



Unser Rat

Ehrlich sein. Schreiben Sie im Schadensbericht nur auf, was Sie sicher wissen. Wenn etwas unstimmig ist, verweigert der Versicherer womöglich die Leistung, kündigt oder stellt schlimmstenfalls Strafanzeige.

Hartnäckig sein. Lassen Sie sich nicht einschüchtern, wenn Ihre Angaben stimmen. Wenden Sie sich an eine Verbraucherzentrale, einen Anwalt oder den Ombudsmann für Versicherungen (www.versicherungsombudsmann.de, Finanztest 8/11).

Vorbehalt. Zahlen Sie nur unter Vorbehalt, falls Sie unsicher sind, ob der Versicherer zu recht Geld fordert. Das geht per Fax oder Einschreiben.

Unter Verdacht

Versicherungsbetrug. Wenn Versicherer Betrug vermuten, kündigen sie oder stellen Strafanzeige. Ehrliche Kunden bleiben womöglich auf der Strecke.

Kann der Bildschirm eines Laptops kaputtgehen, wenn ein Kugelschreiber auf der Tastatur liegt und das Gerät eilig zugeklappt wird? Nein, bescheinigt die Württembergische einem ehemaligen Kunden. Sie will das durch ein Gutachten herausgefunden haben.

Der Kunde Stephan D. beharrt auf dem Gegenteil. Er habe den Laptop seiner Tante zugeklappt und das Schreibutensil auf den Tasten schlicht übersehen. Als seine Tante den Laptop beim nächsten Mal benutzte, habe der Bildschirm Streifen gezeigt. Im November vergangenen Jahres meldete er den Schaden dem Versicherer und schickte wenig später den Laptop zur Begutachtung ein.

Seine Privathaftpflichtversicherung ist er nun los. Denn seine Angaben seien falsch, die Weiterführung des Vertrags nicht zumutbar, teilt die Württembergische in einem Schreiben im Februar mit. Das Gut-

achten stellt der Versicherer mit 460 Euro in Rechnung. Doch das Papier bekam Stephan D. nie zu Gesicht.

Die Angst vor Betrugern

Zahlung verweigern, Vertrag kündigen, Gutachterkosten in Rechnung stellen – so reagieren Versicherer, die Betrug vermuten.

Und diese Vermutung hegen Versicherer oft. Gerade zu Schäden an elektronischen Geräten würden Kunden vorsätzlich falsche Angaben machen, berichtet der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV). Er beruft sich auf eine Studie eines Versicherers, der 1020 Laptopschäden unter die Lupe nahm. In 363 Fällen geht der Versicherer von Betrug aus. Ein Gutachter habe in allen Fällen belegen können, dass die Angaben des Kunden nicht stimmten.

Doch wie die Gutachter ihren Verdacht begründen, bleibt unklar. Der GDV hält die

Studie unter Verschluss. So solle verhindert werden, dass Betrüger über das genaue Vorgehen der Gutachter im Bilde seien, sagt der Verband. Auch beschuldigte Kunden bekommen das Gutachten oft nicht zu sehen, obwohl sie doch dafür zahlen sollen.

Rechtsanwältin Susanne Punsmann, die auch Stephan D. vertritt, hält das Vorgehen der Versicherer für falsch. Ein Schaden könne schließlich auch Ursachen haben, von denen der Kunde nichts weiß. Nicht immer liege Betrug vor, wenn die Angaben des Kunden nicht zum Schaden passen.

Wenn der Versicherer trotzdem bei falschen Angaben das Gutachten in Rechnung stellen will, sollte er zumindest den Kunden vorher davon informieren. „Viele Kunden ahnen nicht, was auf sie zukommt“, sagt sie.

Die Württembergische setzte Stephan D. eine Frist von zwei Wochen, um die Kosten für das Gutachten zu bezahlen. Andernfalls, so drohte das Unternehmen, werde man „gerichtliche Hilfe“ in Anspruch nehmen. Der 51-jährige wollte die Sache vom Tisch haben und zahlte zunächst. Mittlerweile fordert er das Geld zurück und hat sich beim Ombudsmann für Versicherungen beschwert.

Auch die Württembergische will den Streit offenbar endgültig klären. Das Unternehmen hat gegen Stephan D. und seine Tante Strafanzeige erstattet. Gegenüber Finanztest wollte sie sich zu dem Fall nicht äußern.