

POOLWORLD

Fachmagazin für Finanzdienstleister

IM AGE WECH SEL DICH

Wie junge Talente
den Maklerberuf
neu definieren

Alle unter einem Dach
Ein exklusives Hausverwalter-
konzept macht Schluss
mit dem Verwaltungschaos

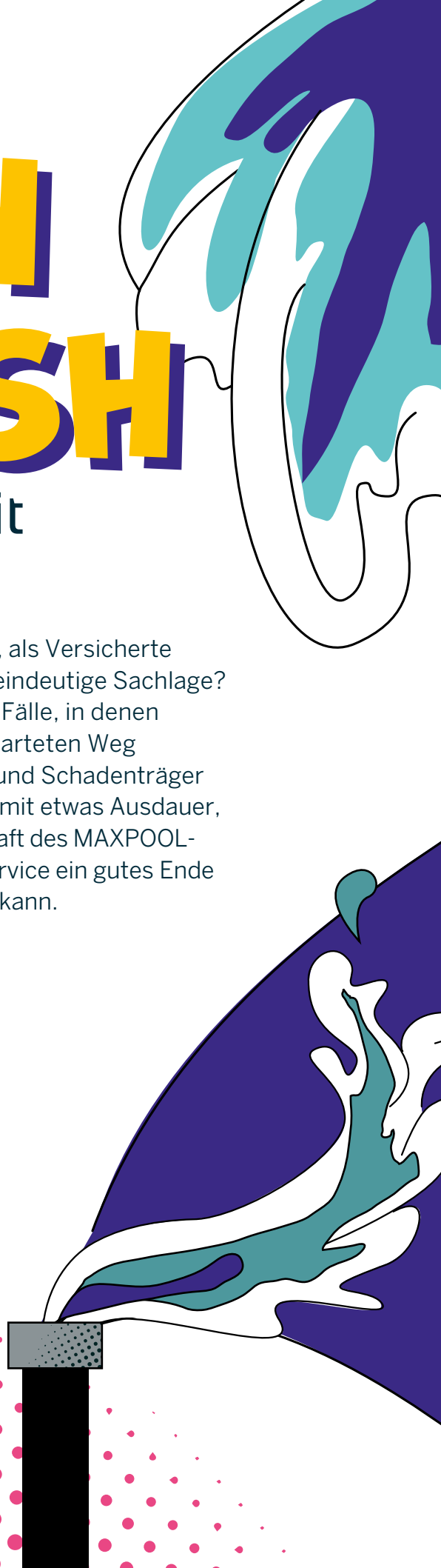
Von der Pflicht zur Chance
Ein kritischer Blick auf zwei
Jahre ESG-Beratungspflicht
in der Praxis

Die bAV zahlt sich aus
Immer mehr bAV-Verträge kommen
in die Auszahlung. Wir sagen,
worauf es dabei ankommt

SPLISH SPLASH

Wasserschlacht mit Verlängerung

Manchmal kommt es anders, als Versicherte denken! Klarer Schadenfall, eindeutige Sachlage? Von wegen. Es gibt spezielle Fälle, in denen Versicherungen einen unerwarteten Weg einschlagen. Für Betroffene und Schadenträger eine böse Überraschung, die mit etwas Ausdauer, Geduld und Durchsetzungskraft des MAXPOOL-Leistungsservice ein gutes Ende nehmen kann.



Eigentlich war die Sachlage in diesem Fall unbestreitbar: In einer Wohnung trat Leitungswasser durch ein geplatztes Rohr aus, wodurch ein erheblicher Schaden verursacht wurde, den der Wohngebäudeversicherer selbstverständlich hätte übernehmen müssen. Auch der von der Versicherung beauftragte Gutachter vor Ort sagte dem Kunden gegenüber klar, dass auch aus seiner Sicht ein versicherter Leitungswasserschaden vorliege.

(K)EINE WASSERDICHTHE ANGELEGENHEIT

Obwohl kein Zweifel an den geprüften Tatsachen bestand und die Beurteilung des Sachverständigen keine Fragen offenließ, lehnte der Versicherer die Schadenübernahme ab. Als Begründung führte er an, dass es sich bei dem schadenverursachenden Leitungsstück um eine stillgelegte Leitung handle und diese von den zugrunde liegenden Versicherungsbedingungen nicht umfasst sei. Eine Antwort, die Verwirrung stiftete. Natürlich trat der Makler für seinen Kunden an den MAXPOOL-Leistungsservice heran. Doch selbst für die erfahrenen Experten sollte sich dieser Fall zu einem langen Kampf gegen eine uneinsichtige Versicherung entwickeln, der in Erinnerung bleibt.

In umfangreichen und zahlreichen Widerspruchsschreiben legte das Serviceteam von MAXPOOL der Versicherung dar, dass das schadenverursachende Rohr Teil des Wasserversorgungssystems ist und es sich nicht um eine stillgelegte Leitung handelt. Einsicht auf der Gegenseite? Fehl-anzeige! Selbst der Verweis auf die eindeutige Gesetzgebung löste keine einsichtige Reaktion aus. Der Leistungsservice verwies auf die eindeutigen Regelungen in den Bedingungen nach § 3 der VGB 2008-SL.

§3 der VGB 2008-SL:

„Der Versicherer leistet Entschädigung für versicherte Sachen, die durch bestimmungswidrig ausgetretenes Leitungswasser beschädigt werden oder abhandenkommen. Das Leitungswasser muss aus Rohren der Wasserversorgung (Zu- und Ableitungsrohren) oder damit verbundenen Schläuchen, den mit diesem Rohrsystem verbundenen sonstigen Einrichtungen oder deren wasserführenden Teilen und aus Einrichtungen der Warmwasserversorgung ausgetreten sein.“

STILL ODER SPRUDELND?

Die Versicherung nahm diese Erklärung entgegen und argumentierte, dass an dem Rohrstück an der Wand im Badezimmer der Zapfhahn abgeklemmt worden sei. Aus diesem Grund handle es sich um eine stillgelegte Leitung. Daraufhin legte der Leistungsservice zwei Aussagen privater Sachverständiger vor, die ausführlich erklärten, dass das Leitungsstück nicht stillgelegt ist. Diese Definition greift nur, wenn es sich um Leitungsteile handelt, die mechanisch vom Versorgungsnetz

abgekapselt sind. Diese Leitungen haben keinen Druck, der beaufschlagt wird, und sie führen bestimmungsgemäß kein Wasser. Um die stillgelegten Leitungen wieder in Betrieb zu nehmen, müssten sie aktiv an das Versorgungsnetz angeschlossen werden.

Somit trafen die Einschätzungen und Kriterien, wie von beiden Sachverständigen bestätigt, in dem vorliegenden Fall zu. Das schadenverursachende Leitungsstück führte bestimmungsgemäß Wasser und gehörte somit fest zur Wasserversorgungsanlage. Es war daher nicht notwendig, es wieder aktiv an die Wasserversorgung anzuschließen, da eine Trennung von der Wasserversorgung zu keinem Zeitpunkt gegeben war.

Nach Aussage der beiden Sachverständigen liegt eine stillgelegte Leitung erst vor, wenn ein Rohr aktiv am T-Stück im Inneren der Wand abgeklemmt wird, damit eine mechanisch und technisch korrekte Stilllegung vorliegt. Das schadenverursachende Rohr wurde jedoch in keiner Form abgeklemmt, wie es bei einer mechanisch und technisch korrekten Stilllegung der Fall wäre. Das Rohr wurde nicht im Inneren der Wand abgeklemmt, daher kann man nicht von einer fachgerechten Stilllegung des Rohres sprechen. Zudem müsste ein stillgelegtes Rohr aktiv wieder in

das Wasserversorgungsnetz mit eingebunden werden, damit es als aktives Rohr angesehen werden kann. Im vorliegenden Fall war das Rohr aber aktiver Bestandteil der Wasserversorgung und keineswegs stillgelegt. Das schadenverursachende Leitungsstück gehörte zu einem fest verbauten Teil der Trinkwasseranlage.

Bis zu diesem Punkt lag bereits eine weitverzweigte, aber nachvollziehbare Argumentation vor, die einem gut geplanten Rohrsystem in nichts nachstand. Trotz aller Abbiegungen verlief die Beweislage für den Geschädigten und MAXPOOL eindeutig. Die Eindeutigkeit der Tatsachen ignorierte die Versicherung jedoch und suchte nach einem tropfenden Leck. Von ihrem scheinbaren Fels in der Brandung, der Zapfhahn sei abgeklemmt, bewegten sie sich keinen Millimeter.

NEUE WELLE, NEUE CHANCE

Anscheinend lagen die weiteren Gegenargumente des Versicherers auf dem Trockenen. An weitere Einsichten oder Zugeständnisse war kaum zu denken. Die Situation war im wahr-

ten Sinne des Wortes abgeklemmt. Doch für den Leistungsservice war die Dickköpfigkeit des Versicherers Ansporn genug, für den Kunden weiterzukämpfen. Beim Ombudsmann für Versicherungen reichten die Experten Beschwerde gegen die Versicherung ein. Somit rollte eine weitere Welle langwieriger Auseinandersetzungen mit zahlreichen Stellungnahmen auf beiden Seiten auf alle Beteiligten zu und wühlte alle Argumentationen erneut auf.

Die scheinbar endlose (Wasser-) Schlacht zahlte sich nach Eingreifen des Ombudsmanns jedoch für den Versicherten aus. Nach vielen Monaten des Schriftwechsels, der Gutachten-sichtungen und Expertenmeinungen war eindeutig geklärt, dass es sich um einen versicherten Leitungswasserschaden im Falle der nicht stillgelegten Leitung handelte. Nur wer alle Wege und zur Verfügung stehende Optionen nutzt, durchbricht die hartnäckigste Mauer und kann geltendes Recht einfordern, selbst wenn die Gegenseite ohne Einsicht bleibt. Jeder Tropfen Wasser – Entschuldigung – Einsatz zählt! ☺

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