



**Der Moment der Wahrheit**  
Schadenregulierung bei R+V



# Vorwort

## Sehr geehrte Damen und Herren,

wer eine Hausrat-, Kasko- oder Haftpflichtversicherung abschließt, macht dies in der Hoffnung, sie nie zu brauchen. Zwar wünscht sich niemand, dass sein Haus überschwemmt, das Auto verbeult oder jemand durch seine Schuld verletzt wird. Doch genau das ist es, wofür Auto-, Sach- und Haftpflichtversicherungen da sind – bei einem Unglück ersetzen sie zumindest den finanziellen Verlust.

Und so sieht der Versicherer den Schadenfall aus einem ganz anderen Blickwinkel: Die Regulierung eines Schadens ist seine Kernkompetenz. Dies ist der Moment, auf den es ankommt. Für R+V kommt es mehr als 1,4 Millionen Mal im Jahr darauf an. Um diese enorme Zahl von Schäden zu regulieren, beschäftigen wir rund 1.000 hochqualifizierte Mitarbeiter. Dafür investieren wir in modernste Software. Dafür beauftragen wir rund 700 externe Sachverständige. Und dafür bieten unsere Dienstleistungs-Töchter vielfältigen Service rund um den Schadenfall. Sie begutachten Schäden an Autos, sanieren Gebäude, begrenzen Umweltschäden oder geben psychologische Hilfestellung. All dies zahlt sich aus: Neueste Umfragen haben gezeigt, dass 88 Prozent unserer Kunden nach dem Schadenfall zufrieden oder sehr zufrieden mit der Regulierung sind.

Wie kommt es dann, dass in der Öffentlichkeit oftmals ein vollkommen anderes Bild von den Versicherern gezeichnet wird? Sie verweigerten Zahlungen oder kürzten grundlos Leistungen, heißt es da, hielten die Kunden hin, kauften Gutachtermeinungen und ließen es auf Gerichtsverfahren ankommen. Kurz, im entscheidenden Moment seien sie eben nicht für ihre Kunden da. Was ist richtig?

Machen Sie sich selbst ein Bild. Auf den folgenden Seiten berichten wir, wie Schadenregulierung bei R+V funktioniert. Wir nennen Zahlen, erklären Prozesse, beschreiben, wie Schäden beurteilt und beziffert werden. Und lassen dabei die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu Wort kommen, die in der Schadenregulierung tätig sind. Wir sparen auch nicht aus, dass wir nicht immer eine einvernehmliche Lösung erreichen. Mal findet der Geschädigte, dass ihm mehr Geld zusteht. Mal erwartet er Schadenersatz, obwohl der Vorfall gar nicht versichert war. Oder wir müssen vermuten, dass der ganze Schadenfall fingiert und ein Betrüger am Werk war.

Doch diese strittigen Fälle machen nur einen winzigen Teil der 1,4 Millionen Schäden in der Schaden-/Unfallversicherung der R+V aus. Richtig ist: Nur 0,6 Prozent aller Schadenfälle landen vor Gericht. Richtig ist: Nur 221 Geschädigte beschwerten sich 2015 beim Ombudsmann für Versicherungen. Richtig ist: Pro Jahr zahlen wir rund 2,8 Milliarden Euro an Versicherte und Geschädigte aus. Denn es bleibt dabei: Die Schadenregulierung sehen wir als eine unserer wichtigsten Aufgaben an.

Ihr



**Dr. Friedrich Caspers**

Vorstandsvorsitzender der R+V Versicherung AG

## Der Moment der Wahrheit

### Schadenregulierung bei R+V



06

**Glück oder Unglück?** Schnell und kompetent: Sylvine Löhmann ist stolz darauf, dass die meisten Kunden die Schadenregulierung von R+V loben.



10

**Schnell oder langsam?** Bei Vera Nickel bekommen Unfallopfer sofort umfassende Hilfe – auch wenn die Genesung mitunter viele Jahre dauert.



14

**Schadenregulierung ist unsere Visitenkarte:** Im Gespräch mit Dr. Norbert Rollinger, R+V-Vorstand Komposit, und Dr. Ulrich Staab, Bereichsleiter Schaden.



18

**Recht oder Unrecht?** Andreas Braun stellt klar: Rechtsstreitigkeiten sind bei R+V die absolute Ausnahme und nicht die Regel.



**Exakt oder ungefähr?** Für Gutachter und Sachverständige gelten bei R+V strenge und einheitliche Qualitätsstandards, berichtet Dr. Eberhard Wilkes.



**Richtig oder falsch?** Die Spezialisten für die Betrugsabwehr Dirk Wilhelm und Susanne Ramp bewahren R+V vor Schaden – und schützen damit ehrliche Kunden.



---

**Nicht immer bringen Scherben Glück.**

Wer anderen einen Schaden zufügt, haftet dafür – notfalls mit seinem gesamten Vermögen. Die Haftpflichtversicherung kommt für die Missgeschicke der R+V-Kunden auf und wehrt unberechtigte Ansprüche ab – manchmal auch vor Gericht.

# Glück oder Unglück?

Der eine hat einen Autounfall, der Nächste meldet einen Einbruch, beim Dritten tropft Wasser von der Decke: Die Schadensachbearbeiter von R+V bearbeiten jährlich über eine Million Schadenfälle – und jeder ist anders.



**Sylvine Löhmann (44),**  
Gruppenleiterin Haftpflicht/Sach-  
Schaden, Recht und Grundsatz.

„Ein Schadenfall ist meist auch eine emotionale Belastung. Viele Menschen fühlen sich dann überfordert und brauchen dringend Zuspruch und Hilfe“, so Sylvine Löhmann (44), Gruppenleiterin Haftpflicht/Sach-Schaden in der R+V-Direktion in Wiesbaden. Die Diplom-Kauffrau bearbeitet schon seit mehr als einem Vierteljahrhundert Versicherungsschäden und weiß, dass es wichtig ist, Ruhe zu bewahren: „Ich versuche immer, mich in den Kunden hineinzuversetzen und im Blick zu behalten, dass der Schadenfall für ihn eine Ausnahmesituation ist. Zum Glück finden wir fast immer eine Lösung für sein Problem.“ In Notfällen wie Leitungswasserschäden beauftragen die Sachbearbeiter sofort einen Sachverständigen oder die Schaden-Experten der R+V-Dienstleister, die dem Kunden vor Ort schnell und unbürokratisch helfen. Tipps für Sofortmaßnahmen helfen, den Schaden zu begrenzen: „Vielfach können die Betroffenen Schlimmeres verhindern, indem sie beispielsweise Wasser und Strom abstellen oder ihre Möbel ins Trockene bringen.“ Damit ein Schaden schnell reguliert werden kann, braucht die Schadenabteilung neben einer präzisen

Schadenmeldung noch weitere Unterlagen: Gibt es Rechnungen, Garantiescheine oder Betriebsanleitungen für die zerstörten Gegenstände? Hat der Kunde schon einen Kostenvoranschlag eingeholt? Wenn Einbrecher die Wohnung ausgeräumt haben, prüft der Sachbearbeiter die Liste der gestohlenen Gegenstände, die die Polizei aufgenommen hat, und hakt nach, wenn Nachweise fehlen: Gibt es Expertisen für die signierten Gemälde oder eine Quittung für die teure Herrenuhr? Schwieriger ist manchmal der Nachweis von gestohlenem Bargeld: „Hat der Kunde kürzlich Geld bei seiner Bank abgehoben, kann er das durch einen Kontoauszug belegen. Aber auch eine schriftliche Bestätigung der Mutter, die ihrem Sohn das Geld geschenkt hat, kann ein Beleg sein.“ Grundsätzlich sind nachvollziehbare Fotos bei der Schadenregulierung Gold wert, betont Löhmann: „Wenn ein Sturm Dachziegel abgerissen hat, ist es perfekt, wenn die Betroffenen die Schäden einmal vom Dachfenster aus fotografieren und dann noch ein Foto machen, auf dem das gesamte Dach zu sehen ist. Aber natürlich muss niemand aufs Dach klettern und sich in Lebensgefahr bringen.“

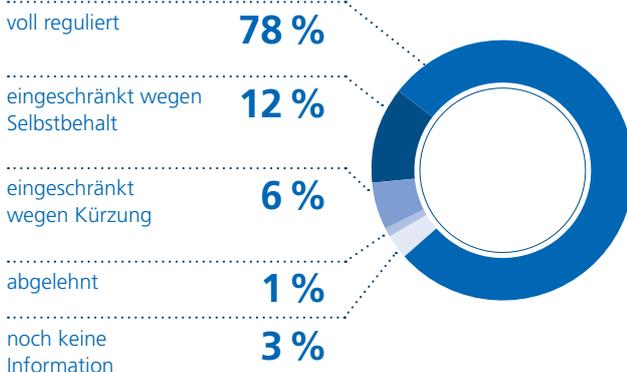


**In ganz Deutschland** haben die R+V-Schadensachbearbeiter im Jahr 2015 rund 2,8 Milliarden Euro für etwa 1,4 Millionen Schadenfälle an ihre Kunden überwiesen.

Bei Unwetterschäden klärt eine automatische Abfrage beim Wetterdienstleister EWC Weather Consult GmbH in Karlsruhe, ob es am Schadentag in der betreffenden Region geblitzt, gehagelt oder gestürmt hat. „Da Sturmschäden erst ab Windstärke 8 versichert sind, müssen wir uns vergewissern, ob wir für den Schaden einstehen können“, erklärt Löhmann. „Im Zweifelsfall schauen wir uns auch die Nachbargebäude an. Gibt es dort ähnliche Schäden, zahlen wir meist auch dann, wenn nur eine einzelne Bö durch die Straße gefegt ist.“ Dennoch empfiehlt sie allen Kunden, Sturmwarnungen in Hörfunk und Fernsehen grundsätzlich ernst zu nehmen, da sie bei schwächeren Windstärken für eventuelle Schäden selbst aufkommen müssen.

Manchmal müssen die Schadensachbearbeiter allerdings auch überhöhte Forderungen kürzen oder den Kunden sagen, dass ein Schaden gar nicht versichert ist. Sylvine Löhmann erinnert sich an das dramatische Hochwasser vor drei Jahren: „Ein sächsischer Kunde mit einer Wohngebäudeversicherung rief völlig aufgelöst an, weil sein Haus bis ins Erdgeschoss überflutet war. Ein Blick in unser Beratungsprotokoll zeigte dann leider, dass er die empfohlene Elementarschadenversicherung vor einem Jahr ausdrücklich ausgeschlossen hatte. Da mussten wir schweren Herzens ablehnen.“

#### R+V REGULIERT MEIST IN VOLLER HÖHE



#### GROSSE SCHÄDEN BRAUCHEN MEHR ZEIT

Grundsätzlich sagen R+V-Mitarbeiter den Kunden gleich am Anfang, welche Unterlagen sie für die Schadenbearbeitung brauchen. Ist der Schaden komplexer als ursprünglich gedacht, kann es trotzdem passieren, dass sie Unterlagen nachfordern müssen. Löhmann hat Verständnis dafür, dass erneute Anfragen bisweilen für Unmut sorgen: „Ich kann ja verstehen, dass Kunden, die wegen eines Schadens ohnehin gestresst sind, auf Nachfragen gereizt reagieren.“ Aber sie stellt nachdrücklich klar, dass es bei R+V keine Verzögerungstaktik gibt: „Ganz im Gegenteil: Die schnelle Schadenregulierung ist unser oberstes Ziel. Bei kleineren und unkomplizierten Schäden gelingt uns das fast immer innerhalb einer Woche. Doch größere Schäden brauchen eben mehr Zeit.“ Wenn nach einem Hochwasserschaden mehrere Gewerke wie Maler, Installateure und Parkettleger betroffen sind, gehen schon einige Wochen ins Land, bis



#### **Passen die Fotos zu den Beschreibungen**

der Kunden oder muss eine Ortsbesichtigung Klarheit bringen? Wenn alle Unterlagen plausibel und vollständig sind, zahlt R+V den Schaden.

---

**88 %** der Kunden bescheinigen R+V eine ausgezeichnete, sehr gute oder gute Schadenregulierung – so das Ergebnis einer aktuellen Umfrage.

alles wieder instand gesetzt ist. Zeitraubend sind auch komplizierte Berechnungen – beispielsweise wenn der Verdacht besteht, dass die Statik eines Gebäudes gefährdet ist. Aber meist leistet R+V in solchen Fällen großzügige Vorauszahlungen, damit die Kunden nicht in finanzielle Not geraten. Auch polizeiliche Ermittlungen, etwa bei Bränden oder Eigentumsdelikten, dauern oft mehrere Wochen. „Leider haben wir keinen Einfluss auf die Dauer der Ermittlungen und müssen warten, bis die Staatsanwaltschaft ein Aktenzeichen vergeben hat und die Unterlagen freigibt“, bedauert Löhmann.

Sobald alle erforderlichen Belege vorliegen, zahlt R+V den Schaden, begleicht Rechnungen, übernimmt Handwerker- und Werkstattkosten oder ersetzt den Wert von zerstörten oder gestohlenen Gegenständen. Kunden, die ihr Auto nicht reparieren lassen wollen, können den Schaden auch fiktiv abrechnen und bekommen das Geld für die Reparatur ausgezahlt. Bei der Gebäudeversicherung ist das jedoch nicht immer möglich: „Viele Hausbesitzer glauben, dass

sie nach einem Brand sofort das Geld für ein nagelneues Haus bekommen. Das ist aber ein Irrtum.“ Auch wenn vertraglich eine Neuwertentschädigung vereinbart ist, steht den Geschädigten bei älteren Häusern das Geld für den Wiederaufbau eines Hauses in gleicher Art und Güte erst dann zu, wenn sie durch Rechnungen oder einen verbindlichen Bauvertrag belegen können, dass sie tatsächlich bauen. Andernfalls steht ihnen nur der Zeitwert zu, der meist erheblich unter dem Neuwert liegt.

#### **STOLZ AUF POSITIVE KUNDENRESONANZ**

„Extrem viele kleinere Schäden durch Sturm, Blitz und Hagel sorgten im vergangenen Jahr für viel Arbeit“, so Löhmann. Insgesamt hat R+V im Jahr 2015 rund 2,8 Milliarden Euro für mehr als 1,4 Millionen Schadenfälle bezahlt und half damit vielen Kunden in der Not. „Dass unsere Schadenbearbeiter überall in Deutschland sehr gute Arbeit leisten, zeigte die jüngste Kundenbefragung. Rund 90 Prozent aller Befragten lobten die reibungslose Schadenregulierung – und darauf sind wir natürlich besonders stolz.“



---

**Nach dem Unfall war nichts mehr wie vorher. Wochenlang im Krankenhaus, immer neue Operationen, Schmerzen – und bohrende Fragen:** Wie ist die Prognose der Ärzte? Muss ich mit Einschränkungen leben? Kann ich meinen Beruf noch ausüben, in meiner Wohnung bleiben, Sport machen? Die Versicherung kann den Unfall nicht ungeschehen machen – aber die Folgen mit Geld ausgleichen.

# Schnell oder langsam?

Schritt für Schritt kämpft sich das Unfallopfer in sein Leben zurück. Die Versicherung zahlt noch während des Klinikaufenthaltes den ersten Vorschuss und bietet die Hilfe eines Reha-Dienstes an. Doch bis der Fall abgeschlossen ist, dauert es oft Jahre.



**Vera Nickel (52),**  
Gruppenleiterin Kraftfahrt Schaden.

„Wir haben es mit Menschen zu tun, die manchmal sehr schwere Verletzungen haben. Da ist es nicht mit der Reparatur eines Kotflügels getan. Das kann Monate bis Jahre dauern, bis wir wirklich wissen, was am Ende als Dauerschaden bleibt.“ Vera Nickel arbeitet seit fast 25 Jahren bei R+V, die meiste Zeit hatte sie in der Kfz-Haftpflichtversicherung mit Opfern von Verkehrsunfällen zu tun – Personenschäden, wie es im Versicherungsjargon heißt. Heute leitet die Volljuristin zehn Mitarbeiter, alle Juristen und intensiv geschult in der Beurteilung medizinischer Sachverhalte.

Arztberichte, polizeiliche Ermittlungsakten, Abrechnungen der Krankenkasse, Gutachten – all diese Unterlagen sind notwendig zur Regulierung von Personenschäden. Sie tragen dazu bei, zwei zentrale Fragen zu klären. Erstens: Ist eine Haftung dem Grunde nach gegeben? Meint: Trägt der Versicherte überhaupt die Schuld an dem Geschehenen? Und zweitens die Haftung der Höhe nach: Wie viel Geld steht dem Geschädigten zu? Sobald die Schadenmeldung bei R+V eingeht, beginnen die Regulierer mit der Arbeit. „Ist

der Geschädigte in ärztlicher Behandlung, brauchen wir eine Schweigepflichtentbindung, damit wir mit den Ärzten sprechen können“, erklärt Nickel. Aufgrund dieser ersten Informationen entscheiden die Spezialisten, ob sie einen Vorschuss zahlen, in schwerwiegenden Fällen – je nach Situation – 10.000 Euro oder mehr.

## **WER SCHULD IST, MUSS HAFTEN**

Die grundsätzliche Schuldfrage ist bei Verkehrsunfällen meist schnell geklärt, wenn die Polizei vor Ort war. Bei der Mitschuld ist es schon verwickelter: Hat sich der Geschädigte korrekt verhalten? Oder hatte er gerade das Handy am Ohr, den Fußgängerüberweg nicht benutzt, kein Licht am Fahrrad? Wie viel Prozent der Schuld muss man ihm daher zumessen? Dieser Prozentsatz ist entscheidend, denn er wird bei allen zukünftigen Zahlungen abgezogen.

Dann geht es um die Höhe der Schadensumme. Auch hier müssen die Sachbearbeiter genau hinschauen: „Wir übernehmen alle Schäden, die durch den Unfall entstanden sind.

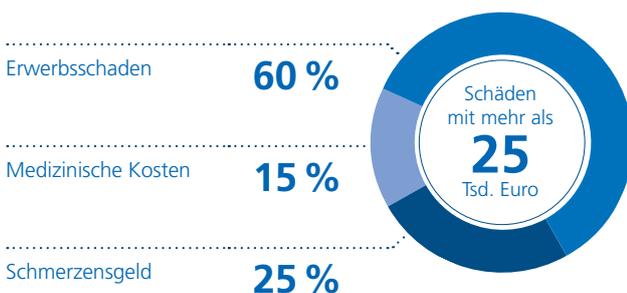


„Wir müssen den Sachverhalt professionell bearbeiten. Aber wir dürfen den Menschen dahinter und sein Schicksal nicht vergessen.“

Wenn es aber Vorerkrankungen wie Diabetes gibt, die den Heilungsverlauf beeinflussen, sind die eben nicht dem Unfall zuzurechnen.“ Und wie lange können Spätschäden noch auf den Unfall zurückgeführt werden? Zwei Jahre? Fünf? Zwanzig? Das kommt darauf an, weiß die Expertein: „Wir hatten einen Fall, da erlitt die Person mehr als 20 Jahre nach dem Unfall erstmals einen epileptischen Anfall. Der Laie denkt, das kann ja nicht zusammenhängen. Aber unsere Beratungsärztin befand: Bei einem schweren Frontal-Schädelhirntrauma kann dieser Anfall sehr wohl noch eine Unfallfolge sein.“ Im Zweifel werden Gutachter befragt, erfahrene Ärzte an Unikliniken oder Berufsgenossenschaftlichen Unfallkrankenhäusern. Die Antworten haben Einfluss auf die Höhe des Schmerzensgeldes, das dem Unfallopfer zu-

steht. Genauso akribisch prüfen die Regulierer die weiteren Posten und fragen nach Belegen: für die Sachkosten von der Autoreparatur bis zur zerrissenen Hose, für Haushaltshilfe, Versorgung der Kinder oder Gassigänge mit dem Hund. Auch der Verdienstausfall wird ersetzt, der behindertengerechte Umbau der Wohnung oder die 24-Stunden-Pflege – wenn nötig, ein Leben lang. „Wir sind hier in der Manufaktur, nicht in der industriellen Fertigung“, verdeutlicht Vera Nickel. „Jeder Fall wird genau aufgedrösel. Das kostet Zeit – aber nur so werden wir allen gerecht.“ Gleichzeitig läuft hinter den Kulissen die Abwicklung mit den Sozialversicherungen. Krankenversicherung oder Berufsgenossenschaft legen das Geld für die Heilbehandlung vor – und holen es sich von R+V zurück. Ebenso der Rentenversicherer, wenn Verdienstzeiten fehlen. Oder das Arbeits- oder Sozialamt, wenn das Unfallopfer arbeitslos wird und sich nicht mehr selbst versorgen kann.

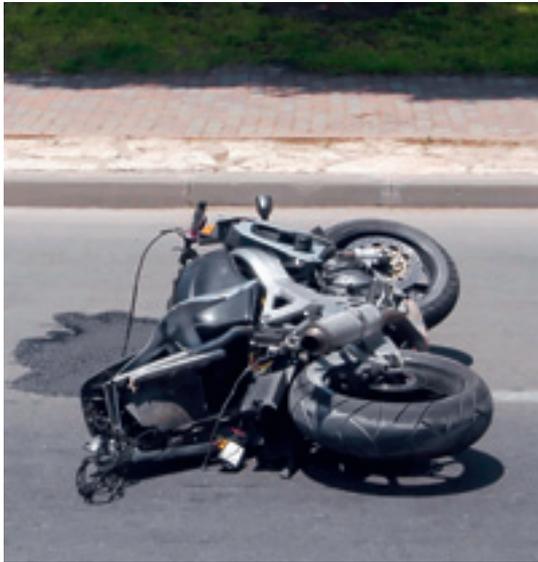
#### TYPISCHE KOSTENVERTEILUNG BEI PERSONENSCHÄDEN



Quelle: McKinsey 2002

#### REHA-DIENST HILFT, DEN ALLTAG ZU BEWÄLTIGEN

In den ersten Tagen nach dem Unfall haben die Ärzte das Kommando. Doch bald muss sich der Verletzte mit drängenden Fragen beschäftigen, die ihn nicht selten überfordern: Ist die Behandlung die bestmögliche? Muss ich in eine Reha-Einrichtung? Was wird aus meiner Arbeit? R+V bietet die Unterstützung durch einen Reha-Dienst an, der mit Ärzten aller Fachbereiche zusammenarbeitet, mit Pflege-managern, Psychologen, Physiotherapeuten. Sie prüfen, ob die Versorgung optimal ist oder ob es Alternativen gibt, die bislang von den behandelnden Ärzten gar nicht in



**Röntgenaufnahmen, Arztberichte, Gutachten** – all das gehört zum täglichen Lesestoff der Mitarbeiter. Daher besuchen sie regelmäßig Fachschulungen zu medizinischen Themen.

**64 %** der Schäden, bei denen Menschen verletzt wurden, reguliert R+V innerhalb eines Jahres. Bei den anderen dauert die Genesung länger.

Erwägung gezogen wurden, weil sie die Krankenkasse nicht übernimmt. „Wir zahlen zusätzliche Maßnahmen, die eine schnellere Genesung versprechen – von Osteopathie bis Hippotherapie bei schweren Schädelhirntraumen.“ Parallel plant der Dienst, was bei der Rückkehr in den Alltag nötig wird, in der Wohnung, bei der Pflege, im Beruf. „Wenn ein Dachdecker sein Bein verliert, ist sofort klar – das wird schwierig“, erklärt Nickel. Die meisten Arbeitgeber aber seien sehr zugänglich, einem bewährten Mitarbeiter einen anderen Arbeitsplatz anzubieten. Auch eine Umschulung oder Qualifizierung, etwa zum Handwerksmeister, bietet sinnvolle Perspektiven. „Viele sind froh über die Hilfe, sie wollen lieber ein aktives Leben, als früh in Rente gehen“, weiß die Juristin und merkt an: „Jeder Geschädigte ist verpflichtet, den Schaden so gering wie möglich zu halten. Wenn er arbeiten kann, muss er das tun.“

#### **ZIEL IST DIE EINVERNEHMLICHE LÖSUNG**

Die allermeisten Fälle mit Personenschaden werden einvernehmlich gelöst. Nur drei Prozent der Fälle landen vor

Gericht. Nickel stellt klar: Es gibt bei R+V keine Direktive, nicht zu zahlen oder pauschal zu kürzen. „Wir zahlen, was dem Geschädigten zusteht. Nicht mehr, aber auch nicht weniger. Wenn wir ablehnen, machen wir uns die Entscheidung nicht leicht.“ Denn diese muss auch vor Gericht standhalten – und tatsächlich bekommt R+V bei einem Großteil der Gerichtsverfahren recht.

Seit einigen Jahren empfiehlt R+V bei strittigen Fragen eine Mediation. Der Mediator, oft Richter oder Rechtsanwalt, gibt beiden Seiten eine Plattform zum Austausch. „Manchmal kommen Dinge zur Sprache, die hinter dem Sichtbaren liegen, aber die eigentlichen Störfaktoren sind“, so die Erfahrung der Juristin. „Ziel ist, zu einer Lösung im beiderseitigen Einvernehmen zu kommen.“ Und das gelingt meistens. Vera Nickel begrüßt das. Ihr gehen die Schicksale der Unfallopfer nah: „Das ist die Crux bei dieser Arbeit. Wir müssen den Sachverhalt vom Menschen trennen, um professionell zu arbeiten. Aber wir dürfen den Menschen und sein Schicksal nicht vergessen.“

# „Schadenregulierung ist unsere Visitenkarte“

Transparent, schnell, verständlich soll Schadenregulierung sein – Dr. Norbert Rollinger und Dr. Ulrich Staab im Interview.

**In der Öffentlichkeit hält sich hartnäckig die Vorstellung, Versicherungen seien vor allem darauf aus, Zahlungen abzulehnen oder zu kürzen, um Kosten zu sparen. Gilt das auch für R+V?**

**DR. ROLLINGER:** Das ist für uns überhaupt kein Thema. Für uns als genossenschaftlichen Versicherer ist der Gewinn nur eines der Kriterien, nach denen wir steuern. Viel wichtiger ist die dauerhafte Kundenbeziehung. Denn die steht auch bei unseren Eigentümern und wichtigsten Vertriebspartnern im Vordergrund: Die Volksbanken und Raiffeisenbanken orientieren sich an den Interessen ihrer Mitglieder. Und wir sehen uns als ihre Partner verpflichtet, sie darin zu unterstützen.

Schadenregulierung ist eine Kernleistung, die wir erbringen. Wir regulieren im Jahr mehr als 1,4 Millionen Schäden –



**„Schadenregulierung ist unsere Kernleistung.**

Das ist der Moment der Wahrheit – ist der Kunde zufrieden mit R+V oder nicht?“ Dr. Norbert Rollinger, Vorstand Komposit.





das sind an jedem Arbeitstag 5.600. Da können wir doch nicht versuchen, den Kunden zu übervorteilen. Der Schadenfall ist der Moment der Wahrheit: Ist der Kunde zufrieden mit R+V oder nicht? Und da sind wir richtig gut: Umfragen zeigen, dass die Kunden, die einen Schaden erlebt haben, deutlich zufriedener sind.

**Aber es ist unstrittig, dass die Niedrigzinsphase auch die Kapitalerträge in der Sachversicherung schrumpfen lässt. Ließe sich das nicht durch Zinsgewinne aus verzögerten Zahlungen ausgleichen?**

**DR. ROLLINGER:** Nun ja, die Zinsgewinne wären marginal angesichts der niedrigen Zinsen. Aber es wäre fahrlässig, dafür das Vertrauen unserer Kunden aufs Spiel zu setzen, indem wir ihre Rechte beschneiden. Überdies sind diese Rechte ja in den Versicherungsverträgen festgehalten. Es stimmt, durch die niedrigen Zinsen gehen uns Kapitaleinkünfte verloren. Das müssen wir kompensieren, indem wir effizienter arbeiten. Tatsächlich ist es genau anders herum, als von den Medien behauptet: Je schneller wir die Schäden regulieren, desto effizienter sind wir. Und desto zufriedener ist der Kunde.

**Wäre der Kunde nicht am zufriedensten, wenn er ganz einfach das Geld bekommt, das er fordert?**

**DR. STAAB:** Nicht ganz. Kundenbefragungen haben uns gezeigt: Schnelligkeit, Verlässlichkeit und Unkompliziertheit sind für die Kunden fast wichtiger als die Höhe der Entschädigung. Selbst wenn wir die verlangte Summe nicht

in voller Höhe zahlen können, weil dies vom Vertrag nicht gedeckt ist. Wenn wir ihm frühzeitig die Gründe erklären, zeigt sich der Kunde trotzdem zufrieden.

**DR. ROLLINGER:** Zeit, Transparenz und Verständlichkeit sind nicht zu unterschätzende Aspekte. Deshalb haben wir Mitarbeiter eingestellt, um unsere telefonische Erreichbarkeit zu erhöhen – sie liegt heute in unserem R+V-Servicecenter bei 89,7 Prozent. Deshalb verbessern wir die Briefe, die wir unseren Kunden schreiben, setzen auf das persönliche Gespräch am Telefon, kommunizieren mehr über E-Mail. Selbst wenn wir eine Forderung ablehnen. Denn unsere Kunden müssen sich auch darauf verlassen können, dass wir nicht ungeprüft zahlen und am Ende die Prämien ins Unermessliche steigen. Berechtigte Forderungen zahlen wir möglichst schnell. Unberechtigte lehnen wir ab – wenn sie nicht von den Vertragsbedingungen gedeckt sind oder wenn der Kunde maßgeblich zum Schaden beigetragen hat. Aber immer haben unsere Kunden einen Anspruch darauf, dass wir ihnen die Gründe erklären, sodass unsere Entscheidungen nachvollziehbar sind.

**Und wie viele Kunden sind unzufrieden und beschweren sich?**

**DR. STAAB:** Das sind sehr wenige: Nur bei 0,03 Prozent aller Schadenfälle beschweren sich die Kunden bei externen Stellen, also beim Ombudsmann oder bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, der BaFin. Aber auch wenn bei uns direkt Beschwerden ankommen, nehmen



„Wichtig ist der persönliche Kontakt. Ein Schaden ist nicht nur ein Geschäftsvorfall – für den Kunden ist er ein Unglück.“ Dr. Staab, Bereichsleiter Schaden.



wir sie ernst. Wir wollen aus jeder Beschwerde lernen und dadurch besser werden.

**DR. ROLLINGER:** Unzufriedenheit entsteht auch oft aus Erwartungen, die nicht erfüllt werden. Nehmen Sie den Wasserschaden im Badezimmer. Nicht selten will unser Kunde den Anlass nutzen und das Bad komplett renovieren. Vor allem, wenn die Kacheln 20 Jahre alt und nicht mehr zu beschaffen sind. Aber wir als Versicherung sind nur für die Folgen des Wasserschadens zuständig, nicht für die Renovierung. Wenn wir das nachvollziehbar erklären, finden wir meist eine gute Einigung.

Natürlich suchen wir auch nach Möglichkeiten, um Kosten zu reduzieren – nur so können wir mit unseren Prämien wettbewerbsfähig bleiben. Ein Beispiel: Wenn Sie einen Autounfall mit Ihrem Golf haben und ein Ersatzfahrzeug brauchen, muss es kein Mercedes sein. Und wenn es um die Reparatur geht, empfehlen wir unseren Kunden eine Werkstatt, in der wir die Qualität der Leistung sicherstellen können – aber gleichzeitig vermeiden, dass zu unseren Lasten weitere Reparaturen gemacht werden. Wir zahlen, was dem Kunden zusteht – aber eben auch nicht mehr.

**Es gibt immer wieder Kunden, die vor Gericht ziehen, um für ihr Recht zu streiten. Dann kann es bis zu einer Entscheidung Jahre dauern. Die Medien werfen den Versicherungen vor, dass sie damit die Zahlung bewusst hinausschieben. Was sagen Sie dazu?**

**DR. STAAB:** Das Verzögern bringt uns gar nichts. Wenn

wir nach Jahren den Prozess doch verlieren, müssen wir natürlich auch Zinsen zahlen – mindestens fünf Prozent über die gesamte Zeit. So viel können wir in der aktuellen Niedrigzinsphase gar nicht erwirtschaften, dass sich so etwas lohnen könnte. Nein, wir brechen keinen Prozess vom Zaun. Wenn wir eine Zahlung ablehnen, machen wir das wohlüberlegt. Wir sind dann überzeugt, im Recht zu sein, und haben sehr gute Argumente – die auch standhalten, wenn der Geschädigte vor Gericht geht. Und daher gewinnen wir relativ häufig.

**DR. ROLLINGER:** 2013 wollte das Bundesjustizministerium dem Vorwurf nachgehen, ob die Versicherungen tatsächlich systematisch die Regulierung von Schäden verzögern. Es forderte die Justizverwaltungen der Bundesländer auf, eine Stellungnahme abzugeben. Das Ergebnis: Die Justizbeamten konnten grundsätzlich weder ein zögerliches Regulierungsverhalten erkennen noch „Zermübnungsversuche“ der Versicherer. Übrigens landen gar nicht so viele Fälle vor Gericht, wie die Medien meinen. Die deutschen Versicherer regulieren im Jahr rund 23 Millionen Schäden. Die Prozessquote liegt branchenweit bei 0,6 Prozent, R+V liegt da genau im Schnitt.

**Wie wird die Schadenregulierung der Zukunft aussehen, was soll sich ändern?**

**DR. STAAB:** Die Schadenregulierung wird schneller werden, digitaler, automatisierter. Und gleichzeitig persönlicher, näher dran am Kunden. Automatisierung bedeutet: Stan-

**Dr. Ulrich Staab, Bereichsleiter Schaden, und Dr. Norbert Rollinger, Vorstand Komposit:** Schadenregulierung ist ein Treiber für Kundenzufriedenheit.



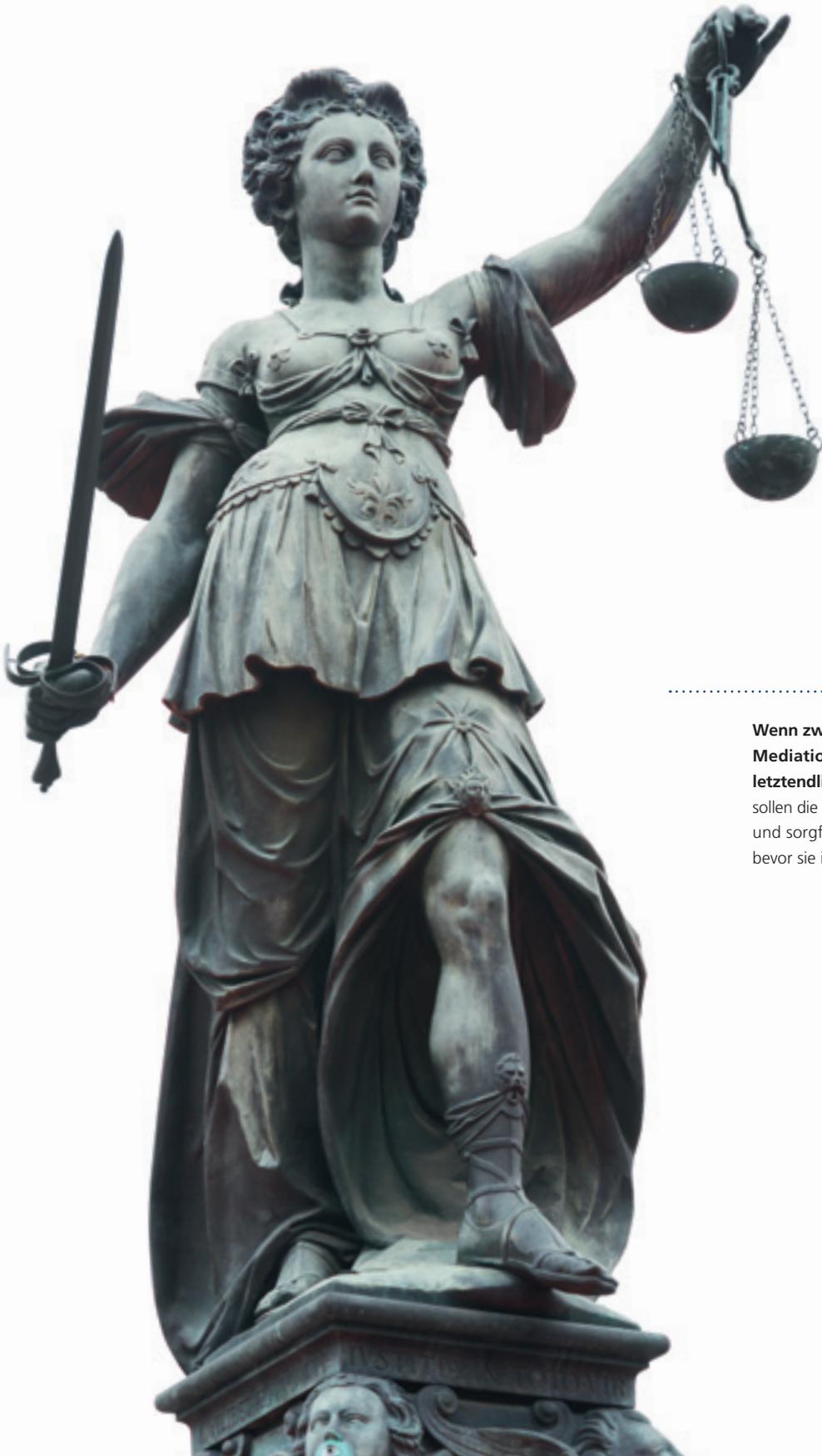
dardvorgänge, die in großer Zahl vorkommen, landen gar nicht mehr auf den Tischen der Sachbearbeiter. Typisches Beispiel ist der Kfz-Glasbruch. Im Jahr regulieren wir knapp 200.000 zerstörte Autoscheiben. Diese Schäden werden heute schon vollautomatisch abgewickelt – und damit sehr rasch. Gleichzeitig ist es bei komplexeren Fällen wichtig, den Kunden umfassend zu informieren, ihn persönlich anzusprechen. Dabei hilft uns die Digitalisierung: Warum nicht mit den Kunden per Chat kommunizieren? So kann der Schadenregulierer den Kunden persönlich informieren, Fragen beantworten und Entscheidungen erklären. Warum nicht dem Kunden ermöglichen, seinen Schadenstatus jederzeit online zu verfolgen? Seit 2015 gibt es einen Online-Terminservice für Sachverständige – damit können unsere Kunden nach einem Hagelschaden den Termin mit dem Gutachter per Internet vereinbaren. R+V nimmt in den kommenden Jahren viel Geld in die Hand, um die Digitalisierung voranzutreiben. Das wird auch die Schadenregulierung verändern.

**DR. ROLLINGER:** Darüber hinaus werden wir noch mehr in Schadenverhütung investieren. Denn der beste Schaden ist der, der nicht stattfindet – das gilt für die Versicherung ebenso wie für ihre Kunden. Wir können immer nur einen finanziellen Ausgleich geben, der den Zustand einigermaßen wieder herstellt, wie er vor dem Schaden war. Die Lauferei, der Ärger, verlorene Erinnerungen – das alles kann mit Geld nicht wieder gutgemacht werden.

#### **Was tun Sie, um Schäden zu verhindern?**

**DR. STAAB:** Wir beraten unsere Firmenkunden und auch die Volksbanken und Raiffeisenbanken zu den Themen Brandverhütung, Hochwasserschutz, Einbruch, Überfall. Und bei Privatkunden läuft gerade eine Aktion zum Einbruchschutz. Wenn unser Mitarbeiter beim Kunden einen Leitungswasserschaden besichtigt, schaut er sich gleich die Haustür an, ob diese auch einbruchsicher ist. Und weist den Hausbesitzer darauf hin, wenn die Tür unsicher ist.

**DR. ROLLINGER:** Die Digitalisierung wird auch dazu führen, dass die Schadenhäufigkeit sinkt. Das intelligente Auto, das selbstständig fährt, wird Unfälle vermeiden. Das Smart Home meldet frühzeitig Druckveränderungen in den Wasserleitungen und verhindert dadurch den Rohrbruch. Das vernetzte Zuhause schreckt Einbrecher ab. Gleichzeitig entstehen neue Risiken – etwa durch Cyberattacken oder Garantiever sicherungen für kostspielige Technik. Die Schadenhöhe steigt in vielen Bereichen: Autos und Hausrat werden wertvoller. Personenschäden kosten mehr, denn die Menschen haben vermehrte Bedürfnisse und leben länger. Auf all diese Veränderungen müssen und werden wir uns frühzeitig einstellen – damit unsere Kunden weiterhin mit unserer Schadenregulierung zufrieden sind.



---

**Wenn zwei sich streiten und auch eine Mediation keine Einigung bringt, muss letztendlich Justitia entscheiden.** Richter sollen die Argumente beider Parteien rational und sorgfältig gegeneinander abwägen, bevor sie ihr Urteil fällen.

# Recht oder Unrecht?

Auch wenn die Medien manchmal einen anderen Eindruck vermitteln: Rechtsstreitigkeiten sind bei Versicherungen die Ausnahme und nicht die Regel – zufriedene Kunden gehen nur selten an die Öffentlichkeit.



**Andreas Braun (49),**  
Abteilungsleiter Haftpflicht-/Sach-Schaden  
im R+V-Direktionsbetrieb Frankfurt.

Niemand streitet gerne vor Gericht. Das kostet Zeit, Nerven und – bei einem verlorenen Rechtsstreit – auch Geld. Deshalb versucht R+V in der Regel zuerst, eine außergerichtliche Einigung zu erzielen. „Ist das nicht möglich, gilt bei uns das Vier-Augen-Prinzip: Der Sachbearbeiter muss mit seinem Vorgesetzten besprechen, ob es notwendig und sinnvoll ist, vor Gericht zu gehen. Wenn wir diesen Weg einschlagen, müssen wir uns hundertprozentig sicher sein, dass wir im Recht sind“, so Andreas Braun (49), Abteilungsleiter Haftpflicht- / Sach-Schaden im R+V-Direktionsbetrieb Frankfurt. „Meistens jedoch rufen Kunden oder in einem Haftpflichtfall die Geschädigten das Gericht an, weil wir eine Leistung gekürzt haben oder ganz ablehnen.“

Er ist davon überzeugt, dass eine rechtzeitige Kommunikation in den meisten Fällen unnötige Prozesse verhindern könnte: „Das gilt zum Beispiel bei Aufträgen an Werkstätten oder Handwerker. Wenn die Betroffenen die Kostenvoranschläge vorher mit uns besprechen, können wir erklären und selbstverständlich auch begründen, warum wir

eine bestimmte Leistung bezahlen oder auch nicht. Dann gibt es nachher kein böses Erwachen.“

## **R+V WEHRT SICH GEGEN ÜBERHÖHTE PREISE**

Überhöhte Preise bei Werkstätten oder Mietwagenfirmen sind den Versicherungen ein Dorn im Auge, erzählt der Jurist. „Muss der Haftpflichtversicherer zahlen, rufen manche Firmen utopische Preise auf, die kein Verbraucher akzeptieren würde, wenn er sie privat bezahlen müsste. Und auch wir sind nicht mehr bereit, dieses Preisgefüge zu billigen.“ Die sogenannten Unfallersatztarife mancher Autovermieter zum Beispiel liegen deutlich über den Normaltarifen – Aufschläge bis zu 100 Prozent sind keine Seltenheit und in den Augen der Versicherer keinesfalls akzeptabel. Um die Kosten für die Versichertengemeinschaft im Griff zu behalten, wird sich R+V deshalb auch weiterhin weigern, die deutlich überhöhten Preise zu zahlen, und notfalls vor Gericht für gerechte Ersatzwagentarife streiten. Damit die Betroffenen nicht auf einem Teil ihrer Kosten sitzen bleiben, empfiehlt ihnen Braun deshalb, sich vor der Anmietung



**Erst reden, dann klagen:** Andreas Braun ist davon überzeugt, dass rechtzeitige Gespräche mit der Versicherung unnötige Prozesse verhindern könnten.

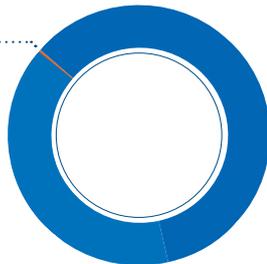
mit der Versicherung ihres Unfallgegners in Verbindung zu setzen: „Sie wird auf die Schadenminderungspflicht und eventuell günstigere Ersatzwagenangebote hinweisen. Denn auch wenn der Geschädigte schuldlos an dem Unfall ist, darf er nicht jede beliebige Summe ausgeben, sondern muss versuchen, den Schaden möglichst gering zu halten. So schreibt es der Paragraph 254 des Bürgerlichen Gesetzbuches nun einmal vor.“

Streitigkeiten gibt es auch häufiger wegen der Wahl der Reparaturwerkstatt, berichtet Braun: „Wer ein neues Auto hat, regelmäßig zur Inspektion geht und private Reparaturen auch in seiner Vertragswerkstatt durchführen lässt, kann das selbstverständlich auch im Schadenfall tun.“

#### KAUM BESCHWERDEN ÜBER R+V-SCHADENREGULIERUNG

fürten im Jahr  
2015 zu einem  
externen Beschwerde-  
verfahren

**0,03 %**



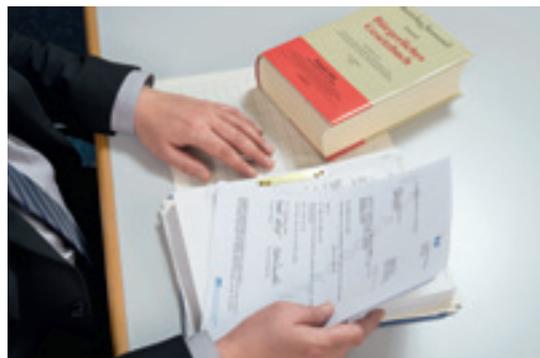
Nutzt er aber ansonsten auch eine günstigere Werkstatt, dann verlangen wir das auch, wenn wir den Schaden bezahlen.“ Auch diese Auffassung wird von vielen Richtern geteilt, wie entsprechende Urteile zeigen.

#### ANSPRÜCHE GEGENÜBER DRITTEN

Bei Sachschäden führt R+V nur dann aktiv Prozesse, wenn sie Forderungen gegenüber einem Dritten hat, der ihrem Kunden einen Schaden zugefügt hat. Das kann beispielweise passieren, wenn ein Installateur bei der Leitungsverlegung gepfuscht hat und dadurch ein Wasserschaden entstanden ist. Dann versucht R+V, sich das Geld für die Reparatur bei dem Handwerker wieder zurückzuholen. „Laut Versicherungsvertragsgesetz gehen mit der Zahlung der Versicherungsleistung die Ansprüche des Kunden gegenüber einem Dritten auf uns über“, erklärt Braun.

#### OFT GEHT ES AUCH OHNE ANWALT

Unbestritten ist das Recht auf anwaltliche Vertretung ein hohes Gut in einem Rechtsstaat. Obwohl selbst Jurist, ist Andreas Braun dennoch fest davon überzeugt, dass es nicht bei jedem Schadenfall notwendig ist, sofort einen Anwalt einzuschalten: „Wenn ich noch gar nicht weiß, wie der Versicherer reagiert, ob er überhaupt etwas ablehnen will, ist es meiner Ansicht nach verfrüht, sofort einen Anwalt hinzuzuziehen.“ Die hin und wieder geäußerte Vermutung, Versicherungen erbrächten niemals freiwillig alle Leistungen, sei schlichtweg falsch. Andererseits könne es durchaus passieren, dass ein Anwalt Forderungen stelle,



**Ob Bürgerliches Gesetzbuch oder Versicherungsvertragsgesetz:** Schaden-Experten in Versicherungen müssen sich auch mit Gesetzen auskennen.

---

## 99,4 % aller Schadenfälle reguliert R+V einvernehmlich mit den Kunden oder Geschädigten, nur 0,6 % landen vor Gericht.

die die Versicherung dem Grunde nach oder der Höhe nach mit Recht ablehnt: „Wenn er keine Rechtsschutzversicherung hat, bleibt der Geschädigte dann im schlimmsten Fall auf den Rechtsanwaltskosten sitzen und gegebenenfalls auch noch auf den Verfahrenskosten.“ Braun rät deshalb, im Schadenfall erst einmal mit der Versicherung zu sprechen und zu schauen, wie sie auf den Anspruch reagiert. Kommt es zu Streitigkeiten, könne der Betroffene zu jeder Zeit einen Anwalt einschalten: „Präkludieren, wie der Fachmann sagt, also verspäten, kann man sich da nicht.“

Wer Rat in einem Versicherungsfall braucht, kann auch beim Versicherungsombudsmann anfragen. Bis zu einem Beschwerdewert von 10.000 Euro kann er eine Entscheidung treffen, die für den Versicherer verbindlich ist.

### **STREIT ÜBER MEHRERE INSTANZEN**

In den meisten Fällen geben die Richter R+V recht. „Und wenn wir doch einmal verlieren, akzeptieren wir das erstinstanzliche Urteil fast immer“, so Braun. „In den wenigen

Ausnahmefällen, in denen es zu einem Instanzenstreit kommt, sind wir davon überzeugt, dass der Fall nicht ausreichend geklärt wurde oder der Richter sich schlichtweg einmal geirrt hat.“ Braun berichtet, dass es in Einzelfällen auch zu widerstreitenden Urteilen kommt – auch bei den unterschiedlichen Oberlandesgerichten: „So passiert es bei Streitigkeiten schon, dass sich die eine Partei an dem einen Urteil orientiert, der Anwalt des Prozessgegners an dem anderen. Dann muss eben der Bundesgerichtshof rechtsverbindlich über den Fall entscheiden.“

Dass von den mehr als 1,4 Millionen Schadenfällen pro Jahr nur 0,6 Prozent vor Gericht entschieden werden müssen, zeigt jedoch, dass Rechtsstreitigkeiten bei R+V die Ausnahme und nicht die Regel sind. „Wir streben stets einvernehmliche Regelungen an, denn schließlich wollen wir unsere Kunden langfristig behalten und neue Kunden gewinnen. Aber wir können auch nur das zahlen, was berechtigt ist – das sind wir uns und der gesamten Versicherungsgemeinschaft schuldig.“



---

**Messen, prüfen, analysieren:** Sachverständige arbeiten nicht nach dem Prinzip „Pi mal Daumen“, sondern bewerten Schäden so exakt wie möglich. Alle Aussagen müssen nachvollziehbar sein. Deshalb erklären Sachverständige genau, auf welchen Berechnungen, Vorschriften oder Vergleichswerten ihre Beurteilung basiert.

# Exakt oder ungefähr?

Kein Beruf für Ungenaue: Bei Sachverständigen zählen nur Fakten. Formulierungen wie „eventuell“ gehören ins Reich der Spekulationen und haben in Gutachten ebenso wenig zu suchen wie rechtliche Bewertungen.



**Dr. Eberhard Wilkes (56),**  
Geschäftsführer KUSS GmbH und Abteilungsleiter  
Sachverständige Schaden.

Wenn die Autofahrt mit einem Crash endet, beim Befüllen des Tanks literweise Heizöl im Boden versickert oder sich nach Bauarbeiten plötzlich tiefe Risse durch die Hausfassade ziehen, ist die Expertise von Sachverständigen gefragt. Akribisch ermitteln sie die Ursachen, das Ausmaß und die Höhe von Schäden und machen Vorschläge für eine fachkundige Schadenbeseitigung. Damit ihre Gutachten Hand und Fuß haben, brauchen Sachverständige fundiertes Wissen und viel Erfahrung in ihrem Fachgebiet. „Sachverständige müssen in jedem Fall glaubhaft und vertrauenswürdig sein und ihre Erkenntnisse gewissenhaft, sachlich und objektiv dokumentieren – und zwar unabhängig davon, wer den Auftrag gegeben hat“, berichtet Dr. Eberhard Wilkes (56), Abteilungsleiter Sachverständige Schaden bei der R+V Versicherung und Geschäftsführer des R+V-Service-dienstleisters KUSS GmbH. „Das Ergebnis eines Gutachtens darf auf keinen Fall vorher feststehen. Ein solches Gefälligkeitsgutachten nützt niemandem, da ein Gegengutachter die Schwächen einer fehlerhaften Beurteilung rasch erkennen und widerlegen kann.“ Auch Spekulationen sind ver-

pönt. Sachverständige dürfen nichts in Sachverhalte hineininterpretieren, was sie nicht durch Fakten belegen können. Das gehört laut Wilkes ebenso zu den Todsünden in diesem Beruf wie rechtliche Bewertungen: „Das ist die Aufgabe von Juristen und – wenn man sich nicht einigen kann – der Gerichte.“ Und noch etwas ist dem R+V-Experten ganz wichtig: „Fachchinesisch hat in Gutachten nichts zu suchen. Sachverständige müssen klar und verständlich schreiben können, damit ihre Beurteilung auch für Laien nachvollziehbar ist.“

## ARBEITSPLATZ VERSICHERUNG

Hat das Hochwasser die Bausubstanz des Hauses nachhaltig beschädigt? Ist die Karosserie nach dem Autounfall verzogen? Welchen Wert hat das Gebäude, die Maschine oder die Einrichtung? In Versicherungsunternehmen helfen eigene Sachverständige den Schadensachbearbeitern dabei, schwierige und komplexe Sachverhalte besser zu verstehen. Deshalb müssen sie sich auch mit Versicherungsbedingungen auskennen und wissen, in welchen Fällen die jeweilige



„**Fachchinesisch hat in Gutachten nichts zu suchen.** Sachverständige müssen klar und verständlich schreiben können, damit ihre Beurteilung auch für Laien nachvollziehbar ist.“

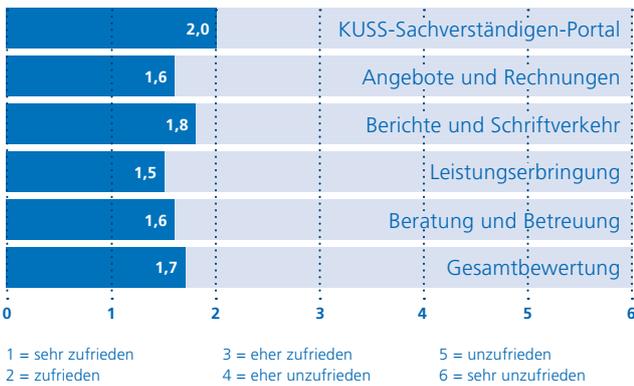
Versicherung einspringt. Neben fachlichem Know-how ist Einfühlungsvermögen bei Sachverständigen unverzichtbar. Denn oft sind sie die Ersten, die sich mit den verzweifelten Kunden treffen, wenn ihr Haus gerade in Flammen aufgegangen ist oder nach einer Flutkatastrophe bis zum Erdgeschoss unter Wasser steht.

**„DIE SPREU VOM WEIZEN TRENNEN“**

Da die Berufsbezeichnung nicht geschützt ist, kann sich jeder Fachmann Sachverständiger oder Gutachter nennen. Speziell geprüft und zugelassen sind nur öffentlich bestellte und vereidigte Sachverständige und zertifizierte Sachverständige. Sachverständige haben in der Regel eine abgeschlossene Qualifizierung und ausreichende Berufserfah-

rung beispielsweise als Handwerksmeister, Ingenieur oder staatlich geprüfter Techniker, die zum Tätigkeitsgebiet passt. Bei den vielen tausend Sachverständigen auf dem deutschen Markt sei es wichtig, die Spreu vom Weizen zu trennen, so Wilkes: „R+V sichert die Qualität durch eigene Dienstleister mit hochqualifizierten Sachverständigen wie carexpert und die KRAVAG Umweltschutz und Sicherheitstechnik (KUSS) GmbH sowie die Zusammenarbeit mit zahlreichen ‚handverlesenen‘ externen Gutachtern, die beispielsweise über das KUSS Sachverständigen-Portal ausgewählt und beauftragt werden können.“ Die derzeit über 700 externen technischen Sachverständigen dieses Netzwerks bearbeiten etwa Gebäude-, Brand-, Leitungswasser-, Umwelt- oder Elektronikschäden. Dort sind aber auch Spezialisten für Photovoltaik-Anlagen, Boote und Heizöltanks oder so exotische Fachgebiete wie Koi-Karpfen oder Kuckucksuhren gelistet.

**KUNDENLOB FÜR KUSS GMBH (IN %)**



Die hohe Kompetenz der R+V-Servicedienstleister und -Sachverständigen kommt im Schadenfall allen Beteiligten zugute. So helfen die Fachleute der carexpert Kfz-Sachverständigen GmbH mit Unfallrekonstruktionen bei der Aufklärung von Verkehrsunfällen oder sorgen durch schnelle Besichtigungen nach einem Crash oder Hagelstürmen dafür, dass die Autofahrer mobil bleiben. Bei Brand-, Wasser- und Sturmschäden garantieren die Spezialisten der Sprint Sanierung GmbH professionelle Schadenbeseitigung und verhindern Folgeschäden wie etwa Schimmelbefall. Die Sachverständigen der KUSS sind ausgewiesene Spezialisten für



**Rein in die Gummistiefel** und raus auf die Baustelle: In Notfällen müssen die Sachverständigen unter hohem Zeitdruck arbeiten, um Schäden zu minimieren.

## 715 externe technische Sachverständige arbeiten regelmäßig für R+V. Sie sind unabhängig und müssen hohe Qualitätsanforderungen erfüllen.

Agrar-, Bau- und Umweltschäden. Wenn beispielsweise ein Gefahrguttransporter umkippt, sind sie schnell vor Ort und reduzieren durch Sofortmaßnahmen Schäden an Natur, Umwelt und Straßeneinrichtungen.

### **EINHEITLICHE QUALITÄTSSTANDARDS**

Alle Sachverständigen, die für R+V tätig sind, arbeiten auf der Basis von einheitlichen Leitfäden, die sicherstellen, dass die Gutachten alle relevanten Informationen enthalten und im Aufbau vergleichbar sind. Wilkes legt Wert darauf, dass es hier nicht um Beeinflussung geht – im Gegenteil: „Mit unseren Qualitätsstandards stellen wir sicher, dass unsere Gutachten verständlich, transparent und nachvollziehbar sind.“ Fehlerhafte Darstellungen machen den Sachverständigen und dessen Ergebnisse unglaubwürdig und können zu Misstrauen führen, so Wilkes. „Unsere eigenen Sachverständigen prüfen regelmäßig die inhaltliche und fachliche Qualität der externen Gutachten. Sachverständige, die wiederholt fehlerhaft arbeiten oder am Schadenort unprofessionell auftreten, beauftragen wir nicht mehr.“

### **KOMPETENTE HILFE MACHT ZUFRIEDEN**

Repräsentative Umfragen von R+V bestätigen, dass Kunden, die im Schadenfall schnelle und kompetente Hilfestellung durch Sachverständige bekommen, zufriedener mit ihrer Versicherung sind. Und wenn es doch einmal zu Streitigkeiten kommt, liegt das vielfach an falschen Erwartungen, so Wilkes: „Die Haftpflichtversicherung beispielsweise zahlt den Zeitwert einer beschädigten Sache, nicht den Neupreis. Erwartet der Geschädigte, dass Altes eins zu eins gegen Neues ausgetauscht wird, sorgt das mitunter für Verärgerung.“ Bekommen Kunden oder Geschädigte weniger als erwartet, müssen die Sachverständigen oder Schadensachbearbeiter verständlich erklären, wie es zu Abzügen beispielsweise wegen Wertverbesserungen kam. Und auch das funktioniert. Bei der jüngsten Kundenbefragung von R+V zeigte sich, wie wichtig die Kommunikation im Schadenfall ist: Wenn die Begründungen für Kürzungen oder Ablehnungen nachvollziehbar sind, sind 82 Prozent aller Kunden zufrieden mit der Schadenabwicklung.



---

**Zwei Uhr nachts, Industriegebiet.** Ein alter Ford hat beim Linksabbiegen den Porsche verschrammt, über Kotflügel und Türen laufen tiefe Kratzer – mehrere tausend Euro Schaden. Aber ... die Umstände sind verdächtig, finden die Betrugsspezialisten von R+V. Sie stellen den Unfall mit Modellautos nach. Und dann ist klar: So können die Kratzer nicht entstanden sein.

# Richtig oder falsch?

Die Versicherung belügen? Nur ein Kavaliersdelikt, meinen 21 Prozent der Deutschen. Doch letztlich schädigen die Betrüger nicht die Versicherung. Sondern all die anderen Versicherten – weil dadurch die Prämien steigen.



**Susanne Ramp (36),**  
Betrugsspezialistin im R+V-  
Direktionsbetrieb Frankfurt.

Durch Betrug entsteht der Versicherungswirtschaft im Jahr ein Schaden von rund vier Milliarden Euro, beziffert der Gesamtverband der Branche (GDV). Und vermutlich ist jeder zehnte Schadenfall Betrug, so die Statistik. Kein Wunder, dass die Versicherer einiges unternehmen, um Betrügern das Handwerk zu legen.

Auch bei R+V prüfen 45 eigens dafür ausgebildete Mitarbeiter Schadenfälle, die in einer Vorauswahl als „dubios“, als zweifelhaft eingestuft werden. Eine von ihnen ist Susanne Ramp. Seit 2014 untersucht die Betrugsspezialistin in Frankfurt, ob bei Autounfällen alles mit rechten Dingen zugegangen ist. Die Fälle, die auf ihrem Tisch landen, zeigen gehäuft Merkmale, die auf Unregelmäßigkeiten hinweisen. „Meine Aufgabe ist es, den Dingen auf den Grund zu gehen – sind die Angaben zum Unfall nachvollziehbar? Passt das Schadenbild zum geschilderten Hergang? Wenn ja, gebe ich den Fall an den Sachbearbeiter zurück, damit er schnell regulieren kann. Wenn nein, bleibt die Akte bei uns und wir fragen genauer nach.“

## VERDÄCHTIGE UMSTÄNDE KLÄREN

Dirk Wilhelm hat als Projektleiter in den vergangenen Jahren die Betrugsabwehr bei R+V neu aufgestellt: „Wir haben gelernt, dass es gewisse Muster gibt. Wir können anhand bestimmter Kriterien auffällige Fälle identifizieren, die abweichen von der Norm.“ Wenn beispielsweise spät nachts im Industriegebiet ein Unfall geschieht, ohne dass die Polizei hinzugerufen wird. Wenn eines der Fahrzeuge fast schrottreif ist, das andere jedoch ein neues Luxusmodell. Wenn dann nur Lackschäden zu verzeichnen sind, die jedoch eine teure Reparatur nach sich ziehen. „Dies beschreibt erstmal nur Auffälligkeiten, das ist noch nicht dubios“, erklärt Wilhelm. „Wir setzen uns mit den Beteiligten in Verbindung, stellen Fragen, um den Fall zu klären. Wir rekonstruieren den Unfall mit der Hilfe von Sachverständigen, setzen eventuell auch Ermittler ein. Und wenn sich dann vielleicht noch herausstellt, dass die Fahrer zwar ortsfremd waren, jedoch aus demselben Dorf stammen, konfrontieren wir die Beteiligten mit unserem Verdacht.“ In letzter Konsequenz lehnen die Betrugsexperten die Zah-



**Projektleiter Betrugsabwehrmanagement Dirk Wilhelm und Betrugsspezialistin Susanne Ramp** eint das Bemühen, R+V vor wirtschaftlichem Schaden zu bewahren.

lung ab. Dabei geht es nicht darum, die Betroffenen beim Betrug zu erwischen, um sie dann dem Richter zuzuführen, stellt Wilhelm klar: „Wir wollen wirtschaftlichen Schaden von R+V abwenden. Wenn eine Zahlung nicht gerechtfertigt ist, wollen wir nicht zahlen.“ Der Betrugsexperte will verhindern, dass ehrliche Kunden unter den Betrügern leiden – denn schließlich würden die Kosten auf die Versicherungsbeiträge umgelegt. „Ein Betrüger handelt sozial schädlich“, betont Wilhelm. „Es geht dabei teilweise um hohe Summen oder um Täter, die immer wieder betrügen und dabei immer dreister werden.“

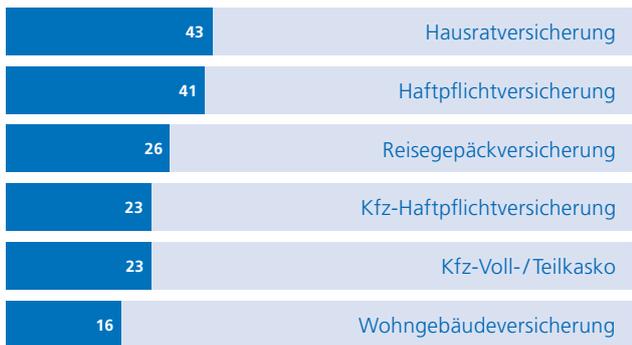
Nicht nur bei Autounfällen wird die Wahrheit verdreht. Auch in anderen Bereichen decken die Spezialisten immer

wieder Betrugsversuche auf. Beispiel Haftpflicht: Da schnell die Zahl von beschädigten Handys auffällig in die Höhe, wenn ein neues Modell erscheint. Die Haftpflichtversicherung von Freunden soll einspringen und kostenlos zum neuen iPhone verhelfen. Manche Fälle verblüffen sogar die Fachleute: etwa der einer 51-jährigen Hausfrau, die vor dem Gemüsestand ein paar Weintrauben auf den Boden wirft und dann einen Sturz vortäuscht, um Schmerzensgeld zu ergaunern – festgehalten von der Ladenkamera.

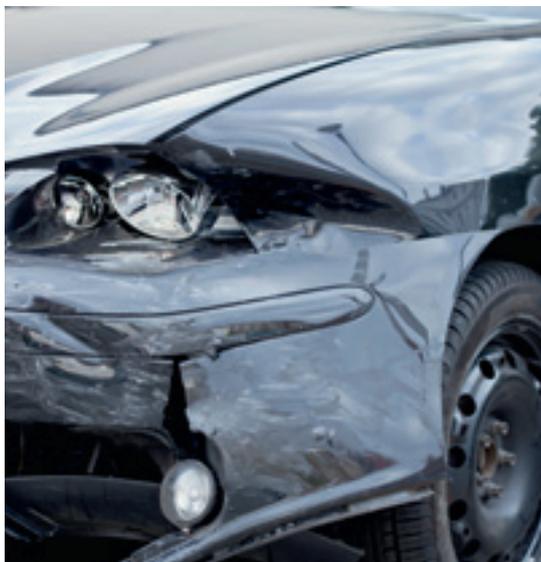
Selten, aber spektakulär sind die sogenannten Eigenbrandstiftungen: Wenn der Hausbesitzer oder Firmenchef selbst Feuer legt und groß abkassieren will. Nach einem Brand ermitteln immer Polizei und Staatsanwaltschaft. Aber auch die Versicherung beauftragt unabhängige Sachverständige. Meist stellen sich technische Defekte oder Fahrlässigkeit als Brandursachen heraus. Doch wenn die Fakten auf ein bewusst gelegtes Feuer weisen, wird nachgeforscht: Wer hatte Zugang zum Gebäude? Gibt es Einbruchspuren? Stand der Betrieb am Rande der Insolvenz? Hatte sich der Hausbesitzer hoffnungslos verschuldet? Solche Erkenntnisse nähren den Verdacht, dass Firmenchef oder Hausbesitzer in einer „warmen Sanierung“ einen einfachen Ausweg sahen. Selbst wenn die Polizei die Ermittlungen einstellen muss, weil die Indizien für eine Strafverfolgung nicht ausreichen, kann die Versicherung die Zahlung verweigern.

In Summe jedoch verursachen kleinere Schäden, die gehäuft vorkommen, den größeren wirtschaftlichen Verlust.

**SO VIELE DEUTSCHE MEINEN, DASS BETRUG BEI DIESEN VERSICHERUNGEN EINFACH IST (%)**



Quelle: GDV 2011



**Auch im EDV-Zeitalter** sind in manchen Fällen Handakten unverzichtbar, darin Gutachten, Schreiben von Rechtsanwälten, Gerichtsakten, Gesprächsprotokolle oder Ermittlerberichte.

---

## 4 Milliarden Euro verlieren die Versicherungen jedes Jahr durch Betrug, schätzt der Gesamtverband der deutschen Versicherungswirtschaft.

Die Autoversicherung wird sogar vom organisierten Verbrechen genutzt. „Versicherungsbetrug eignet sich zur Geldwäsche“, weiß Dirk Wilhelm. „Sie kaufen ein Auto mit ‚schmutzigem Geld‘ und versichern es ganz normal. Dann lassen Sie es stehlen – und kassieren doppelt: aus der Schadenzahlung der Versicherung und aus dem Verkauf des ‚geklauten‘ Autos. So wird Drogengeld gewaschen.“ Derartige Fälle hatte auch Susanne Ramp schon in der Hand. In ihrem Büro steht ein Stahlschrank mit hunderten von Autoschlüsseln. Alle noblen Marken sind hier vertreten, darunter ein BMW 530 D – mit einem Wiederbeschaffungswert von rund 45.000 Euro. Oder ein Mercedes S 350, Wiederbeschaffungswert 68.000 Euro. Beide wurden vor einigen Monaten entwendet. Die Ermittlungen dauern an.

### GESCHULT IN GESPRÄCHSFÜHRUNG

Susanne Ramp bringt dafür die nötige Geduld mit. Sie ist geschult in Gesprächsführung, weiß, welche Fragen sie stellen muss. „Wenn ich merke, dass mein Gesprächspartner einseitig wird, sich in Widersprüche verstrickt, hake ich nach“,

erklärt sie. „Wenn das Geschilderte einfach nicht zusammenpasst. Entweder können wir diese Brüche klären – oder eben nicht.“ Und wie reagieren die Gesprächspartner, wenn sie erlappt werden? Ganz unterschiedlich, erzählt die Spezialistin: „Manch einer wird beleidigend, andere ziehen sich zurück und wir hören nie wieder etwas von ihnen. Wieder andere gehen vor Gericht.“ Jeder Fall ist anders. Sie erzählt von einem Chrysler Pick-up, der wohl als Opfer eines Scheidungskrieges entweder vom Eigentümer oder dessen Ehefrau in Brand gesteckt wurde. Und von einem Autohaus, das fünf Fahrzeuge als gestohlen meldete. Die Ermittlungen ergaben, dass die Fahrzeuge ins Ausland verschoben wurden. Die Spur reichte bis nach Litauen. Die Vermutung: Die fünf gemeldeten Autos waren nur ein Testballon, wahrscheinlich sollten 150 bis 200 Fahrzeuge entwendet werden. „Solche Fälle brauchen Jahre bis zur Klärung“, weiß Susanne Ramp und zeigt auf zentimeterdicke Akten. „Aber dass wir mit unseren Annahmen fast immer richtig liegen, zeigt sich vor Gericht.“ Denn die meisten dieser Fälle werden zugunsten von R+V entschieden.

# Was tun im Schadenfall?

## Tipps für den Schadenfall

### SCHÄDEN UMGEHEND MELDEN

Telefonisch, per Mail, per Online-Schadenmeldung oder direkt vor Ort beim Versicherungsberater: Schäden müssen unverzüglich, spätestens innerhalb einer Woche der Versicherung gemeldet werden.

### SCHÄDEN BEGRENZEN

Der Geschädigte ist verpflichtet, den Schaden zu begrenzen. So steht es im Bürgerlichen Gesetzbuch, § 254: Niemand darf vorsätzlich oder fahrlässig einen Schaden hervorrufen oder vergrößern. Konkret heißt das beispielsweise, eine zerbrochene Scheibe abzudichten, damit es nicht hereinregnet. Auch wenn eine andere Person die Schuld am Schaden trägt, darf der Geschädigte nicht dazu beitragen, den ihm zustehenden Schadenersatzanspruch zu vergrößern.

### EHRlich UND UMFASSEND INFORMIEREN

Der Versicherungsnehmer ist verpflichtet, alles zu tun, um bei der Aufklärung des Schadens mitzuhelfen. Dazu gehört, dem Versicherer Ursache und Umfang des Schadens mitzuteilen, ihm alle beschädigten oder gestohlenen Sachen aufzulisten und auf Verlangen schriftliche Belege dafür zu übergeben – beispielsweise Rechnungen, Fotos oder Auflistungen. Wenn die Polizei ermittelt oder ein Strafbefehl oder Mahnbescheid erlassen wird, muss der Geschädigte bzw. der Versicherungsnehmer dies der Versicherung mitteilen. Wer den Hergang eines Schadens oder die Schadenhöhe verfälscht, macht sich strafbar und riskiert seinen Versicherungsschutz.

### BESCHÄDIGTE GEGENSTÄNDE AUFHEBEN

Die Versicherung muss die Möglichkeit haben, den Schaden zu besichtigen. So viel wie möglich dokumentieren (Fotos) und keine beschädigten Gegenstände wegwerfen, bevor diese nicht besichtigt oder von der Versicherung bezahlt worden sind.

## Schaden-ABC: Was heißt eigentlich ...?

### VERSICHERUNGSNEHMER

Derjenige, der den Versicherungsvertrag abgeschlossen hat.

### GESCHÄDIGTER

Derjenige, der den Schaden erlitten hat.

### SACHVERSICHERUNG

Sichert Sachwerte ab: beispielsweise Wohngebäude oder Hausrat. Im Schadenfall wird der Versicherungsnehmer selbst entschädigt.

### HAFTPFLICHTVERSICHERUNG

Tritt ein, wenn ein Dritter geschädigt wurde. Ist der Versicherungsnehmer schuld an dem Schadenfall, greift die Haftung und die Versicherung bezahlt den Schaden. Haftet er nicht, weist die Versicherung die Forderungen zurück.

### MITSCHULD

Wird im Haftpflichtfall ermittelt: Nicht immer ist die Schuld zu hundert Prozent dem Schadenverursacher zuzumessen. Nicht selten hat der Geschädigte dazu beigetragen, dass der Schaden entstanden ist: Der Autofahrer, der sein Handy am Ohr hatte. Der Fahrradfahrer, der ohne Licht unterwegs war. Der Fußgänger, der bei Rot über die Straße gelaufen ist. Die Mitschuld wird prozentual ermittelt und schmälert den Schadenersatz.

### HAFTUNG DEM GRUNDE NACH

Grundlegende Frage in jedem Haftpflicht-Schadenfall: Nur wer daran schuld ist, dass ein Dritter geschädigt wurde, kann haftbar gemacht werden. Ist die Haftung nicht gegeben, weist die Versicherung den Anspruch zurück.

### HAFTUNG DER HÖHE NACH

Dabei geht es um die Höhe der Schadenssumme: Was und wie viel muss die Versicherung erstatten?

### FORDERUNGSÜBERGANG

Wenn ein Schaden reguliert ist, gehen die Schadenersatzansprüche des Versicherungsnehmers gegenüber dem Schädiger auf den Versicherer über. Beispiel: Der Versicherte hat einen Wasserschaden, der auf einen Fehler beim Verlegen der Rohre zurückzuführen ist. Die Gebäudeversicherung ersetzt den Schaden und nimmt Regress beim Installateur.

### OBLIEGENHEIT

Auch der Versicherte muss Pflichten erfüllen, Obliegenheiten genannt. Dazu gehören die Wahrheits- und Meldepflicht, die Anzeigepflicht und die Schadenminderungs- und Aufklärungspflicht. Weitere sind in den Versicherungsbedingungen genannt: Die Kfz-Versicherung verlangt, sich nicht vom Unfallort zu entfernen. Bei der Hausratversicherung müssen gestohlene Kreditkarten möglichst schnell gesperrt werden. Wer diese Pflichten missachtet, riskiert den Versicherungsschutz.

### BETRIEBSGEFAHR

In der Kfz-Versicherung gilt eine Gefährdungshaftung. Das heißt: Der Gesetzgeber sagt, dass ein Auto im Straßenverkehr grundsätzlich ein Risiko für andere Verkehrsteilnehmer darstellt, und schreibt deshalb eine Haftpflichtversicherung verbindlich vor.

### NEUWERT / ZEITWERT

Wichtig in der Wohngebäudeversicherung ist die Vereinbarung, dass der Versicherer neben dem Zeitwert auch den Neuwert entschädigt. Der Zeitwert meint den Wert des Gebäudes zur Zeit des Schadenereignisses. Der Neuwert meint die Kosten für die Wiederherstellung eines Gebäudes in gleicher Art und Güte. Aber: Der Neuwert ist erst dann fällig, wenn das zerstörte Gebäude nachweislich wieder aufgebaut wird. Dies kann durch Rechnungsvorlage geschehen oder durch einen verbindlichen Bauvertrag, Absichtserklärungen wie Baupläne oder Gutachten reichen nicht aus.

### OMBUDSMANN

Der Ombudsmann arbeitet neutral, unabhängig und für den Verbraucher kostenfrei. Versicherte können ihn anrufen, wenn sie der Meinung sind, dass eine Entscheidung ihres Versicherers im Schadenfall falsch war. Stellt der Ombudsmann fest, dass der Versicherer korrekt gehandelt hat, erläutert er dies dem Kunden. Andernfalls kann er gegen das Unternehmen bis zu einer Schadenhöhe von 10.000 Euro eine verbindliche Entscheidung aussprechen. Schließlich kann der Ombudsmann dazu beitragen, dass beide Parteien eine einvernehmliche Lösung finden.

### BAFIN

Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) bearbeitet Beschwerden von Versicherten und Geschädigten, und fordert beim betroffenen Unternehmen eine ausführliche Stellungnahme an. War die Entscheidung des Unternehmens rechtlich einwandfrei, informiert die BaFin den Beschwerdeführer. Ergeben sich Anhaltspunkte für ein aufsichtsrechtliches Einschreiten, geht die BaFin dem nach. Die Versicherungsaufsicht veröffentlicht jährlich eine nach Versicherungsunternehmen und -zweigen aufgeschlüsselte Beschwerdestatistik.

### DER DIREKTE DRAHT ZU DEN R+V-EXPERTEN

Die Schadenexperten von R+V sind rund um die Uhr über die Hotline erreichbar – auch nachts, auch an Sonn- und Feiertagen.

Innerhalb von Deutschland:

**0800 533-1111**

Kostenfrei aus allen deutschen Fest- und Mobilfunknetzen

E-Mail: [ruv@ruv.de](mailto:ruv@ruv.de)

Aus dem europäischen Ausland:

**+49 (0) 611 1675-0507**

Kompetente Ansprechpartner im Schadenfall sind auch die Berater in den Volksbanken und Raiffeisenbanken sowie den Versicherungsagenturen.



### **R+V Versicherung**

Raiffeisenplatz 1  
65189 Wiesbaden  
Tel. 0611 533-4375  
Fax 0611 533-774375

[www.ruv.de](http://www.ruv.de)

### **Impressum**

#### **Herausgeber**

R+V Versicherung  
Konzern-Kommunikation  
[G\\_Kommunikation@ruv.de](mailto:G_Kommunikation@ruv.de)  
[www.ruv.de](http://www.ruv.de)

#### **Redaktion**

Rita Jakli (verantwortlich),  
Brigitte Römstedt, Stefanie Simon

#### **Design**

Heisters & Partner  
Corporate & Brand Communication, Mainz

### **Fotografie**

Uwe Aufderheide, Hamburg,  
Fotolia, Gettyimages, iStock, R+V

### **Lithografie**

Koch Prepress Print Media, Wiesbaden

### **Druck**

Görres-Druckerei und Verlag GmbH, Neuwied  
Gedruckt auf 100 % Recycling-Papier, FSC-  
zertifiziert

Die R+V Versicherung dankt den Mitarbeitern,  
die an der Bildreportage beteiligt waren.

© R+V Versicherung AG, Wiesbaden, 2016