

POOLWORLD

Fachmagazin für Finanzdienstleister



Auf den Schwingen des Erfolgs

Wie Sie mit MAXPOOL neue
Höhen erreichen und Ihre persönliche
Schallmauer durchbrechen

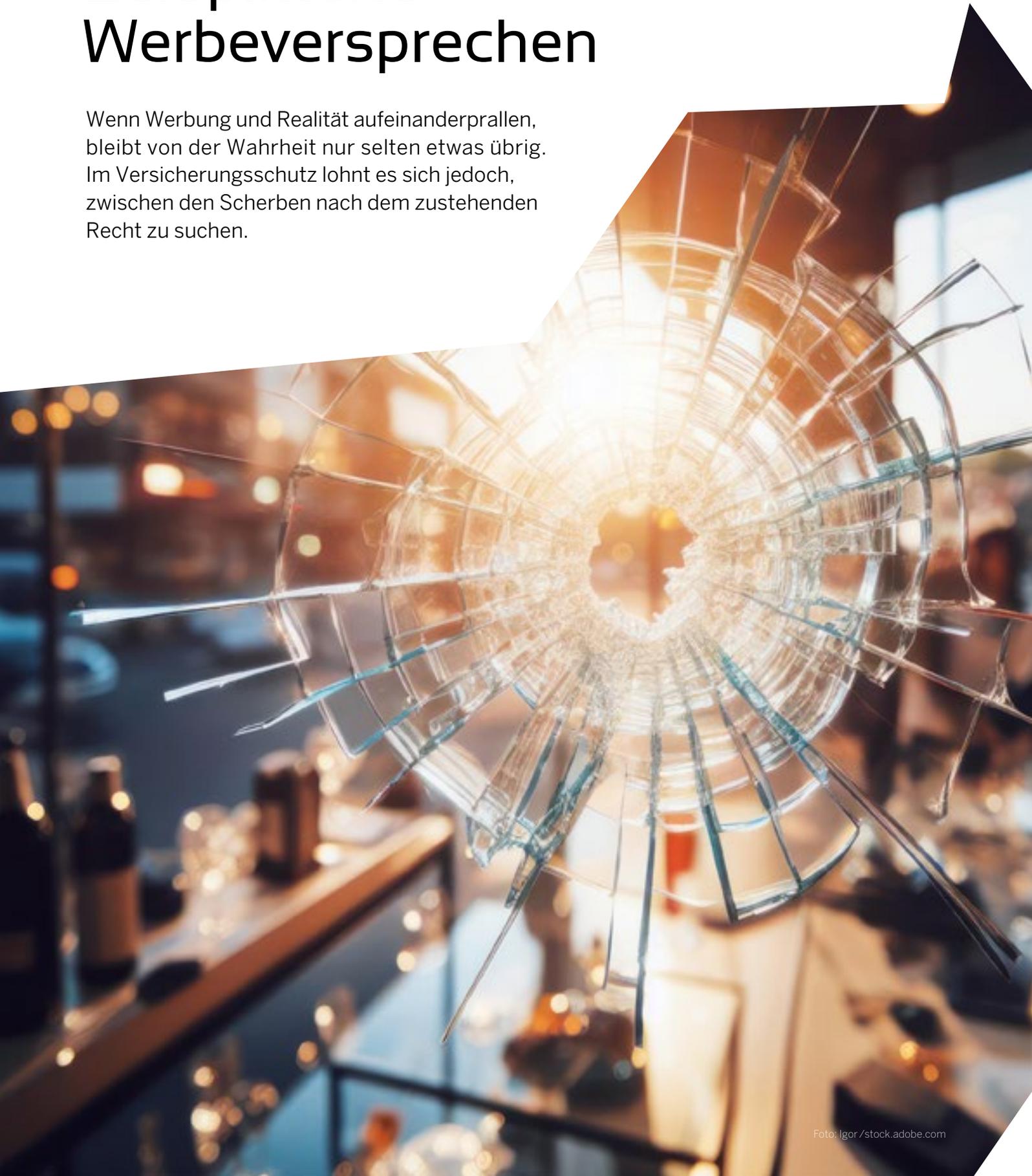
Alles im grünen Bereich?
Makler teilen ihre Erfahrungen
mit der nachhaltigen Beratung

MAXPOOL schenkt Zeit
Voller Terminkalender?
Das easyOFFICE schafft Freiräume!

Ruhestandsplanung
Drei sinnvolle Wege für
die GGF-Versorgung

Zersplitterte Werbeversprechen

Wenn Werbung und Realität aufeinanderprallen, bleibt von der Wahrheit nur selten etwas übrig. Im Versicherungsschutz lohnt es sich jedoch, zwischen den Scherben nach dem zustehenden Recht zu suchen.





Ein Augenblick, der sprachlos macht: Wenn Unbefugte mit aller Macht in persönliche Räume eindringen und diese verwüsten, bleibt ein Gefühl der Unsicherheit zurück. Wo kürzlich noch ein Wohlfühlklima herrschte, ist nur noch unbequeme Fremde zu spüren. Der materielle Schaden ist bei Einbrüchen meist nebensächlich, denn der emotionale Verlust wiegt deutlich schwerer. Dass sich niemand in solch einer Situation mit Versicherungen herumschlagen möchte, steht außer Frage. Schon gar nicht, wenn mit haltlosen Behauptungen die zustehenden Leistungen abgelehnt werden. Für das MAXPOOL-Team Leistungsservice beschreibt diese Ausgangslage jedoch das alltägliche Geschäft. Obwohl Sachlagen scheinbar eindeutig sind, gibt es immer wieder Vorfälle, die für Kopfschütteln sorgen und die Frage aufkommen lassen, wie gut Versicherer ihr eigenes Angebot wirklich kennen.

OHNE DIEBSTAHL KEIN VERSICHERUNGSSCHUTZ

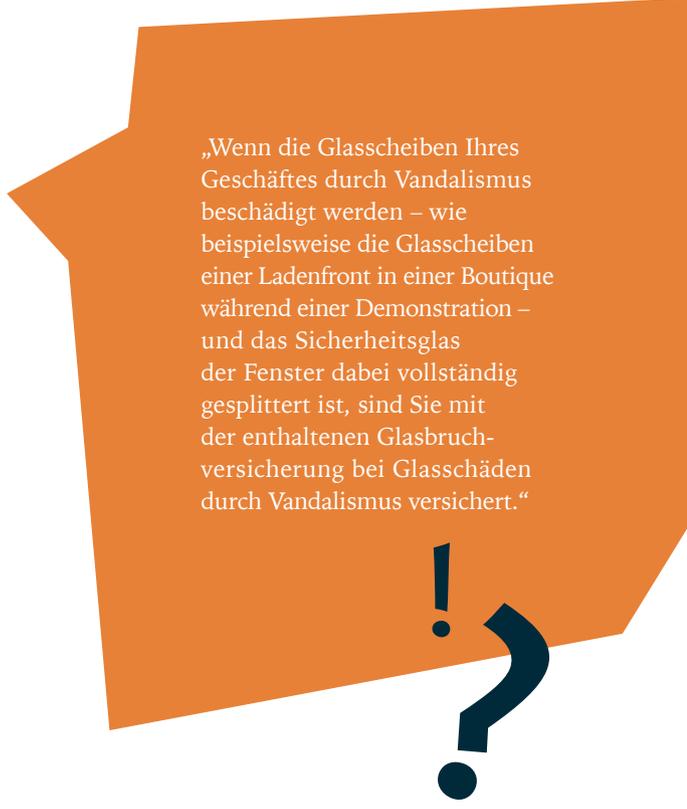
Solch ein spezieller Fall sorgte im Leistungsservice für große Entrüstung und zugleich für ungläubiges Schmunzeln: Der Kiosk unseres Versicherungsnehmers wurde von unbekanntem Randalierern, die nie gefasst wurden, demoliert, wobei die Glastüren der Ladenfront komplett zertrümmert wurden. Eine traumatische Erfahrung für den Kunden, der zumindest Trost darin fand, gut versichert zu sein. Nachdem der Schock verdaut und der entstandene Schaden aufgenommen war, reichte er den Fall bei seiner Inhaltsversicherung ein. In dem Glauben, dass der Vandalismus als unumstrittene Sachlage für eine Schadenzahlung ausreicht, wartete er auf Rückmeldung.

Doch die Reaktion der Versicherung machte ihn ähnlich sprachlos wie der gemeldete Schadenfall! Zu seiner großen Überraschung lehnte der Versicherer den eingereichten Antrag ab. Als Antwort lieferten die Verantwortlichen eine Begründung, die selbst in den MAXPOOL-Reihen staunende Gesichter hervorrief: Der Schaden sei nicht versichert, da keine Wertgegenstände gestohlen wurden. Versicherungsschutz für Vandalismus bestünde nur, wenn zusätzlich ein Einbruchdiebstahl gegeben sei. Nix geklaut, nix zu versichern! Dass der Laden in Trümmern lag, war dem Versicherungsträger nicht Schaden genug. Nach Einschätzung des Versicherers wäre Versicherungsschutz für Vandalismus erst erfüllt gewesen,

wenn Zerstörung und Diebstahl stattgefunden hätten. In den zerbrochenen Scheiben und einer kaputten Ladenfront konnte der zuständige Sachbearbeiter offensichtlich kein Problem erkennen.

GENAU SO, NUR ANDERS

Besonders pikant war in diesem Fall, dass der betreffende Versicherer im Werbeversprechen seines beworbenen Produktes einen ähnlichen Fall skizzierte:



„Wenn die Glasscheiben Ihres Geschäftes durch Vandalismus beschädigt werden – wie beispielsweise die Glasscheiben einer Ladenfront in einer Boutique während einer Demonstration – und das Sicherheitsglas der Fenster dabei vollständig gesplittert ist, sind Sie mit der enthaltenen Glasbruchversicherung bei Glasschäden durch Vandalismus versichert.“

Dieser Auszug stammt aus der Produktbeschreibung und wurde in den Werbematerialien vollmundig angepriesen. Vor den Parallelen zum realen Fall verschloss man jedoch die Augen, und die Leistungsablehnung stand in komplettem Widerspruch zur eigenen Werbung. Aber woher sollte der Sachbearbeiter auch wissen, was sich die Kollegen der Marketingabteilung wieder ausdenken? »

*»Selbst wenn Glastüren
und Werbeversprechen zerbrechen,
bleiben wir standhaft –
und kämpfen wie in diesem Fall für
das Recht Ihrer Kunden.«*



(K)EIN FEHLER IM DETAIL?

Natürlich nahm der Leistungsservice den Fall unter die Lupe und prüfte den Sachverhalt im Detail. Dass die Werbung mehr verspricht, als die Realität hält, wäre kein Sonderfall gewesen, und es bestand das Risiko, dass ein kleiner Zusatz im Kleingedruckten das Blatt zugunsten der Versicherung hätte wenden können. Doch in den Versicherungsbedingungen war eindeutig formuliert, dass Glasschäden auch bei Vandalismus versichert sind und kein Einbruchdiebstahl Voraussetzung sein müsse. Rege Fantasie, Ahnungslosigkeit hinsichtlich des eigenen Produktes oder Ablehnung zur Reduzierung des Arbeitsaufwands? Dem betreffenden Versicherungsmitarbeiter soll keine böse Absicht unterstellt werden, doch wer eine Ablehnung veranlasst, sollte zumindest sichergehen, dass seine Entscheidung mit den richtigen Argumenten bestückt ist. Ein Blick in die eigene Produktlinie hätte ausgereicht, um einen zeitraubenden Schriftwechsel zu vermeiden.

Dass diese fragwürdige Begründung nicht das Ende des eindeutigen Falls sein konnte, war der Versicherungsnehmerseite klar. Zusammen mit MAXPOOL wurde ein saftiger Widerspruch verfasst, der die Versicherung zum Nachlesen und Einlenken brachte. Für den Kioskbesitzer fand der ärgerliche Umweg somit dennoch ein gutes Ende, doch bleibt diese aufwendige Extrarunde ein unnötiges Ärgernis. Wer Produkte anbietet, sollte sicherstellen, dass sie nicht nur viel versprechen, sondern auch im Ernstfall überzeugen.

MAXPOOL HAKT NACH

Eine gute Alternative ist die Vermittlung über MAXPOOL, denn nur so kann der Leistungsservice den Kunden vor haarsträubenden Entscheidungen der Versicherung schützen und sich zu 100 Prozent für eine optimale Klärung einsetzen. Unsere Experten prüfen Ablehnungsbescheide und Einsprüche auf potenzielle Fehler, die über eine Neubewertung der Schadenlage entscheiden können. Wir achten darauf, dass Werbebotschaften und versprochener Leistungsschutz keine leeren Versprechen bleiben. <

Kontakt:

Team Leistungsservice
040 29 99 40-420
leistungsservice@maxpool.de



Yvonne Czernetzki,
Syndikus-/Rechtsanwältin
(Prokuristin), MAXPOOL