

Standard BVSV 0051 Allgemeine Grundlagen zur Regulierung von Versicherungsschäden

Inhaltsangabe

1. Anwendung der Standards.....	3
2. Anwendungen allgemeiner Regelungen zur Regulierung von Versicherungsschäden	3
3. Durchführung von Tätigkeiten zur Regulierung von Versicherungsschäden	3
4. Durchführung der Tätigkeiten der Schadensregulierung	4
4.1. Stufe Eins: Schadensaufnahme durch Schadensregulierer.....	4
4.2. Stufe Eins: Einzelschritte durch den Schadensregulierer	4
4.2.1. Stufe Eins: Überprüfung von Pflichtverletzungen des Versicherungsnehmers	4
4.2.2. Stufe Eins: Überprüfung der Schadensanzeigepflicht und Schadensminderungspflicht.....	5
4.2.3. Stufe Eins: Überprüfung bzw. Ermittlung des Schadensverlaufs, des Schadensumfangs und der Schadenhöhe	5
4.2.4. Stufe Eins: Überprüfung einer Unterversicherung	5
4.2.5. Stufe Eins: Feststellungen über rechtswidrige Handlungen, falsche Angaben und gefälschte Unterlagen im Rahmen der Schadensabwicklung.....	5
5. Stufe Zwei: Erstellung eines Schadensgutachtens durch den Sachverständigen ..	6
5.1. Stufe Zwei: Erstellung des Sachverständigengutachtens	7
5.2. Stufe Zwei: Angaben zur Funktion des Sachverständigen	7
5.3. Stufe Zwei: Anforderung von Informationen und Unterlagen	7
5.4. Stufe Zwei: Ermittlung der rechtlichen und wirtschaftlichen Grundlagen ...	7
5.5. Stufe Zwei: Durchführung einer Ortsbesichtigung	8
5.6. Stufe Zwei: Durchführungen von Ermittlungen, Berechnungen und Feststellungen zum Gutachtenauftrag	8
5.7. Stufe Zwei: Ermittlung und Plausibilisierung des Ergebnisses	8
6. Stufe Drei: Einleitung eines Sachverständigenverfahrens oder eines Gerichtsverfahrens.....	8
6.1. Stufe Drei: Sachverständigenverfahren	8

BVSV Standard 051/2016 Regulierung von Versicherungsschäden

6.2. Stufe Drei: Gerichtsverfahren 8

7. Aufzeichnungs- und Aufbewahrungspflichten 9

8. Inkrafttreten 9

1. Anwendung der Standards

(1) Der BVSV-Bundesverband der Sachverständigen für das Versicherungswesen e.V. erlässt Berufsstandards, um eine einheitliche Anwendung von Normen im Bereich der Schadensregulierung zu gewährleisten.

(2) Die Berufsstandards sind für die Mitglieder des BVSV- Bundesverband der Sachverständigen für das Versicherungswesen e.V. verbindlich. Von Ihnen kann nur in Ausnahmefällen abgewichen werden. In diesem Fall hat der Schadensregulierer oder Sachverständige auf die Abweichung hinzuweisen und diese ausführlich zu begründen.

(3) Neben den Standards enthalten die Veröffentlichungen auch Empfehlungen, die die Meinung des Vorstandes und die des jeweiligen Fachbereiches des Berufsstandes der Sachverständigen für das Versicherungswesen darstellen, diese sollen von den Mitgliedern berücksichtigt werden.

(4) Grundlagen für die Tätigkeit im Bereich der Regulierung von Versicherungsschäden ist der Auftrag und die dem Auftrag zu Grunde liegenden vertraglichen Vereinbarungen. Die im Standard aufgeführten fachspezifischen Regelungen sind nur insoweit zu berücksichtigen, sofern nicht durch den Auftrag oder durch den Versicherungsvertrag andere Regelungen vorgegeben sind.

2. Anwendungen allgemeiner Regelungen zur Regulierung von Versicherungsschäden zu den speziellen Schadensregulierungsstandards nach Versicherungsarten

(5) Der vorliegende Standard gilt als Grundstandard für die Regulierung von Versicherungsschäden für alle Bereiche. Er stellt die allgemeinen Regelungen zur Aufnahme, Erfassung und Abwicklung von Versicherungsschäden dar. Dieser Standard stellt die Grundlage für alle weiteren Schadensregulierungsstandards dar.

3. Durchführung von Tätigkeiten zur Regulierung von Versicherungsschäden

(6) Aufgrund der skeptischen Grundhaltung des Versicherungsnehmers muss der Schadensregulierer¹ wie auch der Sachverständige² seine persönlichen Voraussetzungen darstellen.

(7) Der Schadensregulierer wie auch der Sachverständige haben erhebliche überdurchschnittliche Fachkenntnisse im Bereich von der Schadensabwicklung von Versicherungen zu besitzen. Er muss über praktische Erfahrungen und die Fähigkeit verfügen, sowohl die Schäden, als auch Verlauf zu plausibilisieren, aufzunehmen, abzuwickeln und zu bewerten.

(8) Die Schadensregulierer wie auch die Sachverständigen haben die dafür notwendigen Fachkenntnisse, wie auch die Berufserfahrung durch eine entsprechende Prüfung oder durch andere Nachweise zu belegen.

¹ BVSV Standard 050 Tz.

² BVSV Standard 001 Tz 3.

(9) Der Schadensregulierer hat die Tätigkeiten transparent, gewissenhaft, unparteiisch und persönlich durchzuführen, während der Sachverständige darüber hinaus noch die Unabhängigkeit und Weisungsfreiheit garantieren muss. So dürfen keine persönlichen oder beruflichen Verhältnisse zwischen ihnen und dem Geschädigten, dem Versicherungsnehmer oder demjenigen der den Schaden abwickelt, bestehen. So kann ein Makler keinen Schaden bei seinem Kunden abwickeln.

(10) Ebenfalls darf keine wirtschaftliche Abhängigkeit zu der Versicherungsgesellschaft als Auftraggeber vorhanden sein. Eine Abhängigkeit wird bereits bei einem Auftragsvolumen von über 15 % des durchschnittlichen Gesamtumsatzes der letzten drei Jahre gesehen.

(11) Eine Abhängigkeit zum Auftraggeber ist nicht gegeben, wenn die Versicherungsgesellschaft als Auftraggeber den Sachverständigen nicht direkt, sondern über eine Schadensregulierungsgesellschaft indirekt beauftragt und ihm gegenüber nicht weisungsgebunden ist. Dieses gilt auch für die Schadensregulierungsgesellschaft, da diese die Tätigkeiten durch selbständige Schadensregulierer und Sachverständige erbringen lässt und keinen Einfluss auf die Schadensregulierung hat.

4. Durchführung der Tätigkeiten der Schadensregulierung

(12) Der BVSV Bundesverband der Sachverständige für das Versicherungswesen hat das „BVSV -3 Stufen- Schadensregulierungsmodell“ entwickelt.“ Dieses wird nunmehr in diesem Standard umgesetzt.

4.1. Stufe Eins: Schadenaufnahme durch Schadensregulierer

(13) Überprüfung ob der Schaden durch den Versicherungsvertrag versichert ist.

(14) Aufnahme des Schadens durch einen BVSV Schadensregulierer der den Schaden aufnimmt. Die Schadenaufnahme und der Schadensverlauf werden in einem Protokoll aufgezeichnet und vom Kunden bestätigt. Danach wird der Schadenshergang plausibilisiert und das Ergebnis festgehalten.

(15) Sofern der Schadenshergang plausibel und keine offensichtlichen Pflichtverletzungen des Versicherungsnehmers ersichtlich sind, macht der Schadensregulierer bei einer festgestellten Schadenshöhe dem Versicherungsnehmer ein finanzielles Angebot auf Abwicklung des Schadens ohne weitere Prüfung des Versicherungsfalls.

4.2. Stufe Eins: Einzelschritte durch den Schadensregulierer

4.2.1. Stufe Eins: Überprüfung von Pflichtverletzungen des Versicherungsnehmers

(16) Der Sachverständige hat wie auch der Schadensregulierer die Leistungspflicht dahin gehend zu überprüfen ob der Schaden durch den Versicherungsvertrag versichert ist. Dabei hat er, anders als der Schadensregulierer auch zu prüfen, ob die vertraglichen Obliegenheitspflichten des Versicherungsnehmers aus dem Versicherungsvertrag auch von diesem erfüllt wurden.

(17) Hierbei ist auf die Vollständigkeit der eingereichten Versicherungsverträge nebst Nachträge zu achten.

4.2.2. Stufe Eins: Überprüfung der Schadensanzeigepflicht und Schadensminderungspflicht

(18) Der Sachverständige hat zu überprüfen ob der Versicherungsnehmer den Anzeigepflichten nachgekommen ist. Hierbei ist sowohl der zeitliche Aspekt der Meldung, als auch der Umfang der Nachweispflichten mit zu erfassen.

(19) Diese Überprüfung schließt auch die Bewertung der getätigten Aussagen und eingereichten Unterlagen mit ein³.

4.2.3. Stufe Eins: Überprüfung bzw. Ermittlung des Schadensverlaufs, des Schadensumfangs und der Schadenhöhe

(20) Sofern der Schadensregulierer die Schadensaufnahme durchgeführt hat und der Schadensverlauf und der Schadensumfang durch den Versicherungsnehmer bestätigt wurde, dann kann der Sachverständige diese Feststellungen nach Plausibilisierung übernehmen, sofern für ihn keine Zweifel an dem Ergebnis bestehen.

(21) Sofern Zweifel an dem Schadensverlauf oder Schadensumfang bestehen oder der Versicherungsnehmer das Protokoll über die Schadensaufnahme mit dem Schadensverlauf oder Schadensumfang nicht schriftlich bestätigt, dann hat der Schadensregulierer / Sachverständige die Schadensaufnahme erneut vor Ort, sofern möglich durchzuführen. Dieses gilt nur bei einer zeitnahen Schadensermittlung, wenn der Schaden noch in Augenschein genommen werden kann.

4.2.4. Stufe Eins: Überprüfung einer Unterversicherung

(22) Der Sachverständige hat zu überprüfen inwieweit die Versicherungssummen dem vorgefundenen Sachverhalt entsprechen. So sind Hinweise oder Tatsachen auf eine Unterversicherung zu dokumentieren.

4.2.5. Stufe Eins: Feststellungen über rechtswidrige Handlungen, falsche Angaben und gefälschte Unterlagen im Rahmen der Schadensabwicklung

³ BVSV-Standard 004

(23) Um die Unparteilichkeit zu bewahren hat der Sachverständige keine Befugnisse als Ermittler zu arbeiten. Die in den BVSV-Standards geforderte skeptische Grundhaltung beinhaltet aber keine weitergehenden Ermittlungsmaßnahmen.

(24) Sofern dem Sachverständigen im Rahmen seiner Schadensermittlung Sachverhalte bekannt werden, über rechtswidrige Handlungen, falsche Angaben oder gefälschte Unterlagen, hat er dieses, im Rahmen der gesetzlichen Regelungen, ausschließlich dem Auftraggeber mitzuteilen. Dieser wird dann diese Sachverhalte bewerten und entsprechende Maßnahmen einleiten.

4.2.6. Stufe Eins: Beschleunigte Abwicklung des Schadens durch finanzielle Einigung

(25) Der Schadensregulierer hat, sofern keine offensichtlichen Gründe vorliegen die eine wahrscheinliche Pflichtverletzung aufzeigen, der Schadensverlauf plausibel und der zu beurteilende Schaden unbestritten ist, dem Versicherungsnehmer ein finanzielles Angebot zur beschleunigten Schadensregulierung zu unterbreiten.

(26) Hierbei hat der Schadensregulierer die Kostenschätzung des Versicherungsnehmers mit den regionalen Preisen nach Überprüfung zu berücksichtigen und unter Beachtung der notwendigen Arbeiten zur Schadensbeseitigung einen nachvollziehbaren Betrag als finanzieller Einigungsvorschlag zu ermitteln und zu dokumentieren.

(27) Sofern ein finanzieller Vorschlag vom Versicherungsnehmer abgelehnt wurde, ist dieses zu dokumentieren. Hierbei ist der Versicherungsnehmer auf das nachfolgende Schadensregulierungsverfahren zu unterrichten.

4.2.7. Informationspflicht über das Schadensregulierungsverfahren.

(28) Der Schadensregulierer hat während der Schadensregulierungen Fragen zum Abwicklungsverfahren zu beantworten.

(29) Sofern das Verfahren nicht beschleunigt beendet werden kann hat der Schadensregulierer den Versicherungsnehmer auf den weiteren Verfahrensablauf des Schadensregulierungsverfahrens hinzuweisen (Sachverständigengutachten, Sachverständigenverfahren, Gerichtsverfahren, Kosten (Anwalt) etc.).

5. Stufe Zwei: Erstellung eines Schadensgutachtens durch den Sachverständigen

(30) Sofern der Versicherungsnehmer das Angebot nicht annimmt oder Gründe vorliegen die gegen die Abgabe eines Abwicklungsangebotes sprechen (z.B. der Schadenshergang ist nicht plausibel oder es liegen offensichtliche Pflichtverletzungen des Versicherungsnehmers vor) dann ist ein Sachverständigengutachten durchzuführen.

(31) Der Sachverständige, der nicht der Schadensregulierer ist, erstellt anhand des von dem Schadensregulierer ermittelten Schadens, der vom Kunden bestätigt wurde, ein Sachverständigengutachten. Sofern der Schaden nicht durch den Versicherungsnehmer bestätigt wurde, muss dieser erneut durch den Sachverständigen persönlich in Augenschein genommen werden.

(32) In diesem Gutachten ist je nach Auftragsfragestellung, der Sachverhalt auf Pflichtverletzungen des Versicherungsnehmers (Obliegenheitsverpflichtungen insbesondere Schadensanzeigepflicht, Schadensminderungspflicht, Unterversicherung) zu überprüfen. Danach sind der wahrscheinliche Ablauf und die Höhe des Schadens zu ermitteln. Das Ergebnis ist dem Versicherer und dem Versicherungsnehmer zur Annahme zur Verfügung zu stellen.

5.1. Stufe Zwei: Erstellung des Sachverständigengutachtens

(33) Nach Annahme des Auftrages ist zeitnah mit der Bearbeitung des Gutachtens zu beginnen.

(34) Der Sachverständige hat unaufgefordert zu prüfen und mitzuteilen ob eine Befangenheit in seiner Person durch die Übernahme des Auftrages vorliegt. Demnach dürfen unmittelbare und mittelbare Angestellte von Versicherungsgesellschaften, wie auch Sachverständige die regelmäßig für eine Versicherung arbeiten und einen jährlichen Umsatz von mehr als 15 % mit dem Auftraggeber tätigen, die entsprechenden Aufträge nicht annehmen.

5.2. Stufe Zwei: Angaben zur Funktion des Sachverständigen

(35) Der Sachverständige ist verpflichtet bei der Gutachtenerstellung anzuzeigen in welcher Funktion (Gutachter, Berater, Schiedsgutachter etc.) er tätig ist. Sofern er als Gutachter nicht durch ein Gericht, sondern durch eine Partei beauftragt wurde, hat er anzugeben, ob er eine objektivierte Tätigkeit oder eine auf den Auftraggeber abgestimmte Tätigkeit (z.B. eine Grenzpreisbetrachtung) vorgenommen hat. Alle durch den Sachverständigen durchgeführten Tätigkeiten müssen transparent und wahr sein.

5.3. Stufe Zwei: Anforderung von Informationen und Unterlagen

(36) Nach der Festlegung der notwendigen Informationen und Unterlagen hat der Sachverständige zu überprüfen ob die eingereichten Unterlagen zur Gutachtenerstellung ausreichend sind.

(37) Hierbei muss er aber berücksichtigen, ob es sich um ein Gerichts- oder Privatgutachten handelt. Bei den Gerichtsgutachten gilt durch das Parteienverfahren in der Regel die Begrenzung, dass Unterlagen und Informationen nur über das Gericht angefordert werden dürfen. Der Sachverständige darf in diesem Fall selbst keine Unterlagen und Informationen direkt von den Beteiligten beschaffen.

5.4. Stufe Zwei: Ermittlung der rechtlichen und wirtschaftlichen Grundlagen

(38) Der Sachverständige hat in seinem Gutachten keine Rechtsfragen zu beantworten. Dagegen hat der Sachverständige aber die rechtlichen und wirtschaftlichen Grundlagen anzugeben auf deren Basis die Feststellungen im Gutachten erfolgten.

5.5. Stufe Zwei: Durchführung einer Ortsbesichtigung

(39) In der Regel kann ohne eine Besichtigung des Objekts, an dem ein Schaden festgestellt werden soll, eine Begutachtung nicht erfolgen. Bei einer rückwirkenden Bewertung von Objekten macht in vielen Fällen eine Ortsbesichtigung keinen Sinn.

5.6. Stufe Zwei: Durchführungen von Ermittlungen, Berechnungen und Feststellungen zum Gutachtauftrag

(40) Die Maßnahmen sind vorzubereiten und zu planen. Die Verfahren zur Ermittlung von Feststellungen und Ergebnissen sind vorzubereiten und entsprechende personelle, finanzielle und technische Voraussetzungen zur Verfügung zu stellen.

5.7. Stufe Zwei: Ermittlung und Plausibilisierung des Ergebnisses

(41) Der Sachverständige hat entsprechende Berechnungen, soweit möglich, durch Vergleichsverfahren zu plausibilisieren. Das Ergebnis ist in der Regel nur dem Auftraggeber zur Verfügung zu stellen.

6. Stufe Drei: Einleitung eines Sachverständigenverfahrens oder eines Gerichtsverfahrens

(42) Bei Ablehnung des angebotenen Entschädigungsschadens kann der Versicherungsnehmer einen Antrag auf ein Sachverständigenverfahren stellen um die Höhe des Schadens feststellen zu lassen. Mit Zustimmung des Versicherungsnehmers kann auch der Versicherer ein Sachverständigenverfahren einleiten. Sofern dieses nicht möglich ist oder Unklarheiten bezüglich des Schadensverlaufes oder Pflichtverletzungen des Versicherungsnehmers vorliegen, werden diese Verfahren meist durch ein Gerichtsverfahren beendet.

6.1. Stufe Drei: Sachverständigenverfahren

(43) Bei den Versicherungsarten bei denen in den allgemeinen Vertragsbedingungen ein Sachverständigenverfahren vereinbart wurde, kann dieses zur Ermittlung der Höhe des Schadens rechtsverbindlich durchgeführt werden. Hierzu kann das im Schadensregulierungsverfahren erstellte Sachverständigengutachten verwendet werden.

(44) Nach Einleitung des Sachverständigenverfahrens hat der Versicherungsnehmer innerhalb von 14 Tagen auf eigene Kosten einen Sachverständigen zu benennen, der für den Versicherungsnehmer ein Zweitgutachten erstellt und dieses in einem Vergleichsverfahren mit dem Sachverständigen des Versicherers fachlich austauscht und einigt.

6.2. Stufe Drei: Gerichtsverfahren

(45) Sofern keine Einigung im eigentlichen Schadensregulierungsverfahren zu erzielen ist oder der Schadensverlauf unklar oder eine Pflichtverletzung des Versicherungsnehmers nicht ausgeschlossen werden kann landet das Verfahren vor den Zivilgerichten.

(46) Hier können die im Schadensermittlungsverfahren erstellten Sachverständigengutachten als Parteigutachten mit eingebracht werden, die Gerichte bestellen aber in aller Regel einen Gerichtsgutachter der den Sachverhalt nochmals begutachtet.

(47) In diesem Fall können aber die Parteisachverständigen als Sachverständigenzeugen ihr Gutachten gegenüber dem Gericht verteidigen.

.

7. Aufzeichnungs- und Aufbewahrungspflichten

(48) Die eingesetzten Schadensregulierer oder Sachverständige haben über jede von ihnen vorgenommene Tätigkeit Aufzeichnungen zu machen. Insbesondere sind die Gründe der Ablehnung eines Schadensvergleiches zu vermerken. Ebenfalls ist im Falle der Einigung die entsprechende Vereinbarung zu dokumentieren.

(49) Das Ergebnis der Tätigkeit ist neben den zur Verfügung gestellten Unterlagen, Arbeitsnachweisen, Protokollen der Ortsbesichtigung und den sonstigen schriftlichen Unterlagen aufzubewahren.

(50) Diese Unterlagen sind mindestens 10 Jahre zu archivieren und in diesem Zeitraum jederzeit lesbar zu machen.

8. Inkrafttreten

(51) Der BVSV-Standard 051 „Regulierung von Versicherungsschäden“ tritt mit Verabschiedung zum 05.08.2016 in Kraft.