

Wird die Schadenregulierung nach dem 50. Verkehrsgerichtstag für den Geschädigten fairer?

Der 50. Verkehrsgerichtstag in Goslar hat in seinem Arbeitskreis IV „Der Kfz-Sachverständige in der Unfallregulierung“ Folgendes beschlossen:

„Unabhängigkeit und Neutralität sind unverzichtbare Voraussetzungen für die Tätigkeit der Sachverständigen. Sie sind von allen an der Schadenregulierung Beteiligten zu beachten. Der Sachverständige hat weisungsfrei zu arbeiten. Jegliche Einflussnahme auf den Inhalt des Gutachtens ist zu unterlassen.“

I. AUSGANGSPUNKT

Alle namhaften KH-Versicherer haben Arbeitsanweisungen erstellt, die der Abwicklung von Gutachtaufträgen zwischen der jeweiligen Versicherung und den zu beauftragenden Sachverständigen dienen. Bei der Zurich Versicherung heißen sie beispielsweise „Richtlinien über die Zusammenarbeit der freiberuflichen Kfz-Sachverständigen und der Zurich-Gruppe Deutschland“, bei der Allianz „Abwicklung von Gutachtaufträgen zwischen der Allianz Versicherung-AG und Vertragssachverständigen“, bei der ADAC-Versicherung schließlich „Informationen über die Zusammenarbeit der freiberuflichen Kfz-Sachverständigen und der ADAC Autoversicherung AG“, um nur einige zu nennen.

In diesen Richtlinien wird mehr oder weniger dezidiert vorgegeben, nach welcher Maßgabe der zu beauftragende Sachverständige tätig zu werden hat. So heißt es beispielsweise in der Richtlinie der Allianz: „Ist eine Reparatur in einer bestimmten Werkstatt nicht definitiv sicher (Reparaturauftrag liegt nicht vor), sind die Stundenverrechnungssätze auf Basis konkreter Fachwerkstätten anzusetzen.“¹

Nach Maßgabe dieser Richtlinie wird der Sachverständige entgegen der höchstrichterlichen Rechtsprechung² auch bei Fahrzeugen, die nicht älter als drei Jahre sind, Stundenverrechnungssätze zugrunde legen, für

die der Geschädigte sein Kraftfahrzeug in einer Vertragswerkstatt der jeweiligen Marke nicht instand setzen lassen kann. Dies gilt einmal mehr, als in der Richtlinie ausgeführt ist: „Beilackierungen und Farbtonangleichung angrenzender Teile sind nicht zu kalkulieren.“³

Jeder Sachverständige weiß, dass insbesondere bei Metallic-Lackierungen solche Beilackierungen zwingend notwendig sind mit der Folge, dass sie gerade bei Metallic-Lackierungen regelmäßig anfallen. Interessant ist auch der Hinweis der Allianz-Richtlinie zum Restwert. Dort heißt es wie folgt: „Bis auf Fahrzeuge mit geringen Restwerten (ca. 150,00 EUR) sind grundsätzlich zur Ermittlung des Restwertes die Restwertbörsen (Car-TV oder Auto-online) zu nutzen. Dem Originalgutachten (nur Auftraggeber) ist der Ausdruck über die fünf höchsten Angebote der Börse und die Schadensbeschreibung beizufügen.“⁴

Insoweit wird der Sachverständige – der die Rechtsprechung des 6. Zivilsenates des BGH zur Ermittlung des Restwertes kennt⁵ – vor dem Dilemma stehen, entweder den Wünschen seines Auftraggebers Rechnung zu tragen, oder aber entgegen der höchstrichterlichen Rechtsprechung Gutachten zu erstellen. Berücksichtigt man, dass ein entsprechendes Gutachten im KH-Fall für den Geschädigten und im Kasko-Fall für den versicherten Geschädigten bestimmt ist, so ist die Regelung, die die Zurich Gruppe in ihrer Richtlinie wie folgt festgehalten hat, umso verwunderlicher: „Nach Fertigstellung und unbedingt vor dem Postversand muss das Gutachten per E-Mail in das Web-Portal 3C vom jeweiligen SV-Büro eingestellt werden. Die Gutachten bzw. die eingestellten strukturierten Daten durchlaufen im Web-Portal 3C einen Filter, der auf Prüffregeln der Zurich Gruppe Deutschland basiert. Sollten im Rahmen dieser Prüfung Abweichungen auftreten bzw. wird anhand der Prüfkriterien festgestellt, dass den Vorgaben der hier in Rede stehenden Richtlinien nicht bei der Erstellung des Gutachtens entsprochen wurde, so wird das Sachverständigenbüro von einem Mitarbeiter der Zurich Gruppe Deutschland umgehend kontaktiert.“⁶

Die Sorge des Verwenders vor einem ausgedruckten Gutachten, welches nicht den eigenen Richtlinien entspricht, ist offensichtlich erheblich größer als das Interesse, dass der Geschädigte hier ein Gutachten erhält, das sich an den Leitlinien der höchstrichterlichen Rechtsprechung orientiert. Interessant ist schließlich

¹ Vgl. 3.1 Abwicklung von Gutachtaufträgen zwischen der Allianz Versicherung AG und Vertragssachverständigen (Allianz-Richtlinien).

² Vgl. BGH, Urt. v. 20.10.2009 – VI ZR 53/09, zfs 2010, 143 ff.; Urt. v. 22.6.2010 – VI ZR 397/09 und VI ZR 302/08 VersR 2010, 1096 ff.

³ Vgl. 3.3 der Allianz-Richtlinien.

⁴ Vgl. 3.6 der Allianz-Richtlinien.

⁵ BGH, Urt. v. 13.1.2009 – VI ZR 205/08; Urt. v. 13.10.2009 – VI ZR 318/08.

⁶ Vgl. Nr. 5 der Richtlinien über die Zusammenarbeit der freiberuflichen Kfz-Sachverständigen und der Zurich-Gruppe Deutschland (Zurich-Richtlinie).

die Regelung in der Arbeitsanweisung zur zu erstellenden Reparaturkalkulation. Dort heißt es wie folgt: „Liegt kein unterschriebener Reparaturauftrag vor, sind die Stundenverrechnungssätze der günstigsten Fachwerkstatt zu berücksichtigen, die in einem maximalen Umkreis von 20 km zum Wohnort des Halters/Nutzers ansässig ist.“⁷

Mithin wird bei der Reparaturkostenberechnung auf Stundenverrechnungssätze nicht markengebundener „Billigfirmen“ abgestellt, weil es der Versicherung dient. Auffallend ist allein, dass es zwei Absätze weiter wie folgt heißt: „Ausnahme: Totalschaden: Bei Grenzfällen zum Totalschaden sind alle eventuellen Kosten/Zusatzaufwendungen und die Stunden-Verrechnungssätze auf Werkstattniveau zu unterstellen bzw. zu kalkulieren.“⁸

Während mithin im Reparaturkostenbereich weder UPE-Aufschläge noch Stundenverrechnungssätze von Vertragswerkstätten und Verbringungskosten kalkuliert werden, soll dies bei einem möglichen Totalschaden unbedingt erfolgen. Ein Schelm, der Böses hierbei denkt. Auf das nachfolgende konkrete Praxisbeispiel wird verwiesen.

Im Hinblick auf den Ausgangspunkt bleibt festzuhalten, dass Kraftschadenversicherer in mehr oder weniger großem Umfang Einfluss nehmen auf die von ihnen beauftragten Sachverständigen, die mit der Ermittlung der Schadenshöhe befasst sind.

II. DIE PRAXIS

Zwei Fälle aus der täglichen Praxis des Autors verdeutlichen die Problematik.

1. Haftpflichtschaden

Am 31.12.2011 ereignet sich in Gummersbach ein Haftpflichtschaden. Gemäß dem praktizierten Schadensmanagement setzt sich die eintrittspflichtige Allianz Haftpflichtversicherung unverzüglich mit dem Geschädigten in Verbindung. Der von der Firma IFS GmbH zertifizierte Sachverständige der Allianz Versicherung besichtigt am 3.1.2012 das Fahrzeug und lässt dem Geschädigten sein Gutachten zukommen. Das Kraftfahrzeug des Geschädigten wurde erstmalig am 13.1.2006 zugelassen. Es war also zum Schadenstag gut fünf Jahre alt. Der Vertragssachverständige ermittelte Reparaturkosten von brutto 3.364,59 EUR. Von einer Wertminderung war nicht die Rede. Da die Werkstatt Zweifel hegte, zu diesem Betrag das Fahrzeug instand setzen zu können, wurde das Gutachten eines freien Sachverständigen eingeholt. Dieser ermittelte Bruttoreparaturkosten von 7.812,02 EUR und einen Wertminderungsbetrag von 600,00 EUR.

Der geschilderte Fall ist sicherlich ein Extrembeispiel. In der täglichen Praxis zeigt sich indes immer wieder, dass insbesondere Wertminderungsbeträge nicht ausgeworfen

werden, obwohl der Bundesgerichtshof schon im Jahre 2004⁹ entschieden hat, dass Wertminderungsbeträge auch bei älteren Fahrzeugen durchaus in Betracht kommen können. Bei Unfallgeschädigten, die in Fällen des von der Versicherung praktizierten Schadensmanagements regelmäßig Kontakt haben mit den nach außen in Erscheinung tretenden „Sachverständigen“, wird der Eindruck erweckt, dass eine Unabhängigkeit und Neutralität besteht, wie man sie üblicherweise von Sachverständigen erwartet. Der Unfallgeschädigte bringt einem Sachverständigen einen Vertrauensvorschuss entgegen. Dies korrespondiert mit den üblichen Anschreiben, die die jeweiligen Versicherungen im Rahmen des Schadensmanagements dem Geschädigten unmittelbar nach dem Schadensereignis zukommen lassen:

„Leider wurden Sie von einem unserer Kunden in einen Unfall verwickelt. Als einer der größten Versicherer Deutschlands sehen wir es als unsere Verpflichtung an, Ihnen einen umfassenden Service bei der Abwicklung dieses Schadens anzubieten. Wir organisieren sofort eine fachgerechte Reparatur Ihres Fahrzeugs in einer Fachwerkstatt – sofern erforderlich, beauftragen wir einen Sachverständigen. Wir sind für Sie da.“¹⁰

Die HUK-Coburg schreibt dem Kunden, dass man um die Feststellung der Eintrittspflicht bemüht und dass man dringend auf weitere Angaben angewiesen sei. „Bitte rufen Sie uns umgehend an. Wir rufen auch gerne zurück.“

Das geschilderte Beispiel eines Geschädigten, der Silvester in Gummersbach in einen Verkehrsunfall verwickelt war, macht es nachvollziehbar, warum die jeweilige Versicherung unverzüglich Kontakt zum Geschädigten finden will. Bei einer solchen Vorgehensweise lässt sich der Schaden ohne jeden Zweifel wirtschaftlicher erledigen, als dies der Fall ist, wenn der Schaden nach Maßgabe der höchstrichterlichen Rechtsprechung von einem freien Sachverständigen ermittelt und im Folgenden reguliert wird.

2. Kasko-Schaden

Bei einem Kasko-Schaden ist in den AKB vertraglich geregelt, dass der Versicherer den Sachverständigen beauftragt. Hier ist der Versicherte einmal mehr darauf angewiesen, dass sich die Versicherung ihm gegenüber fair verhält. Er ist der Vertragspartner der Versicherung. Er darf berechtigt davon ausgehen, dass die notwendigen Werte Reparaturkosten, Wiederbeschaffungswert etc. vertragsgemäß und nach Maßgabe der höchstrichterlichen Rechtsprechung ermittelt werden. Der nachfolgende Fall zeigt, dass dies jedenfalls nicht immer der Fall ist.

Das Kraftfahrzeug der Geschädigten ist am 30.9.2010 in Gummersbach in einen Wildunfall verwickelt worden. Die Volkswahlversicherung aus Dortmund

⁷ Vgl. 8.1 der Zurich-Richtlinie.

⁸ Vgl. 8.1 der Zurich-Richtlinie.

⁹ Vgl. BGH, Urt. v. 23.11.2004 – VI RZ 357/03, zfs 2005, 126 ff.

¹⁰ Anschreiben HDI an Geschädigte im Rahmen des Schadensmanagements.

gibt vertragsgemäß ein Sachverständigengutachten in Auftrag. Der von der Versicherung beauftragte Sachverständige besichtigt das Fahrzeug am 5.10.2010. Er gelangt zu einem Wiederbeschaffungswert von 9.900,00 EUR brutto. Die Reparaturkosten ermittelt er mit brutto 11.754,88 EUR, so dass nach den vertraglichen Bedingungen der Wiederbeschaffungswert unter Abzug eines vorhandenen Restwertes des Fahrzeuges zu zahlen war.¹¹ Am 15.10.2010 erhielt die geschädigte Versicherungsnehmerin das Gutachten übersandt mit dem gleichzeitigen Hinweis, dass bis zum 27.10.2010 ein verbindliches Restwertangebot in Höhe von 8.770,00 EUR vorliege. Da die Reparaturkosten nach Angabe des Sachverständigen der Versicherung den Wiederbeschaffungswert von 9.900,00 EUR deutlich überschritten, war ein Totalschaden eingetreten, mit der Folge, dass sich die Differenz zwischen dem Wiederbeschaffungswert und dem Restwert auf 1.130,00 EUR belief. Dies bei gleichzeitig ermittelten Reparaturkosten von fast 12.000,00 EUR. Da schon das Zahlenwerk erhebliche Zweifel an der Ordnungsgemäßheit des Gutachtens aufkommen ließ, wurde ein gerichtliches Beweissicherungsverfahren durchgeführt.¹² Der gerichtlich beauftragte öffentlich bestellte und vereidigte Sachverständige gelangte in seinem Beweissicherungsgutachten zu einem Wiederbeschaffungswert von brutto 11.500,00 EUR bei ermittelten Reparaturkosten von brutto 8.398,75 EUR. Da ausweislich des gerichtlichen Beweissicherungsgutachtens die Reparaturkosten den Wiederbeschaffungswert auch nicht annähernd erreichten, war nach den einschlägigen AKB eine Reparaturkostenentschädigung durchzuführen; dies mit der Folge, dass vom Versicherer fast der achtfache Betrag des ursprünglich ermittelten Schadensbetrages geschuldet wird. Wenn es nicht dem Gerechtigkeitsdenken zutiefst widersprechen würde, so könnte man darauf hinweisen, dass die Arbeitsrichtlinien ihren Zweck erfüllt haben. Es werden massenhaft Totalschäden kalkuliert, bei denen es sich vielfältig um Reparaturschäden handelt.

III. ERGEBNIS

Die bestehenden Arbeitsanweisungen an Sachverständige¹³ zeigen, dass sowohl der Versicherungsnehmer im Kasko-Bereich als auch vor allem der Geschädigte im Haftpflichtschadenfall gut beraten sind, die von der Versicherung in Auftrag gegebenen Gutachten einer kritischen Überprüfung zu unterziehen. Jedenfalls aktuell sind diese Sachverständigen nicht nur wirtschaftlich von der beauftragenden Versicherung abhängig, sondern insbesondere durch die bestehenden Richtlinien gebunden. Wollen sie nicht den Auftraggeber verprellen, so werden sie sich an die Richtlinien halten, wohl wissend, dass dies häufig mit der höchst richterlichen Rechtsprechung nicht in Übereinstimmung zu bringen ist. KH-Versicherer, die regelmäßig beim so genannten Schadensmanagement Vertrauen für sich in Anspruch nehmen, sind nach meiner Auffassung gehalten, darauf hinzuweisen, dass die beauftragten Sachverständigen nicht weisungsfrei, sondern unter Vorgabe gewisser Parameter tätig werden. Heute versteht

es sich von selbst, dass ein Bankmitarbeiter seinen Kunden darauf hinzuweisen hat, wenn er bei einem Finanzprodukt Provisionen vom Verkäufer des Produktes erhält. Wenn Versicherungsnehmer im Kaskobereich oder der Geschädigte im Haftpflichtbereich „an die Hand genommen werden“, sollte es selbstverständlich sein, dass der Versicherer offen auf die entsprechenden Arbeitsrichtlinien hinweist. Nichts anderes kann im Übrigen gelten, wenn Versicherer entsprechende Vereinbarungen mit Partnerwerkstätten treffen.¹⁴

Auch hier ist der Versicherer nach Auffassung des Unterzeichneten gehalten, diese Arbeitsanweisungen bekannt zu machen, damit der Geschädigte selbst überprüfen kann, ob er sich einem solchen Bedingungswerk aussetzen möchte, das bekanntlich nicht allein seinen Interessen dient.

Solange die Abhängigkeit der von der Versicherung beauftragten Sachverständigen besteht, ist der Geschädigte im Haftpflichtbereich gehalten, das Gutachten eines freien Sachverständigen einzuholen. Im Kaskobereich sollte er das Gutachten bei Zweifeln im Sachverständigenverfahren¹⁵ oder durch ein gerichtliches Beweissicherungsverfahren¹⁶ überprüfen lassen.

IV. AUSBLICK

Der Arbeitskreis IV hat mit überwältigender Mehrheit die eingangs näher bezeichnete Forderung zur Unabhängigkeit und Neutralität der Sachverständigen abgegeben. Die Versicherungswirtschaft war sowohl durch die für sie tätigen Anwälte als auch in ganz großer Zahl durch Justitiare und Vorstände vertreten. Während zunächst allein die Rede davon war, dass die Unabhängigkeit und Neutralität der Sachverständigen für die Haftpflichtschadenregulierung gelten sollte, wurde der Antrag schließlich erstreckt auf die gesamte Schadenregulierung, d.h. auch auf die Regulierung im Kaskobereich. Die weitergehende Regulierungs- und Abwicklungspraxis wird zeigen, ob es sich bei der erfolgten Beschlussfassung allein um Lippenbekenntnisse handelt, oder ob die Versicherungswirtschaft hier Ernst macht und entweder gänzlich auf entsprechende Arbeitsanweisungen verzichtet oder aber diese so anpasst, dass sie mit der höchst richterlichen Rechtsprechung konform gehen.

Rechtsanwalt Rolf-Helmut Becker, Bergneustadt

¹¹ A.2.6.1 der Versicherungsbedingungen Volkswahlbund Versicherungen.

¹² AG Gummersbach 15 H 2/11.

¹³ Entsprechendes gilt bei Arbeitsanweisungen an Werkstätten.

¹⁴ Vgl. Partnervertrag zwischen der HUK-Coburg und Partnerwerkstätten.

¹⁵ Vgl. z.B. A.2.17 AKB 2008.

¹⁶ Vgl. zur Zulässigkeit des gerichtlichen Beweissicherungsverfahrens im Versicherungsrecht OLG Celle Beschl. v. 10.5.2011, 8 W 27/11, VersR 2011, 1418 ff.