



## ERSTE HILFE IM ALLTAG

1. Versicherungsfälle	20. April
2. Notdienste	21. April
3. Fundsachen	22. April
4. Papiere	23. April
5. Schlüsseln	24. April
6. Geld	25. April
7. Kinder	26. April
8. Verträge	27. April
9. Auto	28. April
10. Reisen	29. April
11. Parken	30. April
12. Fahrkarten	2. Mai
13. Post	3. Mai
14. Todesfall	4. Mai

## 16-Jähriger setzt Kollegen in Brand

Es gibt Fälle, in denen die Versicherungen einspringen – auch wenn man das kaum für möglich halten würde. Einen solchen hat das Oberlandesgericht (OLG) Köln 1992 verhandelt. Kläger war ein 16-Jähriger, der seinen Kollegen schwer verletzt hatte. Die gegen ihn geltend gemachten Forderungen wollte der Jugendliche auf seine Haftpflichtversicherung abwälzen – und das klappte auch.

Der junge Mann hatte als Auszubildender in der Mittagspause aus einem Kanister Nitroverdünnung verspritzt, dabei die Hose eines Kollegen getroffen und – um seinen Kollegen zu erschrecken – ein Feuerzeug an dessen Hosenteil gehalten. Die Hose fing sofort Feuer, das Opfer erlitt am linken Unterschenkel schwerste Verbrennungen und der 16-Jährige wurde im Strafprozess wegen fahrlässiger Körperverletzung schuldig gesprochen. In einem Zivilprozess wurde der 16-Jährige dann zur Zahlung eines Schmerzensgeldes verurteilt. Jetzt klagte der Jugendliche gegen die Versicherung, weil die die Kosten nicht übernehmen wollte.

Das Landgericht wies die Klage zunächst ab, in der Berufung hatte der Jugendliche dann jedoch Erfolg, denn das OLG konnte keinen Grund erkennen, der die Versicherung aus der Haftung nehmen würde. Sicherlich, das Hantieren mit der Nitroverdünnung sei leichtsinnig, hieß es im Urteil. Aber nach Ansicht der Richter gehöre es zu den nicht ungewöhnlichen Betätigungen von Jugendlichen im Alter von 16 Jahren, unvernünftige und leichtsinnige Spiele zu betreiben, bei denen der Spaß am reinen Unsinn die Überhand über die Vernunft gewinnt. Im Urteil dieses Haftpflichtprozesses wurde außerdem festgestellt, dass der Vorfall keine Arbeitsunfall war: Eine Verletzung anlässlich einer betrieblichen Tätigkeit liege nicht vor, da dem Vorgang die Betriebsbezogenheit fehle. Nach Meinung der Richter wäre es reine Spekulation zu behaupten, dass der Kläger damit rechnete, die Hose werde Feuer fangen und brennen. Die Versicherung musste zahlen – Schmerzensgeld bezahlen, Behandlungskosten, und Verdienstausschlag.

## Mit der Gotchapistole ins Auge geschossen

Beim Rumhantieren mit einer Gotchapistole hat ein 17-Jähriger seinem Freund ins Auge geschossen. Die Kosten für die medizinische Betreuung und das Schmerzensgeld musste die Haftpflichtversicherung übernehmen, bei der der Jugendliche über seine Eltern mitversichert war. So jedenfalls hat es das Oberlandesgericht Frankfurt entschieden.

Ein Schulkamerad hatte die Gotchapistole zu einer Party mitgebracht und überließ sie für einige Sekunden dem 17-Jährigen. Der richtete sie „zum Spaß“ in Richtung eines Mitschülers und zielte nach unten neben dessen Beine. Er schoss, und das Geschoss traf den Geschädigten ins linke Auge. Der Privathaftpflicht-Versicherer lehnte die Gewährung von Deckungsschutz ab. Daraufhin erhob der Familienvater Klage. Das Landgericht hat die Deckungsklage abgewiesen. Die Berufung des Klägers hatte allerdings Erfolg.

Das Oberlandesgericht erkannte keinen Tathergang, der einen Versicherungsschutz ausschließt. Das kurzzeitige Rumhantieren mit der Waffe stelle „keine ungewöhnliche und gefährliche Beschäftigung“ dar, sei vielmehr ein Einzelakt, eine punktuelle Handlung. Der Versicherungsschutz war auch nicht durch die Waffenklausel ausgeschlossen.

Schlüssel verloren? EC-Karte eingezogen? Auto abgeschleppt? Unsere Serie beschäftigt sich mit alltäglichen Notfällen und den Menschen, die helfen. Heute: Versicherungsfälle

# Der Schadensmanager

Von Arno Schupp

Bremen. Ein kleiner Moment der Unachtsamkeit reicht, und schon ist es passiert. Der Rotwein ergießt sich über den teuren Teppich, oder der Wagen des Nachbarn wird beim Einparken gerammt. Pro Tag passieren in einer Stadt wie Bremen Hunderte kleine und größere Missgeschicke, die einer Versicherung gemeldet und damit zu einem Fall für Menschen wie Rudomir Blasinski werden. Der 47-Jährige ist Leiter der Schadenaußenstelle Bremen der HUK-Coburg-Versicherung.

Was immer bei einem der Versicherten schief läuft, es läuft danach durch die Abteilung des Versicherungsbetriebswirts. 60.000 Fälle muss seine 44-köpfige Mannschaft pro Jahr bearbeiten – vom Haftpflicht über den Hausrat- bis hin zum Kasko- oder Gebäudeschaden. „Alles, was in dieser Region passiert, wird in unserer Abteilung bearbeitet – und zwar von Anfang bis Ende“, erklärt Blasinski.

### Neue Rolle als Dienstleister

Der Versicherungsbetriebswirt sieht seine Rolle und die einer Versicherer jedoch nicht nur als reiner Regulierungsapparat, sondern vielmehr als Dienstleister. Denn über das rein Monetäre hinaus bietet die Versicherungsbranche inzwischen so genannte Beistandsleistungen. „Dabei geht es um alle möglichen Hilfeleistungen“, sagt Blasinski. Etwa, wenn einer der Versicherten in China im Urlaub ist und dort sein Visum verloren hat, „dann nimmt unser Unternehmen Kontakt zur deutschen Botschaft auf und einer unserer Mitarbeiter regelt das“. Oder wenn einer der Versicherten einen Unfall verursacht hat, bei dem ein Mensch schwer verletzt worden ist, „dann kümmern wir uns um das Reha-Management, also darum, dass der Geschädigte möglichst schnell und gut wieder auf die Beine kommt“.

Hinter solchen Aussagen steckt ein Paradigmenwechsel in der Versicherungsbranche, den Kreditkartenunternehmen angestoßen haben. Mit diesen Karten wurden „plötzlich Zusatzleistungen wie Versicherungen angeboten“, sagt der 47-Jährige. Die Versicherungsbranche zog nach. Ende der 70er Jahre wurde der Autoschutzbrief in die Produktpalette der HUK aufgenommen, seit 2008 gibt es solchen Schutzbrief in der Hausrat- und Wohngebäudeversicherung. Das Angebot reicht von der Datenrettung eines abgestürzten Computers bis zur Notöffnung, falls der Schlüssel verloren gegangen ist. Auch die anderen Versicherungen nahmen ähnliche Angebote in ihre Produktpalette auf, denn „wenn ein Unternehmen so etwas anbietet, müssen die anderen nachziehen“, sagt Blasinski.

„Das Wichtigste dabei ist jedoch, dass wir gut erreichbar sind und tatsächlich auch schnell helfen. Die HUK hat dafür wie die meisten anderen Versicherungen auch eine



**DER NOTFALLHELPER:** Rudomir Blasinski (47) wurde in Salzgitter geboren und absolvierte nach seinem Realschulabschluss eine Lehre als Versicherungskaufmann. Nach seiner Abschlussprüfung 1981 entschied er sich für einen Job in der KFZ-Schadenabteilung HUK-Coburg-Versicherung. „Ich wollte Aktion“, begründet er diesen Schritt heute schmunzelnd. Blasinski bildete sich zum Schadensachbearbeiter fort, wurde 1988 schließlich selbst Ausbilder und ging ein Jahr später nach Mainz, um dort

Service-Nummer, „die sieben Tage die Woche je 24 Stunden lang erreichbar ist“. Sämtliche Versicherungsfälle können unter der Nummer gemeldet werden – weltweit und bei Bedarf sogar mehrsprachig, sagt Blasinski. „Wir leiten dann umgehend alles Nötige in die Wege.“

### Ein Drittel sind KFZ-Schäden

Ein Drittel aller Fälle, die über die Schreibtische seiner Abteilung laufen, stammt aus dem Bereich KFZ-Schäden. Auch hier versucht das Unternehmen, die Abläufe so reibungslos wie möglich zu halten – „Schadensmanagement“ ist das Schlagwort. Nach Möglichkeit übernehmen Partnerwerkstätten die Beseitigung der Schäden. „Das hat

für beide Seiten Vorteile“, sagt der Versicherungsxperte. Die Versicherung tritt gegenüber der Werkstatt als Großkunde auf und erzielt bessere Preise, argumentiert Blasinski. „Und die wiederum wirken sich natürlich auch auf unser eigenes Tarifniveau aus.“ Bei aller Kostenersparnis müssten die Ziele sein, dass der Kunde seinen Wagen so schnell wie möglich wiederbekommt, und dass er mit der Leistung auch zufrieden ist, sagt Blasinski. Fünf Tage veranschlagt er bei einem herkömmlichen Unfallschaden, wenn eine der Partnerwerkstätten der Versicherung im Spiel ist, maximal zehn. „Und natürlich bekommt der Kunde auch einen Leihwagen.“ Das Regulieren der Schäden kostet natürlich auch Geld – und zwar nicht

den Job als Stellvertretender Leiter der Schadenregulierungsabteilung zu übernehmen. 2002 wechselte der Versicherungskaufmann nach Bremen, um hier als Leiter der Schadenregulierungsabteilung zu arbeiten. Zwischendrin hat sich der 47-Jährige berufsbegleitend an der Abendschule zum Versicherungsfachwirt weitergebildet und anschließend an der Versicherungsakademie einen Abschluss als Versicherungsbetriebswirt gemacht.

FOTO: JOCHEN STOSS

zu knapp: Über alle Versicherungsbereiche hinweg bearbeitet Blasinskis Abteilung enorme Summen. „Man kann sicherlich sagen, dass jeder meiner Mitarbeiter übers Jahr gerechnet eine Million Euro bewegt“ – wenn auch nicht immer ganz so, wie sich der eine oder andere Kunde das wünschen würde. „Als Schadensmanager muss man lernen, nein zu sagen.“ Denn nicht alles, was die Kunden sich wünschen, ist tatsächlich auch durch eine Versicherungspolice abgedeckt. Allerdings gelte, dass jede einmal getroffene Zusage absolut verbindlich ist. „Nichts wird wieder revidiert“, sagt Blasinski, selbst, wenn die Zusage zum Schaden des Unternehmens sein sollte. „Das ist dann aber unser Problem.“

## Steinschlag in der Autoscheibe

### Der Fall

Plötzlich gibt es einen Knall an der Frontscheibe. Ein Stein, vermutlich aufgewirbelt vom Vordermann, ist gegen das Glas geflogen und hat einen kleinen Krater auf der Scheibe hinterlassen.

### Die Vorgehensweise

Glasschäden sind über eine Kasko-Versicherung abgedeckt. In den meisten Fällen genügt ein Anruf beim Versicherer. Dort gibt es oft auch Adressen von Betrieben, die sich auf die Reparatur von Steinschlagschäden spezialisiert haben. Denn nicht immer muss die Scheibe ausgetauscht werden.

Im günstigsten Fall ist der Steinschlag an einer Stelle außerhalb des sogenannten Sichtbereiches, denn solche Beschädigungen können in gut ausgerüsteten Fachwerkstätten oft sogar binnen einer halben Stunde repariert werden. Dazu wird ein besonderes Harz in die beschädigte Stelle eingebracht, ausgehärtet und aufpoliert. Von der Reparatur ist hinterher meist kaum noch etwas zu sehen. Die Kosten übernehmen die Versicherungen meist vollständig.

Steinschlagschäden innerhalb des Sichtbereiches dürfen nicht repariert werden. Derart angegriffene Scheiben müssen ausgetauscht werden. Das gilt natürlich auch für Frontscheiben, in denen bereits ein richtiger Riss zu sehen ist. In beiden Fällen springt die Kasko-Versicherung ein, wobei gegebenenfalls eine Selbstbeteiligung zu zahlen ist.

### Achtung:

Selbst kleine Steinschlagschäden sollten umgehend mit Folie oder einem Klebestreifen abgedeckt werden, damit kein Schmutz in die Beschädigungen eindringen kann. Denn Schmutzpartikel können in der Regel nicht mehr beseitigt werden, Folge ist nach der Reparatur eine dunkle Stelle im Glas.

## Große und kleine Blechschäden

### Der Fall

Ein Moment der Unachtsamkeit, und schon ist der Verkehrsunfall passiert. Ein Blechschaden nur, aber immerhin.

### Die Vorgehensweise

Als erstes gilt: Ruhe bewahren, die persönlichen und Versicherungsdaten mit dem Unfallgegner austauschen und die eigene Versicherung informieren. Ist die Schuldfrage klar, wird dort umgehend alles Nötige in die Wege geleitet. Die Versicherer nehmen Kontakt zum Geschädigten und sorgen dafür, dass dessen Fahrzeug wieder in Ordnung gebracht wird, sofern es sich nicht um einen Totalschaden handelt. Auch ein Ersatzfahrzeug stellen die Versicherer dem Geschädigten.

Wenn die Schuldfrage unklar ist, sollte auf jeden Fall die Polizei hinzugezogen werden. Außerdem sollten sich die Unfallparteien die Namen und Telefonnummern etwaiger Zeugen notieren und nach Möglichkeit Fotos von der Unfallstelle machen, rät Versicherungsbetriebswirt Rudomir Blasinski. „Das ist auch der Grund, warum eine Kamera im Handschuhfach bis zu einem Wert von 70 Euro mitversichert ist.“

### Achtung:

Auf keinen Fall sollten Autofahrer, die in einen Unfall verwickelt sind, voreilige Schuldeingeständnisse machen. Gerade wenn es sich um einen Unfall mit Personenschaden handelt, sollten sich die Autofahrer juristischen Rat holen. Auch hierbei werden die Versicherungen sicherlich behilflich sein, wenn die Versicherten dies wünschen.

## Rotwein auf dem weißen Teppich

### Der Fall

Man ist ist zu Gast bei Freunden eingeladen, isst nett zusammen, und trinkt dazu ein Glas Rotwein. Plötzlich fällt einem der Gäste die halbvolle Weinflasche aus der Hand und auf den weißen Teppichboden.

### Die Vorgehensweise

Erst einmal sollte man versuchen, sich mit Freunden so zu einigen. Funktioniert das nicht: Die Versicherungen haben in der Regel eine 24 Stunden besetzte Hotline, unter der etwaige Malheute gemeldet werden können. Meist ist ein einfacher Anruf schon ausreichend, um alles Nötige in die Wege zu leiten. Die Versicherer nehmen dann selbstständig Kontakt zu dem Geschädigten auf, prüfen, ob der entstandene Schaden durch eine Versicherungspolice abgedeckt ist und regulieren den Schaden dann. Dabei wird allerdings meist nur der sogenannte Zeitwert eines beschädigten oder zerstörten Gegenstandes ersetzt.

### Achtung:

Grundsätzlich gilt: Die Versicherten sollten Schäden sofort melden, „denn es gibt so etwas wie eine Meldepflicht“, erklärt Versicherungsbetriebswirt Rudomir Blasinski. Soll heißen: Wer einen Vorfall erst nach mehreren Tagen oder Wochen meldet, muss damit rechnen, dass die Versicherungen nicht mehr für den entstandenen Schaden einspringen. Grundsätzlich vom Versicherungsschutz ausgeschlossen sind alle Dinge, die sich die Versicherten geliehen haben. Und auch darüber hinaus gibt es verschiedene Ausschluss-Kriterien in den Verträgen zur Haftpflicht-Versicherung.

## WICHTIGE ADRESSEN

**Zentralnotruf** der Autoversicherer  
Telefon: 0180 25026  
(6 Cent je Anruf aus dem Festnetz)

**Schadenservice** der HUK-Coburg-Versicherung (außer bei einem Rechtsschutz-Fall)  
Telefon in Deutschland: 0180 2 HUK HILFE  
beziehungsweise 0180 24 85 44 33 (6 Cent je Anruf aus dem Festnetz)  
Telefon im Ausland: +49 69 66 555 66

**Schaden-Direkturf** der Allianz  
00800 11223344 (ohne Länderwahl)  
oder + 49 (0)89 38 00 23 00

**Schadensnummer** der Gothaer:  
Telefon: 0 180 3 30 83 08  
(9 Cent je Minute bei Anruf aus dem Festnetz)  
Pannenhilfe  
(für Gothaer Kunden mit Kfz-Schutzbrief):  
0800 44 64 000 (gebührenfreier Anruf Inland)  
+49 22 182 77 555 (Anbieterabhängig)

## LESER-AKTION

Liebe Leserin, lieber Leser,

Sie können sich an unserer Serie beteiligen: Schildern Sie uns Ihre Alltags-Katastrophen und sagen Sie uns, wie Ihnen geholfen wurde.

Senden Sie uns eine E-Mail mit dem Stichwort „Erste Hilfe im Alltag“ an [lokales@weser-kurier.de](mailto:lokales@weser-kurier.de), oder ein Telefax an 04 21 / 36 71 10 06.

## LESEN SIE MORGEN

**Wenn im Winter die Heizung streikt:** Timo Kück ist als Servicetechniker im Notdienst für einen Installationsbetrieb unterwegs. Das Unternehmen bietet eine 24-Stunden-Hilfshotline.