseln inzwischen viele Autofahrer fast jährlich den Anbieter. Damit die aber ihre Prämien niedrig halten können, wird offenbar bei der Schadenregulierung gespart.

„Die Versicherer kürzen mittlerweile Rechnungen fast immer automatisch“, klagt Matthias Köck, Verkehrsanwalt aus Nürnberg. Dahinter stecken auch Dienstleister wie Carexpert, Controlexpert oder Dekra Claims Services, die Gutachten und Belege durchforsten – und Posten streichen. Dahinter vermuten die Juristen das Kalkül, dass die Betroffenen sich das bei kleinen Beträgen gefallen lassen.

Anwalt Köck hat die neue Praxis am eigenen Beispiel erfahren. Sein Ford S-Max wurde gerammt, der Schaden: 3385 Euro. Der betroffene Versicherer VHV kappte die Erstattung für Reparatur, Wertminderung und Gutachten jedoch um 448 Euro. Erst als Köck auf die Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs (BGH) verwies, wurde der Betrag ausgezahlt. Laut BGH darf sich der Geschädigte auf die Richtigkeit der Angaben eines anerkannten Gutachters grundsätzlich verlassen. Und wird die Reparaturrechnung vom Kunden voll bezahlt, gilt das

## VERSICHERUNGEN TEURER CRASH

Geschädigte Autofahrer kommen immer schwerer an ihr Geld. Das zeigt eine Umfrage unter Verkehrsanwälten

Von Uwe Schmidt-Kasperek



Unfallopfer müssen oft um die volle Erstattung der Reparaturkosten kämpfen

für den BGH als „ein aussagekräftiges Indiz für ihre Erforderlichkeit“.

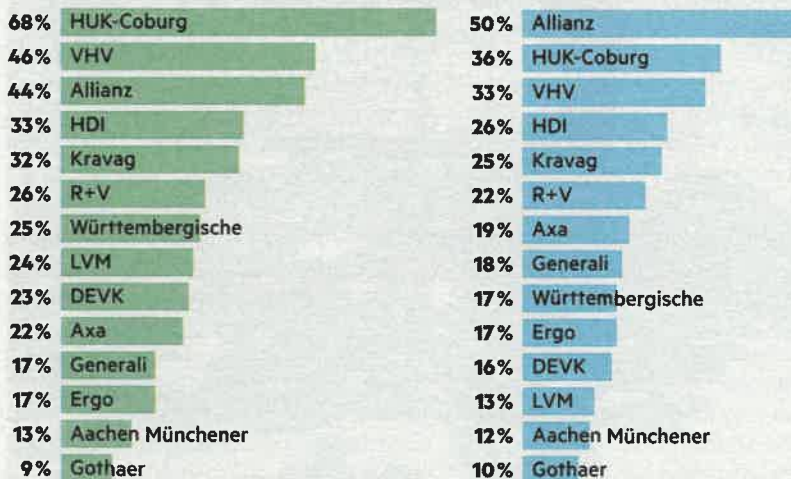
Bei HUK-Coburg, VHV und Allianz kommt es laut der Forsa-Umfrage unter den Verkehrsanwälten besonders „häufig“ zu Problemen bei der Schadenregulierung. Auch bei der Frage der Kürzung und Zurückweisung von Leistungen fallen die gleichen Unternehmen besonders negativ auf (siehe Tabelle).

Die HUK-Coburg, Marktführer mit über elf Millionen Verträgen, wehrt sich gegen die Vorwürfe. „Unsere Kunden beschweren sich seltener als marktüblich, und wir führen seltener Prozesse mit Kunden oder Anspruchstellern“, sagt Unternehmenssprecher Holger Brendel. Die Wahrnehmung der Anwälte ist allerdings eine andere.

Die Allianz, der zweitgrößte Kfz-Versicherer, gilt derzeit als größter Blockierer der Branche: 50 Prozent der Anwälte sagen, dass der Konzern die Bearbeitungszeit unnötig in die Länge zieht. Das Unternehmen wollte das nicht kommentieren. Auch die VHV wollte keine Stellung nehmen.

Der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) bemängelt den Ansatz der Umfrage. Die meisten Schäden würden „schnell zur Zufriedenheit der Geschädigten reguliert“ und zwar „ohne Anwälte“. Die Kritik resultiere daher nur aus der Erfahrung mit unzufriedenen Autobesitzern. Die hält Jörg Elsner, Vorsitzender der DAV-Verkehrsanwälte, hingegen für sehr aussagekräftig: „Der Geschädigte kann nicht darauf vertrauen, dass ihm freiwillig das gezahlt wird, was ihm zusteht.“ ✖

### Die Klage der Anwälte: Diese Konzerne kürzen gern



Bei welchen Unternehmen Verkehrsanwälte von häufigen Problemen bei der Regulierung von Haftpflichtschäden berichten (Anteil in Prozent, Mehrfachnennungen möglich)

Bei welchen Versicherern Verkehrsanwälte häufig unangemessen lange Bearbeitungszeiten beobachten (Anteil in Prozent)