Das doppelte Opfer: Manch ein Juwelier muss nach einem Überfall nicht nur den Geschäftsschaden hinnehmen, sondern auch das Ärgernis, dass seine Versicherung nicht bereit ist, (sofort) zu zahlen

WER DEN SCHADEN HAT …

… braucht für die Verhandlungen mit seiner Versicherung mitunter einen langen Atem. So berichten Juweliere, dass es trotz einer Police nur zu Teilauszahlungen kommt, einige gehen nach einem Überfall sogar leer aus. Versuchen Versicherer mit dem Querstellen möglicherweise, die Schadensregulierung hinauszuzögern?

TEXT NICOLE MAIBAUM | **ILLUSTRATION** LENNART GÄBEL

„Dass ich von der Versicherung verdächtigt wurde, ein Kapitalverbrechen vorgetäuscht zu haben, kann ich nicht verzeihen“

UDO MAKOSCH,
JUWELIER AUS NÜRNBERG

Es war ein Mittwoch und Udo Makosch erinnert sich an ihn, als wäre es gestern gewesen, obgleich dieser Tag über zehn Jahre zurückliegt. Doch zu einschneidend waren die Erlebnisse – und vor allem das, was folgte. Ohne zu stocken, beginnt der mittlerweile 73-jährige Juwelier aus Nürnberg zu erzählen: „Es war kurz nach 10 Uhr. Ein Mann stand vor dem Laden. Er war bereits einige Tage zuvor da gewesen und interessierte sich für ein Paar Bernsteinohrringe. Ich habe ihn daher hineingelassen.“ Als der Juwelier dann den Schmuck aus dem Schaufenster holen will, wird er zu Boden gerissen, spürt plötzlich eine Pistole im Rücken. Ein zweiter Mann kommt hinzu. Alles geht blitzschnell. Am Ende verschwinden die Täter, die später als Mitglieder einer auf Diebstahl und Hehlerei spezialisierten Bande aus dem ehemaligen Jugoslawien ausgemacht werden, mit 175 Schmuckstücken. Die Vertreter der Mannheimer Versicherungen, bei denen der Juwelier zu diesem Zeitpunkt seit über 30 Jahren Kunde ist und an die er zuletzt über 7000 Euro im Jahr an Beiträgen zahlte, wittern jedoch Betrug. Die Experten stellen dem Kaufmann misstrauisch Fragen, etwa zu fehlenden Bildern durch die Überwachungskamera. Über sechs Jahre weigert sich die Versicherung, einen Schaden von rund 400 000 Euro zu regulieren. Denn: Es sei davon auszugehen, dass sich der Schadensfall „nicht ohne Wissen und Wollen des Inhabers ereignet hat“. Dieser Vorwurf treibt den Geschäftsmann fast in den Ruin. Udo Makosch zieht vor Gericht. Erst im vierten Prozess, es ist mittlerweile 2011, kommt es zum Vergleich. Der Juwelier erhält 300 000 Euro.

DIE WENIGSTEN FÄLLE LANDEN VOR GERICHT

Eine Ausnahme oder der Alltag? Ist ein Querstellen seitens der Versicherungen gar eine häufige Praxis, um eine Schadensregulierung ▶

„Tatsächlich gibt es Einzelfälle, wo wir stutzig werden oder es nur zu einer anteiligen Auszahlung der Versicherungsleistung kommt"

SEBASTIAN GÖTTERT VON DEN MANNHEIMER VERSICHERUNGEN

hinauszuzögern? Schließlich geht es bei geschädigten Juwelieren nicht um 500 Euro für eine kaputte Brille, sondern es kommen gut und gern drei Nullen am Ende hinzu.

„Tatsächlich gibt es Einzelfälle, wo wir a) stutzig werden, b) im Sinne der Versicherungsgemeinschaft verpflichtet sind, offensichtlichen Ungereimtheiten nachzugehen oder es c) nur zu einer anteiligen Auszahlung der Versicherungsleistung kommt", erklärt Sebastian Göttert von den Mannheimer Versicherungen und dort verantwortlich für die Juwelier- und Valorenversicherung. Laut eigenen Angaben sind über die Hälfte der rund 8000 bis 10000 Juweliere und Goldschmiede in Deutschland bei ihm versichert. Seit zehn Jahren ist Sebastian Göttert auf die Juwelierbranche spezialisiert. Er sagt: „Die Fälle, bei denen es zu einer gerichtlichen Auseinandersetzung kam, kann ich an einer Hand abzählen." Er ärgert sich über die Außenwirkung bei Fällen, in denen die Versicherung in der Berichterstattung als Buhmann abgestempelt wird, spricht aber nicht über Kunden oder ehemalige Kunden. Nur: „Wir haben bei den Juwelieren im Schnitt rund 1000 gemeldete Schadenfälle im Jahr. Insgesamt zahlen wir einen nicht unerheblichen siebenstelligen Betrag an Versicherungsleistungen." Und: „Die meisten Schadenmeldungen sind innerhalb von zwei Wochen abgeschlossen. Die ersten Zahlungen erfolgen bei uns in der Regel bereits in den ersten Werktagen nach dem Vorfall, um einen Folgeschaden in Form einer Betriebsunterbrechung aufgrund fehlender Ware zu vermeiden."

BETREUUNG VOR ORT? FEHLANZEIGE!

Zwei Wochen – und die Versicherungssumme ist auf dem Konto und der Schaden damit abgewickelt ? Das wäre schön gewesen. Irene Berndt, Geschäftsführerin von Juwelier Willer in Hamburg, hat da andere Erfahrungen gemacht, wobei auch gleich erwähnt sein soll, dass der Juwelier nicht bei den Mannheimer Versicherungen seine Police abgeschlossen hatte. „Es war buchstäblich zur besten ‚Tatort'-Zeit", erinnert sich Irene Berndt an den 4. Januar dieses Jahres. „Ein Sonntag, als kurz nach neun Uhr abends Anwohner nahe des Geschäfts einen Knall hörten." Zwei Personen hatten die Eingangstür des Juweliers im Stadtteil Wellingsbüttel mittels einer Hydraulikpresse aus dem Schloss gestoßen und stahlen Schmuck im Wert einer sechsstelligen ▶

AUF DER SICHEREN SEITE

Um im Falle eines Überfalls nicht unnötige Diskussionen führen oder Einschränkungen der Versicherungsleistungen in Kauf nehmen zu müssen, achten Sie als Juwelier und Goldschmied auf folgende Punkte:

1. Angebote vergleichen und auf Referenzen achten
Vor dem Abschluss einer Versicherung besser zwei bis drei Angebote einholen und inhaltlich vergleichen – im Zweifel eine Synopse vom Anbieter fordern. Dabei empfiehlt es sich, Referenzen und Fachwissen bezüglich der Branche abzufragen. Denn die Absicherung bei einem Juwelier ist komplexer: Es geht um einzelne wichtige Punkte wie die korrekte Ermittlung und Aufteilung der Waren/Versicherungssummen, Schaufensterauslagen tags und nachts, Werte im Safe, Transporte und Versendungen, Bearbeitung von Kundenware, Obhutsschäden et cetera, die in eine Bewertung einfließen müssen.

2. Nicht nur auf die Prämie schauen
Entscheidend ist das, was man für sein Geld erwirbt. Einige Anbieter locken mit niedrigen Prämien und bieten dafür einen eingeschränkten und oft pauschalisierten Versicherungsschutz, der sich häufig erst im Kleingedruckten offenbart.

3. Eine Sicherungsberatung einfordern
Damit es nach dem Schadenfall (zum Beispiel Einbruch oder Überfall) nicht zu Missverständnissen kommt und der Versicherer die Sicherungen des Geschäfts bemängeln kann, vor dem Abschluss der Police eine individuelle Beratung einfordern beziehungsweise die individuellen Sicherheitsvorkehrungen des Betriebes schriftlich festhalten lassen.

4. Sicherungsauflagen detailliert prüfen
Einige Versicherer machen pauschal bestimmte Auflagen bezüglich der mechanischen und elektronischen Sicherungen, die vorhanden sein müssen. Ferner Auflagen, dass beispielsweise mindestens so und so viel Personal im Geschäft anwesend sein muss oder etwa, dass mindestens zwei Angestellte bei Verkaufsverhandlungen dabei sein müssen. Auch derartige Vorschriften, die es einer Versicherung leicht machen können, sich im Schadenfall darauf zu berufen, verstecken sich oft im Kleingedruckten.

5. Keine standardisierte Deckung akzeptieren
Keiner ist wie einer. Gerade bei Juwelieren gibt es entscheidende Faktoren wie Lage des Geschäfts, Sortimentszusammenstellung, Einzelwerte, Schaufensterfläche et cetera, die das Risiko eines möglichen Einbruchs oder Überfalls beeinflussen und die Versicherungssummen wie Prämien bestimmen. Daher von der Versicherung keine pauschale Deckung akzeptieren, sondern sich individuell bewerten lassen.

6. Saisonal die Police aktualisieren und kontrollieren
Zum Weihnachtsgeschäft, in der Saison oder auch für Kundenevents haben viele Juweliere für Tage/Wochen oder Monate mehr Ware im Geschäft. Dies sollte unbedingt der Versicherung gemeldet und dafür Deckung erbeten werden, wenn die Police es nicht berücksichtigt. Dies gilt auch bei einer betrieblichen Veränderung wie etwa dem Hinzunehmen hochwertigerer Marken. Überhaupt ist eine jährliche Überprüfung der Versicherungssummen empfehlenswert. Sonst kommt es mitunter zu einer Unterversicherung oder einer Prämienüberzahlung.

7. Defekte und Mängel sofort melden
Die Rolladen klemmen? Die Alarmanlage ist defekt? Derartige Mängel sollten umgehend dem Versicherer gemeldet werden, damit es im Schadenfall nicht zu verspäteten Erklärungsnöten kommt oder zu einer sogenannten Verletzung der Obliegenheiten führt – das kann den Versicherungsschutz kosten. Jede Gefahrerhöhung sollte unverzüglich angezeigt werden.

„Ich fühlte mich von dem Versicherungsagenten alleingelassen"

IRENE BERNDT, GESCHÄFTSFÜHRUNG VON JUWELIER WILLER IN HAMBURG

Summe. Nur wenige Minuten später ist Irene Berndt am Tatort, ebenso wie die Polizei und Beamte des LKA. Berndt benachrichtigt per E-Mail auch die Eigentümer Rolf-Detlef und Gabriele Willer, die sich zu dieser Zeit gerade in Australien befinden – und sie benachrichtigt gleich am nächsten Morgen den Kölner Versicherungsvertreter, über den der Juwelier die Police abgeschlossen hat und der ihr zur Seite stehen soll. Letzteres ist jedoch nicht der Fall. „Er kam nicht am Montag, nicht am Dienstag und auch nicht in den darauffolgenden Tagen. ‚Nur zum Kaffeetrinken kommt der Chef nicht nach Hamburg', lautete die Antwort seiner Mitarbeiterin. Ich fühlte mich von dem Versicherungsagenten alleingelassen. Denn zwar habe ich schon etliche Überfälle als Angestellte miterlebt, nie aber war ich da in der Position der Geschäftsführerin. Ich brauchte Rat, was ich alles zu erledigen habe", erzählt Irene Berndt.

Doch damit nicht genug des Ärgers für Juwelier Willer. Auch von einer nur wenige Wochen zuvor mündlich in einem telefonischen Jahresgespräch abgesprochenen Aktualisierung der Versicherungspolice und damit einer höher vereinbarten Versicherungssumme will der Agent auf einmal nichts mehr wissen. Zu dem Schaden, dem Ärger und dem anschließenden geschäftlichen Verlust – „Fope, Marco Bicego, Bron Jewelry, das sind Marken, die bei uns gut laufen, von denen nach dem Überfall aber ganze Kollektionen fehlten und die gar nicht so schnell wieder neue Ware liefern konnten", so Berndt – kommt nun womöglich auch noch der Verlust von nicht erhaltenen, unstrittigen 60 000 Euro hinzu. Auf denen würde der Juwelier sitzen bleiben, wenn es nicht zu einer Einsicht seitens der Versicherung kommt. Und nachdem etliche weitere Gespräche keine Lösung gebracht haben und die Versicherung glaubt, ihren Beitrag erfüllt zu haben, hat sich Juwelier Willer nun einen Anwalt genommen und den Makler sowie auch gleich die Versicherung gewechselt.

SCHON IM VORFELD BESSER ZUM SPEZIALISTEN GEHEN

Für Sven-Christian Dihle, Geschäftsführer des Hamburger Versicherungsmaklers Dr. E. Wirth & Co., trennt sich hier klar die Spreu vom Weizen (siehe Interview oben). Seit 20 Jahren kennt und betreut er die Juweliersbranche und rät Juwelieren, unbedingt zu einem spezialisierten Versicherungsagenten zu gehen und sich von ihm beraten zu lassen.

Auch Sebastian Göttert von den Mannheimer Versicherungen hat für das, was Irene Berndt von Juwelier Willer erlebte, kein Verständnis. „Vor Ort nach einem Überfall oder größeren Schaden da zu sein, ist uns wichtig. Zum einen, weil es sich meist um einen höheren materiellen Schaden handelt und wir uns da selbst ein Bild machen möchten. Zum anderen, weil unser Kunde bei einem Überfall häufig persönlich betroffen war, es nicht selten zu Gewaltandrohung kam,und somit auch der Beistand des Versicherers eine Rolle spielt."

Udo Makosch hat übrigens noch heute an dem Raub zu knabbern. „In den über sechs Jahren haben sich Schulden aufgetürmt. Und neben dem Finanziellen ist da das Emotionale. Makosch ist heute bei einer anderen Versicherung versichert. „Trotzdem bleibt ein fader Nachgeschmack. Dass ich derart schäbig von der Versicherung verdächtigt wurde, ein Kapitalverbrechen vorgetäuscht zu haben und dieser Vorwurf auch nicht zurückgenommen wurde, dass ich wie ein Verbrecher angesehen und behandelt wurde, das kann ich nicht verzeihen. Aber wenn es ums Geld geht, lernt man bei vielen Menschen halt das wahre Gesicht kennen." ■

„MAN PRÜFT HEUTE GENAUER"

Im GZ-Interview sagt Sven-Christian Dihle, Geschäftsführer des Hamburger Versicherungsmaklers Dr. E. Wirth & Co, warum Versicherungen sich manchmal querstellen und wer Juwelieren dann zur Seite steht.

GZ: Ein Juwelier, der sechs Jahre auf eine Versicherungsleistung warten, dafür sogar vor Gericht ziehen musste. Ein Juwelier, der dem Schadensregulierer quasi hinterherlaufen muss. Was ist denn da bei den Versicherern los?

Sven-Christian Dihle: Derartige Fälle kommen vor, sind jedoch nicht die Regel. Die Ertragssituation der Versicherungswirtschaft, der harte Wettbewerb, aber auch die Schadenfrequenz insgesamt hat natürlich ihre Spuren bei der Regulierungspraxis der Risikoträger hinterlassen. Und die Uhren- und Schmuckbranche zählt mit zu den schwersten Risiken in der Versicherungswirtschaft. Man prüft heute genauer. Denn der Druck wächst, da Prämien oft nicht mehr auskömmlich sind. Es kommt durchaus vor, dass Schäden auf falscher Grundlage abgelehnt oder der Höhe nach nicht anerkannt werden. Nicht selten schlagen Versicherer mit Verweis auf fehlende Belege/Nachweise Vergleiche in der Regulierungshöhe vor, mitunter mit erheblichen Abschlägen.

Was raten Sie betroffenen Juwelieren?

Auf den richtigen Beistand setzen. Denn Police ist nicht gleich Police. Es hängt grundsätzlich davon ab, ob der Juwelier von einem spezialisierten Versicherungsmakler, einem ‚konventionellen' Versicherungsmakler oder einer Agentur, sogenannten Ausschließlichkeitsvertretern, betreut wird. Letztere stehen grundsätzlich im Lager des Versicherers und können daher nur begrenzt – und eben nicht unabhängig – eingreifen. Der Versicherungsmakler hingegen ist, auch rechtlich betrachtet, der Interessenvertreter des Versicherungsnehmers und damit sein Sachwalter. Wenn uns beispielsweise ein Kunde beauftragt, so hat er im Schadensfall ausschließlich mit uns Kontakt. Wir wickeln den Schaden bis zur Regulierung ab.

Pardon, aber das klingt stark nach Eigenwerbung. Warum sollte sich ein Juwelier wirklich an Sie als Versicherungsmakler wenden?

Als einzelner Kunde bei einem Versicherer haben Sie eine schlechtere Position im Vergleich zu Versicherungsmaklern wie uns. Allein Bestandsvolumen an vermittelten Versicherten und zudem die Bekanntheit sorgen mitunter für Bewegung auf der Versichererseite, sodass diese sich gesprächs- und kompromissbereit zeigen.