

21.08.2018

## Schadensabwicklung nach Autounfall: So tricksen die Versicherer

**Wer ohne Schuld in einen Unfall verwickelt wird, geht am besten zum Anwalt. Der Jurist ist für Geschädigte gratis. Viele Versicherer kürzen sonst dreist die Erstattung. Hier lesen Sie, mit welchen Tricks die Versicherer arbeiten, wie man als Geschädigter nicht auf Kosten sitzen bleibt, wann ein Mietwagen als Ersatz drin ist und was man unmittelbar nach dem Unfall unbedingt beachten sollte.**

### „Der Alfa ist Schrott“

Zuerst war der Schreck groß: Eine Studentin war Ulrich Seilkan ins Auto gefahren. Das Heck seines schwarzen Alfa sah übel verbeult aus. Doch wenig später meldete sich die Kfz-Versicherung der Frau: „Keine Sorge, wir regeln alles.“ Gutachten, Werkstatt, Mietwagen – er brauche sich um nichts zu kümmern: „Wir stellen Ihnen Ihr Auto repariert und frisch gewaschen wieder vor die Tür.“ Das klang super. Doch repariert und gewaschen wurde nichts. Der Alfa sei Schrott, meinte die Versicherung. Ein Gutachter schätzte die Reparatur auf 4 340 Euro. Der Wagen sei aber nur 3 900 Euro wert. Die Versicherung zahlte 2 350 Euro, weitere 1 550 Euro sollte Seilkan von einem Schrotthändler erhalten.

### Ein Anwalt holt die geforderte Summe

Damit war er nicht einverstanden. Sein Verdacht: Die Versicherung setzte den Wert des Alfa extra niedrig an. Seilkan ging zu einem Anwalt für Verkehrsrecht. Das war richtig. Fachjuristen wissen, welche Ansprüche Geschädigte haben – sie kennen sich mit Haushaltsführungsschäden und dem „merkantilen Minderwert“ ebenso aus wie mit der Reparatur in der Markenwerkstatt.

Vor allem kennen Anwälte die Tricks der Versicherer. So war es auch bei Seilkan. Er durfte doch eine Reparatur verlangen. Denn deren Kosten lagen nicht über 130 Prozent des Fahrzeugwerts. Erst darüber gilt eine Reparatur als unwirtschaftlich. Der Anwalt holte für den Berliner die vollen 4 350 Euro heraus.

Unser Rat

**Anruf.** Sie sind schuldlos in einen Unfall verwickelt? Lassen Sie sich auf nichts ein, wenn die gegnerische Versicherung schon am Unfallort anruft. Sie ist weder Ihr Partner noch Ihr Helfer. Der Sachbearbeiter will die Erstattung gering halten.

**Anwalt.** Regeln Sie nicht alles selbst. Gehen Sie auch beim Blechschaden besser zum Rechtsanwalt. Trifft Sie keine Schuld, muss der gegnerische Versicherer das Honorar zahlen. Wenden Sie sich an einen Fachanwalt für Verkehrsrecht. Das Portal [anwalt-suchservice.de](http://anwalt-suchservice.de) ist bei der Suche im Internet hilfreich.

**Gutachter.** Nehmen Sie nicht den Sachverständigen der gegnerischen Versicherung. Beauftragen Sie selbst einen – außer bei Bagatellen unter 1 000 Euro. Achtung: „Kfz-Sachverständiger“ kann sich jeder nennen. Der Titel ist nicht gesetzlich geschützt. Fragen Sie den Sachverständigen-Bundesverband BVSK. Dessen Mitglieder sind Ingenieure oder Kfz-Meister.

**Werkstatt.** Einige Werkstätten bieten „Rundum-Sorglos-Pakete“ einschließlich Mietwagen, bei denen sie die Regulierung erledigen. Doch auch Werkstätten verfolgen ihre eigenen Interessen, nicht Ihre.

### **Nicht auf das Bequemlichkeits-Versprechen reinfallen**

Was Seilkan erlebt hat, ist typisch. Nach einem Verkehrsunfall versuchen Versicherer mit vielen Tricks, die Entschädigung möglichst niedrig zu halten. Erste Maßnahme: Sie wollen schnell Zugriff auf den Geschädigten bekommen. Mitunter rufen sie noch direkt am Unfallort an und versprechen: „Wir zahlen alles, übernehmen die komplette Abwicklung, ersparen Ihnen Stress.“

Doch das kann teuer werden. Versicherer wollen schnell an den Geschädigten heran, damit er sich gar nicht erst über seine Rechte informiert. So können sie viele Ansprüche unter den Tisch fallen lassen. Regelt die gegnerische Versicherung alles, bleibt für den Autobesitzer ungewiss, ob die Werkstatt neue Teile einbaut oder gebrauchte oder das verbogene Teil wieder zurechtdengelt.

### **Vorsicht mit fremdem Versicherer**

Deshalb lautet die oberste Regel nach einem unverschuldeten Unfall: nicht den gegnerischen Versicherer kontaktieren. Er ist nicht Partner des Geschädigten, schon gar nicht Helfer, sondern will die maximal mögliche Ersparnis für sich selbst heraus-holen. Auch keine gute Idee ist es, einer Werkstatt die Schadenabwicklung zu über-lassen. Viele bieten Rundum-Sorglos-Pakete inklusive Mietwagen. Doch auch die Werkstatt verfolgt ihre eigenen Interessen.

### **Ein Anwalt auch für kleine Schäden**

Besser geht man zum Anwalt – selbst wenn die Schuldfrage klar ist und der Versicherer erklärt, er werde alles bezahlen. Jeder Geschädigte hat das Recht, sich auf Kosten des Gegners einen Anwalt zu nehmen. Es kommt nicht auf die Schadenhöhe an. Das Amtsgericht Dortmund erklärte: „Jeder Geschädigte ist gut beraten, selbst bei kleinen Schäden einen Anwalt zu nehmen“. Es ging um 645 Euro (Az. 431 C 2044/09). Das Oberlandesgericht Frankfurt am Main nannte es sogar fahr-lässig, keinen Anwalt einzuschalten (Az. 22 U 171/13).

Der Anwalt kostet den Geschädigten nichts, sofern ihn keine Teilschuld trifft. Wer hingegen den Unfall mitverursacht hat, muss sich an den Anwaltskosten beteiligen. Aber gerade auch wenn die Schuldfrage strittig ist, wird man kaum ohne Anwalt auskommen.

Viele Unfallopfer wollen die Sache selbst regeln und wegen Kleinigkeiten keinen Juristen hinzuziehen. Doch der Sachbearbeiter der gegnerischen Versicherung ist ihnen weit überlegen. Er ist geschult, bei der Entschädigung zu sparen. Die Versicherer kürzen systematisch, auch bei Kleinigkeiten.

### **An der Autowäsche gespart**

Ein Fall in Düsseldorf: Nach einem heftigen Parkrempler belief sich der Schaden laut Gutachten auf 5 731 Euro. Doch die Versicherung kürzte 175 Euro fürs Lackieren der Türgriffe, 242 Euro für ein Plastikteil am Radhaus, 192 Euro für die Achsvermessung, 44 Euro für die Autowäsche – alles angeblich unnötig. Dasselbe mit einer Dichtung,

einer Chromleiste und Kleinteilen. Zusätzlich kürzte sie 343 Euro am Mietwagen, 57 Euro am Anwaltshonorar – alles in allem 1 335 Euro. Das war rechtswidrig. Sie musste alle Beträge nachzahlen (Amtsgericht Düsseldorf, Az. 37 C 11789/11).

### **Computer spuckt Kürzungen aus**

Für den Berliner Fachanwalt für Verkehrsrecht Marcus Gülpen sind solche Probleme Alltag: „Reicht der Geschädigte ein Gutachten ein, geben die Versicherer es an externe Firmen weiter, die es durch eine Spezialsoftware laufen lassen.“ Die spuckt zahlreiche Kürzungen aus, oft ohne jede Rechtsgrundlage.

Grundsätzlich gilt: Der Geschädigte darf sich auf das verlassen, was in dem Gutachten steht. Als technischer Laie kann er nicht beurteilen, welche Reparaturen nötig sind. Die Werkstattrechnung reicht als Indiz, meint das Oberlandesgericht (OLG) Celle. Das Risiko einer überhöhten Rechnung trägt nicht er, sondern die Versicherung (Az. 14 U 37/17). Angesichts ihrer Methoden warf das Amtsgericht Eisenach den Versicherungsgesellschaften sogar eine „Nichtregulierungspraxis“ vor (Az. 57 C 175/16).

### **Eigenen Gutachter nehmen**

Weitere wichtige Regel: nicht den Gutachter des gegnerischen Versicherers einladen. Stattdessen dürfen Geschädigte auf Kosten des Versicherers selbst ein Gutachten beauftragen. Nur bei Teilschuld müssen sie einen Anteil selbst zahlen. Anders als bei den Anwaltskosten kommt es beim Gutachten aber auf die Schadenhöhe an. Voraussetzung dafür, dass die gegnerische Versicherung zahlen muss, ist ein Schaden von mindestens 1 000 Euro. Darunter reicht ein Kostenvoranschlag der Werkstatt. Einige Gerichte sehen die Grenze bei 1 500 Euro.

Wenn der Versicherer aber einzelne Positionen im Voranschlag kürzt, darf der Geschädigte einen Gutachter beauftragen. Dann gilt die Bagatellgrenze nicht mehr (Amtsgericht Bamberg, Az. 0102 C 569/14).

Der Geschädigte muss auch nicht Preise vergleichen, um einen besonders günstigen Gutachter zu finden. Der Preis darf nur nicht offensichtlich überhöht sein (Bundesgerichtshof [BGH], Az. VI ZR 61/17).

Wer der Versicherung erlaubt, ihren Gutachter zu schicken, bekommt oft ein Problem. Viele Gerichte meinen, man dürfe dann nicht zusätzlich selbst einen Experten beauftragen (Amtsgericht Wuppertal, Az. 32 C 8/14).

Anders ist das, wenn das Versicherungsgutachten klare Fehler enthält: Ein Münchener hatte sich gewundert, dass der Sachverständige einige Schäden gar nicht berücksichtigt hatte, und beauftragte einen zweiten Experten. Der fand weitere Schäden. Die Versicherung musste auch den Zweitgutachter bezahlen (Amtsgericht München, Az. 335 C 7525/17).

### **Vorsicht bei der Nachbesichtigung**

Es ist nicht nötig, der Versicherung den Gutachtertermin zu nennen, damit sie teilnehmen kann. Als Ersatz will sie dann gern ihren Sachverständigen zur Nachbesichtigung schicken. Das geht aber nur, wenn sie einen konkreten Grund hat.

Der Hinweis, das fremde Gutachten sei unklar, reicht nicht, so das Landgericht (LG) Berlin (Az. 42 O 22/10).

Das Ganze kann einige Zeit dauern. Meist darf der Versicherer sich vier bis sechs Wochen Zeit lassen für die Schadenregulierung. Nach Erstellen des Gutachtens sollte man schon das Auto reparieren lassen. Weil eine Nachbesichtigung dann unmöglich ist, sehen einige Versicherer das als Beweisvereitelung. Da sind Gerichte anderer Ansicht: „Dem Geschädigten ist nicht vorzuwerfen, dass er die Reparatur unverzüglich beauftragt hat – schon weil so Mietwagenkosten verringert wurden“ (LG Ellwangen, Az. 3 O 439/12).

### **Bei diesen Posten kürzen Versicherer gerne**

**Werkstatt.** Markenwerkstätten sind oft teurer als freie Werkstätten. Solche Kosten müssen Versicherer nur zahlen, wenn der Wagen nicht älter als drei Jahre ist (BGH, Az. VI ZR 267/14) oder wenn der Geschädigte sein Auto bisher stets in eine Markenwerkstatt brachte. Es reicht nicht, wenn er ihn dort nur reparieren ließ, Wartungen aber eine freie Werkstatt gemacht hat (BGH, Az. VI ZR 182/16).

Verlangt der Versicherer die Reparatur in einer freien Werkstatt, muss sie nah genug sein, 21 Kilometer sind zu weit (BGH, Az. VI ZR 91/09). Zu weit ist es auch, wenn der Versicherer den Wagen abholt und in eine 130 Kilometer entfernte Werkstatt bringt. Denn der der Geschädigte müsste in einem Gewährleistungsfall hinfahren (BGH, Az. VI ZR 267/14).

**Abschleppen.** Die Versicherung muss die Kosten tragen. Der Geschädigte braucht in der Regel keine Preisvergleiche anzustellen, da meist Eile nötig ist. Liegt die Heimatwerkstatt 120 Kilometer entfernt, darf er den Wagen dorthin bringen, wenn er auch bisher dort war (Amtsgericht Rosenheim, Az. 8 C 90/17).

**Anmeldekosten.** Kauft der Geschädigte sich nach einem Totalschaden ein neues Auto, darf er das Autohaus mit der Anmeldung beauftragen. Vor dem Amtsgericht Biberach ging es um 45 Euro (Az. 8 C 921/16).

**Beilackierung.** Muss ein Fahrzeugteil neu lackiert werden, trifft der Farbton oft nicht exakt den der Karosserieteile daneben, weil sie altersbedingt ausgebleichen sind. Dann lackieren Werkstätten deren Ränder mit, sodass der optische Übergang nicht auffällt. Diese Beilackierung muss der Versicherer bezahlen (Amtsgericht Meiningen, Az. 13 C 861/14).

**Haushaltsführungsschaden.** Wurde der Geschädigte verletzt und braucht im Haushalt Hilfe, muss die Versicherung dies ersetzen – auch wenn niemand eingestellt wurde, sondern Familienmitglieder oder Freunde aushelfen (BGH, Az. VI ZR 183/08).

**Kostenvoranschlag.** Verlangt die Werkstatt dafür Geld, muss der Versicherer es erstatten (Landgericht Hildesheim, Az. 7 S 107/09).

**Kleinteile.** Sieht das Gutachten eine Pauschale vor, muss der Versicherer zahlen (LG München I, Az. 19 S 1991/16). Das gilt auch für die oft 10-prozentigen Aufschläge, die Werkstätten gern für Ersatzteile nehmen, um so ihre Lagerkosten zu decken (Oberlandesgericht Düsseldorf, Az. I-1 U 108/11).

**Merkantiler Minderwert.** Nach einem Unfall ist das reparierte Fahrzeug weniger wert als ein unfallfreies. Diesen Wertverlust muss die Versicherung ausgleichen.

**Neu für Alt.** Werden Verschleißteile ersetzt, die eine Wertverbesserung des Pkw bringen, darf der Versicherer einen Teil der Rechnung abziehen. Beispiel: Ein alter Reifen, den der Besitzer ohnehin bald hätte wechseln müssen, wird beim Unfall aufgeschlitzt, ein neuer aufgezogen. Die Versicherung darf einen Abzug vornehmen. Wird aber ein alter Stoßfänger ersetzt, ist das keine Wertverbesserung (Amtsgericht Darmstadt, Az. 308 C 52/14).

**Restwert.** Nach einem Totalschaden muss der Geschädigte nicht nach Aufkäufern mit besonders hohen Preisen suchen. Er darf den Schrott zu dem Preis im Gutachten verkaufen (BGH, Az. VI ZR 132/04.) Er muss nicht auf ein Gegenangebot des Versicherers warten.

**Standgeld.** Bei Totalschaden verlangen viele Werkstätten ein Standgeld, wenn das Auto dort steht, oft 10 Euro pro Tag. Dies muss die Versicherung ersetzen – auch wenn es 38 Tage sind, weil die Leasinggesellschaft die Zulassungsbescheinigung nicht eher herausgab (Amtsgericht Cuxhaven, Az. 5 C 538/16).

**Verbringungskosten.** Nicht jede Werkstatt hat eine eigene Lackiererei. Muss sie den Wagen zum Lackierer wegbringen, hat der Versicherer die Transportkosten zu erstatten (OLG Düsseldorf, Az. I-1 U 140/09).

**Mietwagen nach Unfall:** Was Versicherer zahlen müssen  
Grundsätzlich darf der Geschädigte gleich nach dem Unfall einen Mietwagen nehmen. Das gilt auch für die Zeit, in der Werkstatt oder Gutachter die Schadenhöhe feststellen, sowie für den Fall, dass er verletzt ist und nicht fahren kann. Dann kann jemand anders ihn fahren (OLG Düsseldorf, Az. 1 U 220/10). Ist das Gutachten da, darf man ein bis zwei Tage überlegen, ob das Auto repariert werden oder ob ein neues her soll.

Viele Verleiher haben für Unfallersatzwagen sehr teure Tarife, Versicherer erstatten aber oft nur den Normaltarif. Man sollte mindestens drei Angebote einholen. Ist ein Preisvergleich nicht möglich, etwa bei einem Unfall nachts, darf man das erste Angebot nehmen, muss aber später ein günstigeres wählen. Orientierung gibt die Schwackeliste für Mietwagen oder die Fraunhoferliste. Der Preis sollte nicht mehr als 50 Prozent höher liegen.

Wer vorsichtig ist, wählt den Mietwagen eine Klasse kleiner als den eigenen Pkw. Doch viele Gerichte meinen, man dürfe die gleiche Klasse nehmen, wenn man den Wagen maximal für 1 000 Kilometer braucht. Ein Porsche-Fahrer darf sich also einen Porsche mieten (Amtsgericht Frankfurt am Main, Az. 29 C 937/16 [44]). Ebenso muss der Versicherer den Zuschlag für eine Vollkasko tragen, auch wenn das kaputte Auto nicht vollkaskoversichert war (BGH, Az. VI ZR 74/04).

Einige Versicherer kürzen die Rechnung um 10 bis 20 Prozent, weil der Geschädigte Verschleiß am eigenen Auto eingespart habe. Das lehnen Gerichte ab: Es liege keine

relevante Ersparnis vor, schon gar nicht in dieser Höhe. Anders kann das sein, wenn der Geschädigte mit dem Mietwagen außergewöhnlich viel gefahren ist.

Wichtig: Man muss den Mietwagen tatsächlich brauchen. Als Faustregel gilt: Der Wagen sollte pro Tag für mindestens 20 Kilometer benötigt werden. Sind es weniger, wäre ein Taxi oft billiger. Ähnlich ist es, wenn der Geschädigte einen Zweitwagen hat und auf den Mietwagen nicht angewiesen ist. Wird der zweite Pkw aber zum Beispiel ständig von Sohn oder Tochter genutzt, muss man ihn nicht den Kindern entziehen (Amtsgericht Miesbach, Az. 1 C 1077/08).

Wer keinen Mietwagen nimmt, erhält eine Nutzungsausfallentschädigung. Sie liegt je nach Modell meist zwischen etwa 25 und 170 Euro pro Tag.

### **Nach dem Unfall: So verhalten Sie sich richtig**

**Sichern.** Oberste Priorität haben das Absichern der Unfallstelle und die Versorgung von Verletzten. Also Warnblinklicht einschalten und Warndreieck aufstellen. In der Stadt reichen 50 Meter Abstand, auf Bundesstraßen 100 Meter, auf Autobahnen 200 Meter. Zur Sicherheit die Warnweste anziehen.

**Notruf.** Bei schweren Unfällen und wenn es Verletzte gibt, empfiehlt sich die Notrufnummer 110 der Polizei oder die Notfallnummer 112. Das ist auch ohne Guthaben auf dem Handy möglich. An Autobahnen kann man die Notrufsäulen nutzen. Sie stehen alle zwei Kilometer. Ein schwarzer Pfeil an den Leitpfosten zeigt die Richtung zur nächsten Säule. Anrufer sollten mitteilen: Wo ist der Unfall passiert? Was ist passiert? Gibt es Verletzte? Welche Verletzungen? Wer meldet den Unfall?

**Verletzte.** Bei Unfällen mit Toten oder Verletzten sollte man die Polizei unbedingt holen. Das empfiehlt sich auch bei Sachschäden über 1 000 Euro, bei unklarer Schuldfrage, wenn der Unfallgegner keine Papiere hat, wenn er unter Alkohol oder Drogen steht, bei Unfällen mit Wild, wenn Öl oder Treibstoff auslaufen, wenn der fremde Pkw im Ausland zugelassen ist oder der Fahrer dort lebt. Bei Mietautos und Firmenwagen gibt es oft Vorschriften, die Polizei zu rufen.

**Kleinschäden.** Bei kleinen Blebschäden ist die Polizei zwar nicht unbedingt nötig. Aber wer sie ruft, muss nichts dafür bezahlen. Die Beamten machen dann eine „vereinfachte Sachverhaltsfeststellung“: keine ausführliche Dokumentation, keine Zeugenbefragungen, keine Fotos, keine Skizze, schon gar keine Prüfung technischer Sachverhalte. Ihre Aufgabe ist nicht die abschließende Klärung der Schuldfrage. Die Polizei klärt Verkehrsverstöße, nicht Schadenersatzansprüche. Das regeln die Versicherer.

**Personalien.** Unfallbeteiligte müssen am Ort bleiben und ihre Personalien nennen, auch wenn sie es eilig haben. Laut Strafgesetzbuch haben Unfallbeteiligte Anspruch, die Identität des jeweils anderen zu erfahren. Weigert sich der andere, rufen Sie die Polizei. Er muss dann warten, bis sie eintrifft.

**Bußgeld.** Der Fahrer, den die Polizei für den wahrscheinlichen Unfallverursacher hält, muss ein Verwarnungsgeld zahlen. Akzeptiert er es, bedeutet das kein Schuldanerkenntnis. Vorsicht mit ausführlichen Erklärungen. Unfallbeteiligte sind nur zu

Angaben über Person und Fahrzeug verpflichtet. Wer mehr sagt, muss damit rechnen, dass dies später gegen ihn verwendet wird.

**Beweise.** Es ist gut, Beweise zu sichern: also Zeugen zu suchen und Fotos zu machen, zuerst Übersichtsbilder aus verschiedenen Blickwinkeln. Dabei sollte man feste Punkte wie Laternen mitablichten, ebenso Details wie Knicke in der Bremsspur. Mit Kreide lassen sich die Fahrzeugecken auf dem Asphalt kennzeichnen, ebenso Radpositionen und Lenkeinschlag. Wenn es geht, sollte man die Autos erst danach zur Seite fahren. Dort ist Zeit, die Schäden an den Autos im Detail zu fotografieren. Es kommt nicht auf jeden Kratzer an. Die kann ein Sachverständiger auch später sehen. Die Fotos sollten zeigen, was demoliert ist: Front, Seite, Heck? Wichtig ist ein Protokoll wie der Europäische Unfallbericht. Ein Ausdruck sollte vorsorglich im Auto liegen. Alle Beteiligten sollten unterschreiben.

**Versicherung.** Nennt der Unfallgegner seine Versicherung nicht, hilft der Zentralruf der Autoversicherer (Tel. 0 800/2 50 26 00). Dann meldet sich die Versicherung oft schon am Unfallort. Doch niemand sollte vor Ort verbindliche Zusagen abgeben. Ist die Schuldfrage strittig, ist oft der Gang zum Anwalt nötig. Wer eine Verkehrsrechtsschutzversicherung hat, erhält dort häufig gratis eine telefonische Erstberatung.

Quelle: FINANZTEST 9/2018