

# POOLWORLD

Fachmagazin für Finanzdienstleister



## Starke Partner

MAXPOOL und blau direkt gehen gemeinsamen Weg

max-Hausrat-Update  
Von diesen sinnvollen  
Erweiterungen profitieren auch  
Ihre Bestandskunden

Mit Sicherheit nachhaltig  
Hilfreiche Tipps für einen  
lückenlosen Schutz von  
Wärmepumpen

Raus aus dem Backoffice  
Stressfrei durch den Makler-  
alltag – mit der smarten  
Bürohilfe easyOFFICE

# Rechtsstreit ohne Deckung? Wir haben was dagegen!

Lebensbedrohliche Kohlenmonoxid-Werte, eine Untersuchung im Krankenhaus und eine Rechtsschutzversicherung, die sich querstellt: Was als Entscheidung für umweltfreundliches Heizen begann, entwickelte sich für unseren Versicherungsnehmer zu einem wahren Albtraum. Dass die Sache schließlich doch ein versöhnliches Ende fand, ist nicht zuletzt ein Verdienst unseres Leistungsservice. Aber fangen wir doch von ganz vorne an.

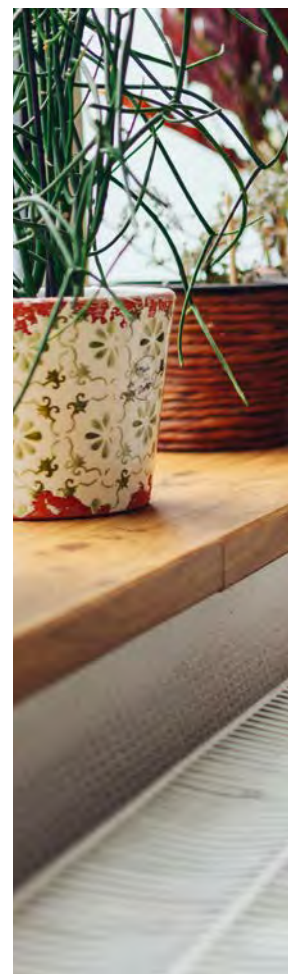
**P**ellet-Heizungsanlagen gelten weithin als die preiswerte und umweltfreundliche Alternative zu klassischen Öl- und Gasheizungen. Dass man für den Einbau etwas tiefer in die Tasche greifen muss, schreckte unseren Versicherungsnehmer deshalb auch nicht vor dem Erwerb einer solchen Anlage ab, als er und seine Familie im Jahr 2015 ihre neue Immobilie bezogen.

Vor einigen Monaten schlug dann plötzlich der Kohlenstoffmonoxid-Melder Alarm: Der CO-Wert im Kinderzimmer betrug 1.000 ppm. Zum Vergleich: In Wohngebäuden liegt die normale CO-Konzentration bei maximal 5 ppm. Die Hausbewohner

mussten daraufhin umgehend ins Krankenhaus gebracht werden, wo die Ärzte zum Glück keine gesundheitlichen Schäden feststellen konnten.

Ein späteres Gutachten bestätigte schließlich den Verdacht: Das Kohlenmonoxid war aufgrund einer Störung aus der Pellet-Heizungsanlage entwichen. Als mögliche Übeltäter kamen sowohl schadhafte Pellets als auch eine Fehlfunktion der Anlage infrage.

Nur wenige Jahre nach dem Einbau musste die Anlage deshalb wieder entfernt und durch eine neue Heizungsanlage ersetzt werden. Kostenpunkt: 22.500 Euro. Eine beträchtliche Summe, zu der noch einmal die Kosten



für die Komplettsanierung der Immobilie hinzukamen. Unser Versicherungsnehmer entschied sich deshalb, eine Rechtsanwaltskanzlei zurate zu ziehen, die in einem gerichtlichen Beweisverfahren klären sollte, wer für den Vorfall verantwortlich ist und somit auch die daraus resultierenden Kosten tragen muss. Die Kosten für das gerichtliche Verfahren sollte seine Rechtsschutzversicherung übernehmen.

Statt der erhofften Kostenübernahme erhielt der Versicherungsnehmer jedoch eine Ablehnung: Die Rechtsschutzversicherung argumentierte, dass der Versicherungsschutz sich nicht auf die Wahrung von Interessen erstreckt, die im ursächlichen Zusammenhang mit der genehmigungs- und anzeigepflichtigen baulichen Veränderung eines Grundstücks, Gebäudes oder Gebäudeteils stehen.

Diese Begründung konnten allerdings weder der Versicherungsnehmer noch sein Makler nachvollziehen, da der Einbau einer Pellet-Heizungsanlage zum einen keine genehmigungs- oder anzeigepflichtige bauliche Veränderung eines Grundstücks, Gebäudes oder Gebäudeteils darstellt und zum anderen auch nicht für die erhöhten Kohlenmonoxid-Werte verantwortlich gemacht werden kann. Obendrein hatte der Versicherer dem Versicherungsnehmer zuvor eine mündliche Deckungszusage für die Beratung ausgesprochen.

Der Versicherungsnehmer hatte also allen Grund zur Annahme, dass die Ablehnung des Versicherers ungerechtfertigt war. Ein klassischer Fall für den MAXPOOL-Leistungsservice!

## WIE WIR DEN FALL LÖSTEN

Schon nach der ersten Durchsicht der eingereichten Unterlagen war uns klar: Hier können wir helfen! Als Erstes stand die Klärung der noch offenen Fragen auf dem Plan: Fand tatsächlich ein genehmigungspflichtiger Umbau am Haus statt? Was ist die genaue kW-Höhe der Pellet-Heizungsanlage? Unsere Recherchen hatten nämlich ergeben, dass Pellet-Heizungsanlagen tatsächlich genehmigungspflichtig sind, sofern ihr kW-Wert über 50 liegt. Unser Versicherungsnehmer hatte Glück: Der kW-Wert seiner Anlage betrug nur 5 bis 15 kW. Die Pellet-Heizungsanlage war somit nicht genehmigungspflichtig.

Damit war die Argumentation des Versicherers jedoch nicht vollends entkräftet, denn es hatte tatsächlich ein Umbau am Haus stattgefunden. »



---

*»Die Auseinandersetzung mit den Versicherern ist wie ein Spiel, bei dem wir bis zuletzt nicht sicher sein können, als Sieger vom Platz zu gehen. Wir können aber mit Sicherheit sagen, dass wir bis zuletzt fest an der Seite Ihrer Kunden bleiben und alles in unserer Macht Stehende tun, um ihnen zu ihrem Recht zu verhelfen.«*

---

**Yvonne Czernetzki,**  
Leistungsservice MAXPOOL



Haben Sie auch einen Leistungsfall oder benötigen Unterstützung bei einer Leistungsablehnung? Dann kommen Sie gern auf uns zu!

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

Genauer gesagt wurde das Wohnhaus aufgestockt sowie um eine Garage, einen Balkon und eine Terrassenüberdachung erweitert. Um unsere Argumentation gegenüber dem Versicherer so wasserdicht wie möglich zu gestalten, nahmen wir uns die Baumaßnahmen deshalb noch einmal im Detail vor und legten in einem Schreiben zweifelsfrei dar, dass keinerlei Zusammenhang zwischen diesen Baumaßnahmen und dem Einbau der Pellet-Heizungsanlage bestand.

Einige Wochen später folgte jedoch eine unerfreuliche Rückmeldung: Der Versicherer beharrte auf einem Zusammenhang zwischen den Umbaumaßnahmen und dem Einbau der Heizungsanlage, da beides zeitgleich stattgefunden habe. Immerhin sei man aber bereit, dem Versicherungsnehmer aus Kulanz 850 Euro zu erstatten.

Wer glaubt, Versicherungsnehmer mit solchen fadenscheinigen Begründungen abspesen zu können, hat seine Rechnung allerdings ohne den MAXPOOL-Leistungsservice gemacht. Statt klein beizugeben, gingen wir deshalb erneut in die Offensive: Wir schauten uns den Sachverhalt gemeinsam mit dem Makler noch einmal im Detail an, ließen uns

das Schreiben über die Fertigstellung des genehmigungspflichtigen Bauvorhabens zukommen und ermittelten den genauen Zeitpunkt der beiden Ereignisse. Und siehe da: Eine zeitliche Überschneidung konnte zweifelsfrei ausgeschlossen werden. Nun hatten wir einen Beweis in der Hand, mit dem wir die Argumentation des Versicherers direkt widerlegen konnten. Es folgte ein weiteres Schreiben mit der Bitte um erneute Prüfung.

Bis das Schreiben des Versicherers bei uns eintraf, vergingen wieder einige Wochen. Diesmal war die Antwort allerdings eine erfreuliche: Der Versicherer hatte eingesehen, dass seine Argumentation und die daraus resultierende Ablehnung nicht korrekt waren, und übernahm die Gerichtskosten in voller Höhe. Eine gute Nachricht für unseren Versicherungsnehmer – und ein weiterer Sieg für den MAXPOOL-Leistungsservice! ◀

