

Kolumne

Sachverständige im Versicherungsfall – immer neutral?

Kommt es im Schadenfall zwischen Versicherer und Versicherungsnehmer zu Diskussionen über Schadenursache und Schadenhöhe, wird häufig ein Sachverständiger eingeschaltet. Das Ergebnis der Begutachtung ist für Versicherungsnehmer oft enttäuschend. Deshalb sollten sie nicht unüberlegt der Beauftragung eines Sachverständigen zustimmen. Vorab ist neben der Qualifikation stets auch die Neutralität des Sachverständigen sicherzustellen. Zudem gilt es, etliche Fragen zusammen mit dem Versicherer zu klären.

Beim Eintritt eines Versicherungsfalls – insbesondere in der Sach- und der Betriebsunterbrechungsversicherung – entstehen häufig Diskussionen über die Schadenursache und über die Schadenhöhe.

Der Versicherer und der Versicherungsnehmer einigen sich dann in der Regel darauf, einen Sachverständigen zu beauftragen. Der Vorschlag zur Einschaltung eines Sachverständigen kommt häufig vom Versicherer. Der Versicherungsnehmer lässt sich auf diesen Vorschlag häufig in der Erwartung ein, dass ein Sachverständiger den Streitgegenstand schnell, kostengünstig und unvoreingenommen begutachtet. Diese Erwartung wird nach unserer Erfahrung meist enttäuscht.

Für viele Sachverständige sind die Einnahmen aus dieser Tätigkeit die alleinige oder hauptsächliche Einnahmequelle. Die Vorstellung, dass sie von vorneherein immer die Erwartungen ihrer möglichen künftigen Auftraggeber ausblenden, ist unrealistisch. Liegt ein Sachverständigengutachten vor, sind die Versicherungsnehmer häufig enttäuscht, und zwar nicht nur über den Inhalt des Gutachtens, sondern auch über den Gang der Begutachtung.

Meines Erachtens sollte sich kein Versicherungsnehmer unüberlegt mit dem Versicherer auf die Beauftragung eines Sachverständigen einigen. Vor der Beauftragung ist neben der Qualifikation stets auch die Neutralität des Sachverständigen sicherzustellen. Dabei stellen sich etliche Fragen: Wer sucht den Sachverständigen aus beziehungsweise wer schlägt ihn vor und wer muss einem Vorschlag zustimmen? Wer beauftragt den Sachverständigen und bezahlt ihn? In welcher Form begleiten Versicherer und Versicherungsnehmer den Sachverständigen, beispielsweise bei Ortsterminen? Dürfen die Parteien dem Sachverständigen Hinweise erteilen und bei ihm nachfragen? Wer definiert die vom Sachverständigen zu untersuchenden und zu beantwortenden Fragen?

Versicherungsnehmer häufig enttäuscht über Begutachtungsergebnis

Wir möchten die Problematik an dem nachfolgenden Beispielfall verdeutlichen: Eine Sicherung brennt durch, dadurch entsteht ein Kabelbrand. Als Konsequenz brennt ein Großteil einer Fabrikhalle ab.

Nach der Schadenmeldung kommt es zwischen dem Versicherer und dem Versicherungsnehmer zu Diskussionen über die Schadenhöhe. Um diese Diskussion einvernehmlich und kostengünstig zu beenden, schlägt der Versicherer die Beauftragung eines Sachverständigen vor, den er auch bezahlen will. Der Kunde stimmt dem vorgeschlagenen Sachverständigen zu. Dieser stellt die Schadenhöhe fest. In seinem Gutachten macht der Sachverständige auch Ausführungen dazu, weshalb der Kabelbrand entstehen konnte. Er stellt fest, dass die vom Versicherungsnehmer eingebauten Sicherungen unzureichend dimensioniert gewesen seien und der Unternehmer insoweit gültige Mindeststandards (DIN etc.) eklatant verletzt habe.

Nach Vorliegen des Gutachtens beruft sich der Versicherer auf eine grob fahrlässige Herbeiführung des Versicherungsfalls, die Verletzung von Obliegenheiten etc. Der Versicherer bietet dem Versicherungsnehmer an, allenfalls 50 Prozent der festgestellten Schadenhöhe zu bezahlen.

Falsche Erwartungshaltung führt zu Konflikten

Der Versicherungsnehmer ist verärgert. Aus seiner Sicht ging es nur um die Höhe des Schadens, er rechnete nicht damit, dass der Sachverständige auch die Verletzung von Obliegenheiten beziehungsweise seine vermeintliche grobe Fahrlässigkeit untersucht.

Überdies hat der Sachverständige vor der Erstellung seines Gutachtens zu diesen Fragen nie Rücksprache mit dem Versicherungsnehmer gehalten.

Ich möchte keine unzulässige Pauschalkritik an den Sachverständigen üben, die ihren Beruf weit überwiegend kompetent und unvoreingenommen ausüben. Gleichwohl sind die Versicherungsnehmer über das Ergebnis einer Begutachtung häufig enttäuscht. Die oben genannten Fragen sollten daher vor der Auswahl und Beauftragung eines Sachverständigen zwischen Versicherer und Versicherungsnehmer geklärt werden.

Ein Teil der geschilderten Problematik folgt aus der falschen Erwartungshaltung vieler Versicherungsnehmer: Sie verbinden mit der Einschaltung eines Sachverständigen häufig die unausgesprochene Erwartung, dass diese Begutachtung bereits eine Vorstufe zur Auszahlung der Versicherungssumme sei.

Ein Sachverständigengutachten kann aber Feststellungen enthalten, die dagegen sprechen, dass ein Versicherungsfall vorliegt beziehungsweise dass ein Schaden (vollständig) gedeckt ist. Die Beauftragung eines Sachverständigen beinhaltet daher nicht nur eine Chance der pragmatischen Regulierung, sondern auch Risiken.

Lars Winkler

Wilhelm Rechtsanwälte
Partnerschaft von Rechtsanwälten
Reichsstraße 43
40217 Düsseldorf

Telefon: + 49 (0)211 687746 - 0
Telefax: + 49 (0)211 687746 - 20

www.wilhelm-rae.de
lars.winkler@wilhelm-rae.de

Sitz: Düsseldorf - AG Essen: PR 1597