



Bei einem Schaden sitzt der Makler zwischen allen Stühlen

Bei einem Immobilienschaden wie Hochwasser ist der Makler einer der allerersten Ansprechpartner. Aber wirklich helfen kann er nicht, darf er nicht. Dabei steht auch für ihn viel auf dem Spiel. Der Ausweg: Partner wie etwa die Schadendienst24 GmbH.

Tagelanger Sturzregen. Außer in S-Bahnschächte strömen die Wassermassen auch in zahllose Keller. Die Katastrophe ist da. Jetzt heißt es: schnell handeln. Der erste Notruf geht an eine Schaden-Hotline. Wer Glück hat, erwischt einen Betrieb, der gerade noch jemanden vorbeischicken kann. Die Kolonne rückt mit Pumpen und Trocknern an. Der zweite Anruf geht an den Versicherungsmakler: Was muss ich jetzt tun? Klar, eine Schadenmeldung absetzen. Für manch einen Immobilienbesitzer fangen damit die Probleme erst richtig an – und damit auch für den Makler.

Makler in der Pflicht

Nämlich dann, wenn die Versicherungsgesellschaft – aus welchen Gründen auch immer – den Schaden nicht in voller Höhe übernehmen will und auf Allgemeine Geschäftsbedingungen verweist oder der eigene Gutachter auf niedrigere Sanierungskosten kommt. Der Kunde bleibt auf einem Teil der Kosten sitzen und ist über seinen Makler verärgert, der ihm diese Versicherung empfohlen hat. Noch ärgerlicher ist die Situation, wenn der Makler aufgrund seiner Schadenexpertise gar einen Immobiliensanierer empfiehlt, der sich dann als inkompetent herausstellt. Es geht um nichts Geringeres als um den guten Ruf des Maklers, um das mühsam aufgebaute Vertrauen seiner Mandanten.

Im Falle eines Falles sitzt der Makler also zwischen allen Stühlen. Als Sachwalter seines Kunden sieht er sich unversehens in der Rolle des Schadenmanagers. Hier aber stößt er schnell an Grenzen: Schon bei der einfachen Schadenbearbeitung läuft er Gefahr, unerlaubte Rechtsdienstleistung zu leisten (vgl. BGH-Urteil vom 14.01.2016, Az: I ZR 107/14). Zudem sollte er sich an dem gesetzlichen Leitbild orientieren, wonach er

keine Doppeltätigkeit einerseits für seinen Kunden und andererseits für die Versicherungsgesellschaft ausüben darf.

Hilfe von Schadenmanagern

Gebäudeschäden zu managen gleicht einem Spagat: Da sind einerseits Arbeiten mit einem Qualitätsstandard abzuliefern, der zumindest den Vorgaben des Verbandes der Sachversicherer (VDS 3151) entspricht. Besser noch: Der Qualitätsstandard sollte so hoch sein, dass er den Immobilienbesitzer – und übrigens auch die Versicherer – vor teuren Folgeschäden schützt. Dies wiederum ist zuweilen mit Kosten verbunden, die der Versicherungsgutachter nicht bereit ist anzuerkennen. Hier gilt es die Expertise zu besitzen, zumindest auf Augenhöhe zu verhandeln, Überzeugungsarbeit zu leisten. Dramatisch wird die Entwicklung, wenn die Auseinandersetzung vor Gericht geht. Makler sollten dann Schadenmanager einbeziehen können, die eine eigene Rechtskompetenz vorweisen.

Da mag es bei dieser Fülle von Anforderungen kaum verwundern, dass auf Gebäudeschäden spezialisierte, unabhängige Schadenmanagement-Gesellschaften rar gesät sind. Sie sind üblicherweise in Netzwerken organisiert, so auch die Schadendienst24 GmbH. Über die Netzwerke lassen sich Soforthilfe und Sanierung unter der technischen Obhut eines zertifizierten Sachverständigen steuern. Entscheidend neben der Sanierungsqualität ist aber auch die Leistungsfähigkeit im Back-Office. Sie ist die entscheidende Schnittstelle zwischen Kunde, Versicherung und Makler. Damit sich am Ende doch alle irgendwie gut fühlen. ■



Von Lothar Droste, geschäftsführender Gesellschafter der Schadendienst24 GmbH und Vorstand der Deutsche Gütegemeinschaft Immobilienschadenservice AG