

UNFALLOPFER

Milani bekam von der Versicherung zu wenig.

- Der Schaden**
 Nach einem unverschuldeten Unfall ließ er die Reparaturkosten seines defekten Smart von einem unabhängigen Gutachter schätzen: 3658 Euro
- Die Folgen**
 Die HUK-Coburg ließ das Schadensgutachten von der Dekra kontrollieren. Die Prüfer kürzten die Abrechnung um drei Positionen (s. u.) – die Versicherung zahlte weniger aus. Rentner Milani klagte und setzte sich durch



Reparatur- / Schadenbericht

Vorgang: 0000240010
 Schaden-Nr.: 07-11-510068207-X
 Schadenart: Haftpflichtschaden

Kunden-Nr.: 2111170111 vom: 23.01.2007, Mahnke & Sohn
 Gutachten: Milani Manoochehr
 Anspruchssteller: 25.01.2007, durch RSB
 Auftragserteilung: Die Prüfung erfolgte ohne Besichtigung auf Basis der vorgelegten Unterlagen.
 Besichtigung: Die Prüfung erfolgte ohne Besichtigung auf Basis der vorgelegten Unterlagen.

Fahrzeugbeschreibung: Amtliches Kennzeichen: HH IS414
 Leistung / Hubraum: 45 KW / 599 cm³
 Km-Stand abgelesen: 39.525
 Erstzulassung: 23.01.2003

Reparaturkosten	Lohn	Nk	Lack	Teile	UPE	Gesamt
764,11	106,90	615,83	1.974,10	197,41		3.658,35
		-88,90				-88,90
			-134,55			-134,55
					-197,41	-197,41
					0,00	0,00
						-581,91
						3.076,44

Legende: Es wird unterstellt, dass die Lackierung dem abgelesenen Km - Stand entspricht.

Gesamt Schadenbedingt: 3.076,44 ohne MwSt. EUR

Lohnkostengrundlagen	Lohnklasse 1	Lohnklasse 2	Lohnklasse 3	Lacklohn
Gutachten	88,90	119,00	119,00	93,00
DEKRA Kalkulation	86,00	86,00	86,00	

Sonstige Ergebnisse: Reparaturdauer: Arbeitstage

Bemerkungen: Die Kalkulation des Gutachtens wurde um die Verbringungskosten, die UPE-Aufschläge und die Differenz zu den Mittleren Stundenverrechnungssätzen reduziert.

BESTELLTE KÜRZUNG?

Der Schadenbericht der Dekra-Prüfer vermittelt den Eindruck, der Gutachter hätte sich vertan.

- „Verbringungskosten“**
 Sie fallen z. B. an, wenn ein Auto von der Werkstatt zur Lackiererei gebracht wird.
- „Korrektur MSV“**
 Die Gutachter berücksichtigen nur einen durchschnittlichen Stundenlohn („mittlerer Stundenverrechnungssatz“ MSV). Der Geschädigte hat aber Anspruch auf den Stundenlohn seiner Fachwerkstatt.
- „UPE-Aufschlag“**
 Werkstätten dürfen für die Bereitstellung teurer Werkzeuge einen Aufschlag verlangen.



UNFALLWAGEN Der graue Smart ist sichtbar beschädigt. Diese Fotos legte der vom Unfallopfer beauftragte freie Sachverständige seinem unabhängigen

Streichen mit System

Wie Kfz-Haftpflichtversicherungen versuchen, Gutachter zu beeinflussen, um Ansprüche der Geschädigten zu kürzen

Manochehr Milani hat keine Chance auszuweichen. Es splittert und klirrt – die Wucht des Aufpralls lässt den grauen Smart des Rentners kurz abheben. Die Fahrerin eines blauen VW Touran hat ihn frontal gerammt. Milani bleibt nahezu unverletzt und lässt seinen Wagen in seine Smart-Werkstatt abschleppen. Ein vereidigter Kfz-Sachverständiger taxiert den Reparaturaufwand auf 3658 Euro. Die Schuldfrage ist klar. Der Hamburger hofft, rasch sein Geld zu bekommen.

Ein Irrtum. Die HUK-Coburg, die Versicherung der Unfallgegnerin, kürzt die Schadenssumme um 582 Euro. Ihre Gutachtenprüfer rechnen vor, dass die durchschnittliche Werkstatt in Milanis Region um genau diese Summe niedriger repariert. Theoretisch. Dass es das gute Recht des Geschädigten ist, selbst die Werkstatt zu bestimmen, ignoriert die HUK.

Kartell der Kürzer. Die deutschen Autoversicherungen prüfen die ihnen gemeldeten Haftpflichtschäden immer schärfer nach – und streichen die Berechnungen der unabhängigen Gutachter zusammen. Jeder Autofahrer muss eine Kfz-Haftpflichtversicherung abschließen. Sie zahlt für Unfälle, die er verschuldet – an die Opfer. Da lohnt sich offenbar Knausrigkeit: Bei rund vier Millionen Unfällen pro Jahr lässt sich so leicht ein dreistelliger Millionenbetrag sparen. Oft jedoch gegen geltendes Recht.

Und damit auf Kosten Tausender Unfallgeschädigter. „In mindestens einem Drittel aller Fälle kommt es zu Kürzungen“, schätzt Elmar Fuchs, Verkehrsrechtler und Geschäftsführer des Sachverständigenverbands BVSK. Dies sei eine „systematische Benachteiligung“ des Geschädigten, die sich „durchaus im strafrechtlichen Bereich des Betrugens bewegt“.

Nach FOCUS-Recherchen bedienen sich einige Versicherer vor allem zweier Tricks:

- Sie setzen freie Gutachter durch Arbeitsanweisungen unter Druck, Kfz-Schäden nach ihren Maßstäben zu bewerten – um dann den Geschädigten entsprechend weniger zu erstatten.
- Zudem lassen die Versicherungen die Gutachten der freien Sachverständigen von externen Firmen prüfen – und kürzen mit deren Argumentationshilfe drastisch.

Diese spezialisierten Unternehmen kontrollieren Kostenvoranschläge, Reparaturrechnungen und Sachverständigengutachten, indem sie deren Angaben mit elektronischen Daten vergleichen. Sie nennen sich Controlexpert, Check-it, Eucon, aber auch SSH und Dekra.

Allein Controlexpert checkt für fast alle großen Versicherungen jedes Jahr 1,5 Millionen Gutachten und Kostenvoranschläge von Werkstätten. Insgesamt werden so in Deutschland Jahr für Jahr rund 2,5 Millionen Schadensfälle geprüft und elektronisch archiviert. ▶



„Einige Versicherer versuchen, durch **unzulässige Vorgaben** unabhängige Sachverständige zu missbrauchen“

Elmar Fuchs
Geschäftsführer BVSK, Bundesverband der freiberuflichen und unabhängigen Sachverständigen für das Kraftfahrzeugwesen



Gutachten bei, um den Schaden zu dokumentieren

DAS KOSTET EIN CRASH

Durchschnittlicher Haftpflichtaufwand eines Autounfalls in Euro pro Pkw



Quelle: GDV

UNFÄLLE WERDEN IMMER TEURER

Die Haftpflichtversicherer müssen für Autounfälle deutlich mehr bezahlen – in den vergangenen Jahren schafften sie es jedoch, die Kosten fast konstant zu halten



ANWEISUNGEN AN FREIE GUTACHTER

Versicherungen wie Allianz, Provinzial und Zurich versuchen immer wieder, freien Gutachtern vorzuschreiben, wie diese ihre Gutachten anzufertigen hätten

BLECHSCHADEN Auf deutschen Straßen kracht es pro Minute achtmal

MILLIARDENKOSTEN

Der Verdacht vieler freier Gutachter: Die externen Streichorchester handeln strikt nach der Partitur ihrer Auftraggeber – der Versicherungen. Die Kontrolleure kritisieren besonders gern Ersatzteilaufschläge, Stundensätze, Transportkosten und kostspielige Messinstrumente wie Richtwinkel. Auch der nach einem Unfall gesunkene Wert eines Autos („merkantile Wertminderung“) wird oft beanstandet. Sang- und klanglos schrumpfen Lackierkosten auf das Niveau von Billigwerkstätten.

Nach welchen Regeln kürzen die Versicherungen? „Das ist so etwas wie ein Betriebsgeheimnis“, sagt Robert Seyfferth, Kfz-Schadenmanager bei der Allianz. Klar ist nur: Es wird viel gestrichen. 60 Prozent der im Auftrag der Allianz gecheckten Gutachten bleiben im Raster hängen.

Besonders gründlich prüfen Allianz, HUK & Co. die fiktiv abgerechneten Unfallschäden, bei denen sich der Geschädigte die Schaden-

summe auszahlen lässt, statt sein Auto sofort zur Reparatur zu geben. Das darf er zwar, es erregt aber den Argwohn der Assekuranz.

Bei den Betroffenen stößt das Spardiktat auf wenig Gegenwehr. Kaum ein Geschädigter widersetzt sich den Streichorgien der Haftpflichtkonzerne – die meisten kennen nicht einmal ihre Rechte (siehe Kasten S. 178). So geben sich viele Streichungsoffer mit den ungerechtfertigt gekürzten Entschädigungen zufrieden. Nur die wenigsten schalten einen Juristen ein, um dann – auf einmal – meist doch ihren vollen Schaden erstattet zu bekommen. Auch Smart-Fahrer Milani musste erst einen Anwalt engagieren, damit ihm die HUK den vollen begutachteten Schadenersatz überwies. Ähnlich erging es dem Hamburger Firmenchef und Porsche-Besitzer Herbert Braasch. Nur weil er juristische Hilfe suchte, schickte die gegnerische Versicherung plötzlich kommentarlos einen Scheck über die zuvor gekürzten 1477 Euro: „Ohne Anwalt hätte ich gar nicht bemerkt, dass der Abzug unrechtmäßig war.“

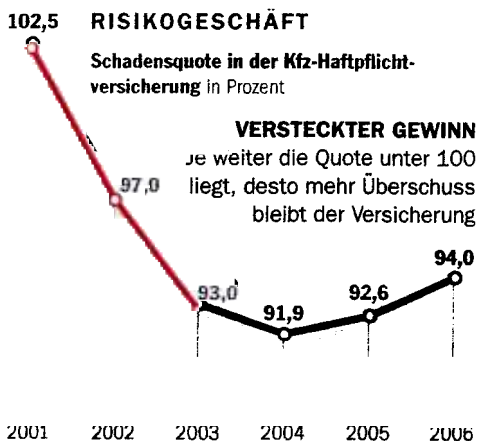
Dass die Versicherungskonzerne beim Regulieren von Schäden Geld sparen wollen, ist ihr gutes Recht. Schließlich sind Unfallschäden einer ihrer größten Kostenblöcke. Allein im vergangenen Jahr gaben die Kfz-Haftpflichtversicherer hierfür rund zwölf Milliarden Euro aus. Und die Konzerne haben es satt, auch immer wieder von Betrügern gemolken zu werden – nicht jeder abgerechnete Schaden ist echt oder wirklich in dieser Höhe entstanden. Kommentar der HUK: „Wir verstoßen nicht gegen geltendes Recht, sondern versuchen, Missbräuchen Einhalt zu gebieten.“

Was aber, wenn dieses Sparstreben unschuldige Unfallopfer trifft, deren berechnete Ansprüche gekürzt werden? Die Streichtruppe sehen sich die Unfallwagen meist nicht einmal an,



„Unrechtmäßige Korrekturen von Gutachten beleidigen mich in meiner Ehre als unabhängiger Sachverständiger“

Mirko Schwäblein
Kfz-Sachverständiger



Quelle: GOV



ersicherer müssen für Karosserieschäden bezahlen

Streitfälle

WO VERSICHERUNGEN GERN TRICKSEN

Grundsatz: Die Kfz-Haftpflichtversicherung muss den unschuldig Geschädigten so stellen, als wäre der Unfall nicht geschehen.

- **Zweifel am unabhängigen Gutachten**

Jeder geschädigte Autofahrer hat das Recht auf einen Sachverständigen seiner Wahl. Deses Gutachten ist für die gegnerische Versicherung die Grundlage, den Schaden zu regulieren. Nach einem Urteil des Bundesgerichtshofs (BGH) vom 7.6.2005 muss dieses Gutachten alle für die Schadenregulierung relevanten Aspekte enthalten – also auch Wertminderung, Wiederbeschaffung und Restwert. Genau diese Kosten versuchen einige Versicherungen jedoch zu beeinflussen.

- **Einschüchterung durch Prüfprotokolle**

Die Assekuranzunternehmen lassen die Gutachten der unabhängigen Sachverständigen durch externe Firmen auf Plausibilität prüfen. Dabei geben sie den Kontrolleuren oft vor, bestimmte Kostenpositionen zu streichen oder zu verringern. Ziel dieser „Prüfprotokolle“ oder „Schadenberichte“ ist auch, unsichere Geschädigte einzuschüchtern. Längst nicht alle Kürzungen der Versicherung sind jedoch legitim. Droht ein Geschädigter mit Klage, sind die Unternehmen oft bereit, einige der zuvor gestrichenen Beträge plötzlich anstandslos zu erstatten.

- **Minderung der tatsächlichen Schadenhöhe**

Versicherungen rechnen einen Totalschaden nach folgendem Prinzip ab: Sie ziehen den Restwert, der sich für den defekten Wagen erzielen lässt, von der Entschädigungssumme ab. Es liegt im Interesse des Unternehmens, dass dieser Restwert möglichst hoch ausfällt – und damit die Entschädigung niedrig. Einige Versicherungskonzerne drängen Gutachter, beim Restwert Preise zu berücksichtigen, die bei bundesweiten Onlinebörsen geboten werden – sie liegen meist höher als auf dem regionalen Markt. Der BGH hat jedoch entschieden, dass ein Sachverständiger bei der Ermittlung des Restwerts den allgemeinen regionalen Markt berücksichtigen soll (BGH v. 6.3.07, Az. VI ZR 120/06).

- **Übertriebene Überprüfungen**

Grundsatz: Der Geschädigte bekommt alle erforderlichen Reparaturkosten erstattet – ganz gleich, ob er den Wagen reparieren lässt oder nicht („fiktive Abrechnung“). Versicherungen verdächtigen Autofahrer, die Bargeld bevorzugen, häufig der Schummelei und prüfen deren Kosten manchmal besonders pingelig (siehe Urteil rechts).

sondern schauen lediglich in ihren größer werdenden Datenbanken nach, wie viel ein Schaden im Schnitt kosten darf. „Wenn wir kürzen, heißt dies nicht, dass die Kalkulation des Gutachters zuvor falsch war“, erklärt daher Helmut Zeisberger, Leiter der Abteilung Schadengutachten der Dekra. Um juristisch unangreifbar zu sein, weist die Dekra in ihren Prüfberichten explizit darauf hin, dass sie „auftragsgemäß“ gekürzt habe – im Auftrag der Versicherung. So wie in einem FOCUS vorliegenden „Schadenbericht“: Hier minderte die HUK die kalkulierten 4186 Euro Reparaturkosten um die „auftragsgemäß“ von der Dekra gekürzten 377 Euro. Dekra-Mann Zeisberger kann es sich „schon vorstellen“, dass die Versicherungen die Prüfberichte auch dazu nutzen, die Unfallgeschädigten erst einmal einzuschüchtern.

„Die Dreistigkeit, mit der Versicherungen rechtmäßige Ansprüche Geschädigter einfach wegzurufen, geht in die Nähe einer strafbaren Handlung“, sagt Daniela Mielchen, auf Verkehrsrecht spezialisierte Anwältin in Hamburg.

Mitunter drücken Versicherungskonzerne nicht nur die Gutachterschätzungen. Nach FOCUS vorliegenden Dokumenten versuchen einige offenbar sogar, unabhängige Sachverständige bereits bei der Bewertung eines Schadens zu beeinflussen – damit sie einige Positionen niedriger bewerten oder gleich ganz weglassen. Diesen Schluss lassen zumindest sogenannte „Arbeitsanweisungen“ an freie Sachverständige zu, die von diversen Versicherungen wie etwa Allianz, Zurich und Provinzial verschickt werden. In einem dieser Dokumente verlangt beispielsweise die Allianz, beim Gutachten „Entsorgungskosten und Kosten für Richtwinkelsätze nicht zu kalkulieren“ sowie beim Pkw-Restwert „grundsätzlich die Restwertbörsen (CarTV oder AutoOnline) ▶



GROSS-GUTACHTER

Die SSH in Hamburg verteilt bundesweit Aufträge an ihre 1500 angeschlossenen Sachverständigen



DIE RECHTSLAGE

Wichtiges Grundsatzurteil des Bundesgerichtshofs:

BGH, Urteil v. 29.4.03

Az. VI ZR 398/02

Ein Geschädigter, der „fiktiv abrechnet“, darf von der Versicherung den Stundenlohn einer Marken-Werkstatt verlangen.

Es ist nicht zulässig, wenn die Versicherung nur einen abstrakten Mittelwert der Stundenverrechnungssätze aller repräsentativen Marken- und Fachwerkstätten (MSV) anerkennt.

§ 249 Abs. 2 S. 1 Bürgerliches Gesetzbuch

Dem Geschädigten steht bei voller Haftung ein möglichst vollständiger Ausgleich des Schadens zu.

DIE RECHTE DER GESCHÄDIGTEN

Wer von der gegnerischen Haftpflichtversicherung einen Schaden erstattet bekommt, sollte dennoch alles genau kontrollieren.



„Die Dreistigkeit, mit der Versicherungen rechtmäßige Ansprüche Geschädigter kürzen, geht in die Nähe einer strafbaren Handlung“

Daniela Mielchen
Rechtsanwältin

- **Vollkommene Entschädigung**

Der Autofahrer hat im Kfz-Haftpflichtfall Anspruch auf die Erstattung aller Kosten, die durch den schuldlos entstandenen Unfall angefallen sind. Dazu gehört auch die Gebühr für einen Anwalt (nicht nur im Streitfall). Der Geschädigte darf sogar die gesamte Abwicklung einem Anwalt seiner Wahl übertragen.

- **Vorsicht bei eigennützigem Service**

Die Haftpflichtversicherung des Unfallgegners bietet dem Geschädigten oft einen firmeneigenen Sachverständigen an – „zur unkomplizierten und schnellen Schadensregulierung“. Dieser Gutachter ist aber nicht immer neutral. Er wird von der Versicherung bezahlt und handelt deshalb meist auch eher in deren Interesse. Wer auf Nummer sicher gehen will, sucht sich seinen Sachverständigen selbst aus.

- **Voraussetzungen für den eigenen Gutachter**

Grundsätzlich darf jeder Autofahrer einen freiberuflichen, unabhängigen Kfz-Sachverständigen seiner Wahl beauftragen, um die Höhe des Schadens festzustellen. Ab 715 Euro muss die gegnerische Haftpflichtversicherung die Kosten tragen. Wer es der Versicherung überlässt, einen Gutachter auszusuchen, geht ein Risiko ein: Nicht er selbst, sondern das Assekuranzunternehmen ist dann der Auftraggeber des Sachverständigen – der will es sich womöglich nicht mit dem Großkonzern verderben. Kfz-Sachverständige fühlen sich sogar von den Versicherungen unter Druck gesetzt, Schäden nach deren Richtlinien zu begutachten.

- **Wertminderung und Nutzungsausfall**

Eine Versicherung zahlt selten mehr, als das Unfallopfer selbst fordert. Viele Autofahrer kennen jedoch nicht alle ihre Rechte. Beispiel: Auch wenn das defekte Auto schon älter als fünf Jahre ist, kann im Einzelfall ein Anspruch auf eine Wertminderung bestehen – das Fahrzeug ist bei einem Verkauf nicht mehr unfallfrei. Außerdem hat der Geschädigte Anspruch auf einen Mietwagen oder Nutzungsausfall, wenn er wegen der Reparatur mehrere Tage auf das Auto verzichten muss. Achtung: Der Mietwagen darf keiner höheren Fahrzeugkategorie angehören als der eigene Wagen. Ohne Nachweis dürfen Geschädigte für Telefon, Porto und andere Auslagen 25 Euro Unkostenpauschale verlangen.

zu nutzen“. Dabei fordert die Rechtsprechung ausdrücklich, die für die Geschädigten oft günstigeren Preise der regionalen Automärkte zu verwenden.

Elmar Fuchs vom Sachverständigenverband: „Es wird zunehmend von einigen Versicherern versucht, unabhängige Kfz-Sachverständige durch unzulässige Vorgaben zu missbrauchen, um auch rechtswidrige Kürzungen von Ersatzansprüchen durchsetzen zu können.“

„Richtig unabhängige Sachverständige gibt es gar nicht“, gibt sogar Allianz-Mann Seyfferth zu bedenken. Selbst vereidigte Sachverständige müssten Umsatz abliefern. In der Tat sind viele freie Gutachter auf die Aufträge von den Versicherungen und Werkstätten angewiesen, um ausgelastet zu sein.

Die Gefahr steigt, dass sie daher auch einmal ein Gefälligkeitsgutachten schreiben. Fuchs: „Ich höre zunehmend von betroffenen Kfz-Sachverständigen, die den Druck der Versicherungen nicht mehr mit ihrem beruflichen Selbstverständnis der Weisungsfreiheit und ihrem Gewissen vereinbaren können.“

Gutachter von Versicherungs Gnaden. Auf Unverständnis stößt bei freien Gutachtern etwa das Verhalten der Schadensschnellhilfe (SSH). Der Zusammenschluss aus 250 Gutachterbüros mit 1500 Sachverständigen preist sich im Internet für die „schnelle Abwicklung Ihrer Schadensangelegenheit“ durch einen „guten Draht zu Ihrer Versicherung“.

Wie eng dieser Draht ist, ahnen die wenigsten Geschädigten: In einem Rundschreiben weist die SSH ihre Gutachter „zum wiederholten Male“ darauf hin, bei der Restwertbestimmung „grundsätzlich“ die beiden von den Versicherungen gewünschten Restwertbörsen zu nutzen. Anderslautende „Weisungen“ lägen derzeit nicht vor. Trotz dieses entlarvenden Schreibens beharrt SSH-Geschäftsführer Olaf Jungfer darauf, seine Sachverständigen unterlägen „in keinster Weise Weisungen“.

„Die mächtigen Versicherungen üben enormen Druck aus“, klagt indes ein SSH-Gutachter aus Süddeutschland. Aus Furcht vor Sanktionen durch Auftragskürzungen oder verschleppte Zahlungen der Versicherer will er ungenannt bleiben. Aus dem selben Grund würden sich auch einige seiner Kollegen den Arbeitsanweisungen der Versicherungen beugen: „Obwohl sie damit wissentlich gegen gängige Rechtsprechung verstoßen.“

Doch nicht alle Kfz-Gutachter kuschen. Mirko Schwäblein, freier Sachverständiger aus Hennigsdorf bei Berlin, schritt zur Gegenwehr: Er zeigte besonders unverschämte Nachprüfer wegen Betrugs an. „Seitdem lässt mich die Versicherung in Frieden.“ ■

BIRTE SIEDENBURG