

Weitere Hinweise:

- Vom Versicherer im Vertrag alle Versicherungsorte genauestens dokumentieren lassen (Wechselwirkungsschäden), auch solche, die nur vorübergehenden Charakter haben wie zum Beispiel Baustellen.
- Das Risiko sogenannter Rückwirkungsschäden prüfen lassen. Das betrifft insbesondere größere Firmen mit dem Risiko des Produktionsausfalls durch Brand beim Lieferanten bzw. Großhändler oder Hersteller.
- Bei Erfordernis die Position „Fremdeigentum“ deklarieren lassen – z. B. auch entsprechenden Eigentumsvorbehalt.
- Unbedingt auf Einhaltung von Sicherheitsvorschriften achten, z. B. regelmäßige Überprüfung elektrischer Leitungen im eigenen Betrieb – aber auch der Funktionstüchtigkeit von Alarmanlagen, die als Sicherheitsverbesserung deklariert wurden. Unverzügliche Meldung bei Ausfall an den Versicherer.

Fazit

Was im Einzelnen abgesichert wird, das ist häufig auch Verhandlungssache. Deshalb ist es um so wichtiger für den Unternehmer, sich rechtzeitig selbst Klarheit zu potentiellen Risiken und damit verbundenen widrigen Begleitumständen (Vertragsstrafen usw.) zu machen. Es ist nicht zu empfehlen, die Angelegenheit nur dem Versicherungsvertreter allein zu überlassen. Auch sollte man sich als Versicherungs-Laie dennoch nicht scheuen, im Zweifelsfall nachzufragen. Beispielsweise ein Generalagent einer Versicherung ist nicht verpflichtet, von sich aus auf bestimmte weitergehende Risiken, sinnvolle oder unsinnige Klauseln hinzuweisen. Man kann sich sicher vorher selbst über entsprechende Vertragsbedingungen einen Überblick verschaffen – beispielsweise anhand der vom Gesamtverband der Deutschen Versicherungen e. V. (GDV) empfohlenen Musterbedingungen im Internet unter www.gdv.de. Besser fährt man jedoch, sich von unabhängiger Seite – bei einem Makler oder einem gerichtlich zugelassenen Versicherungsberater – für die konkrete Situation Expertenrat einzuholen. Beide haften darüber hinaus für die Richtigkeit ihrer Auskünfte.

Literatur

- [1] *Fritz, C.*: So viel Versicherung muss sein. *Elektropraktiker*, Berlin 57(2003)4, S. 263-265.

C. Fritz

Schlichten statt Klagen

Eine Klage sollte bei Unstimmigkeiten mit Geschäftspartnern, zum Beispiel der Hausbank, der wirklich letzte Lösungsversuch sein. Besser ist es, vorher zu prüfen, welche anderen Ansätze zur Einigung es gibt. Im Folgenden werden mögliche Wege zur außergerichtlichen Einigung aufgezeigt.

Ärger mit der Bank

Der Fall: Elektromeister *Robert H.*, wurde überrascht von der Weigerung seiner Volksbank, die ihm seiner Meinung nach zustehenden Kreditsicherheiten herauszugeben. Nicht der Fakt als solches sorgte jedoch für Verärgerung, sondern vielmehr die Begründung. Sein Kundenberater sprach von „grundsätzlichen Überlegungen im Zusammenhang mit seinem Kreditengagement“. Weitere Details wurden ihm nicht genannt. Selbst seine Intervention beim für das Kreditgeschäft zuständigen Vorstandsmitglied der Volksbank brachte keinen Fortschritt. Der Bankmanager überließ die Entscheidung seinem Abteilungsleiter, der die Verantwortung seinerseits wiederum auf seinen Mitarbeiter delegierte. Alles in allem drehte sich *H.* also sprichwörtlich im Kreis. Vor allem vor dem Hintergrund eines möglicherweise längeren Rechtsstreites ist *H.* bisher nicht bereit, einen Anwalt einzuschalten. Andererseits ist er sich seiner Rechtsposition derart sicher, dass er die Angelegenheit auf gar keinen Fall auf sich beruhen lassen möchte. Dies gilt umso mehr, da *H.* die Rückübertragung der Sicherheiten für einen weiteren Kredit bei seiner Zweitbank fest eingeplant hat. In dieser Situation sucht *H.* nun nach einer anderen Möglichkeit der halbwegs gütlichen Einigung mit seiner Bank.

Beschwerdestellen für Kundenservice und Imagepflege

Das zum Teil angespannte Geschäftsklima zwischen Banken und Handwerk und der damit verbundene Ärger um Kreditzinsen, Gebühren oder wie bei *H.* um Kreditsicherheiten fördert auf beiden Seiten fast zwangsläufig die Bereitschaft, bei Meinungsverschiedenheiten die zuständigen Gerichte entscheiden zu lassen.

Vor allem aus Unternehmenssicht ist die Entscheidung zu einer Klage jedoch mit dem Risiko eines langwierigen Verfahrens und entspre-

chenden Kosten verbunden. Auf der anderen Seite ist es den Bankinstituten meist auch nicht Recht, durch publikumswirksame Verfahren negativ im öffentlichen Diskurs aufzufallen.

Die Volks- und Raiffeisenbanken, wo rund 80 Prozent der mittelständischen Betriebe ein Konto führen, bieten einen Ausweg, der bei den meisten Unternehmern bisher nicht bekannt ist. Beim Bundesverband der Deutschen Volks- und Raiffeisenbanken kümmert sich eine Kundenbeschwerdestelle um Reklamationen von Firmenkunden.

Neu ist dieser Service nicht. Während jedoch bei anderen Bankengruppen oft nur Beschwerden von Privatkunden zulässig sind, kommen bei den Genossenschaftsbanken auch Unternehmer zum Zug. Das grundsätzlich kostenlose Verfahren bietet darüber hinaus den Vorteil, dass man bei einer negativen Entscheidung des Schlichtungsverfahrens immer noch ein ordentliches Gericht anrufen kann. **Der Ablauf** einer derartigen Beschwerde schließt in der Regel ein Vorprüfungsverfahren ein, in dem die vom Unternehmer der Kundenbeschwerdestelle vorgelegten Unterlagen geprüft und die betroffene Bank um eine Stellungnahme gebeten wird. Möglicherweise ist die Angelegenheit für den Unternehmer damit bereits erledigt, wenn die Genossenschaftsbank einlenkt. Ist dies nicht der Fall, befasst sich der offizielle Schlichter oder „Ombudsmann“ mit dem Sachverhalt und führt schließlich eine Entscheidung herbei. Auch wenn diese Entscheidung für beide Seiten unverbindlich ist, wirkt sie erfahrungsgemäß häufig disziplinierend auf die beteiligte Genossenschaftsbank.

Nicht nur Banken schlichten

Mittlerweile bieten auch andere Finanzdienstleistungsunternehmen entsprechende Hilfestellungen zur Konfliktbegrenzung an. Das Spektrum möglicher Adressaten ist umfangreich. Neben den Bankinstituten sind es vor allem Versicherungen, Bausparkassen und Private Krankenversicherungen. Insgesamt

INFO & KONTAKT

Neben folgenden Ansprechpartnern steht die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) als zuständige Bundesaufsicht der Finanzdienstleister für Rückfragen zur Verfügung:

Telefon: 0228/41080,

Internet: www.bafin.de.

Ausgewählte Schlichtungsstellen einzelner Branchen:

- **Genossenschaftsbanken:** Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken, Telefon: 030/20210, www.bvr.de
- **Sparkassen:** regionale Sparkassenverbände, deren Rufnummern oder Anschriften die örtlichen Sparkassen nennen
- **Private Banken:** Kundenbeschwerdestelle des Bundesverbandes Deutscher Banken: Telefon: 030/ 16630, www.bdb.de
- **Versicherungen:** Versicherungsombudsmann e.V.: Telefon: 01804/ 224424, www.versicherungsombudsmann.de
- **Private Krankenversicherungen:** Ombudsmann für den Verband der Privaten Krankenversicherer: Telefon: 0180/ 2550444, www.pkv-ombudsmann.de,
- **Private Bausparkassen:** Bundesverband der Privaten Bausparkassen: Telefon: 030/590091500, www.bausparkassen.de.

handelt es sich also um Branchen, bei denen es für nahezu jeden Unternehmer Berührungspunkte entweder als Betriebsinhaber oder als Privatperson gibt. Nicht zufriedenstellende Schadensregulierungen bei Versicherungen, lange Zuteilungszeiten für Baudarlehen bei Bausparkassen oder Ärger über Prämienhöhungen bei Privaten Krankenversicherungen gehören längst zum Konfliktpotential zwischen Finanzdienstleistern und ihren Kunden. Beschwerdestellen oder so genannte „Ombudsmänner“ können mit ihrer verantwortungsvollen Aufgabe einen erheblichen Teil zur Klimaverbesserung beider Geschäftspartner beitragen. Darüber hinaus können sie das im Einzelfall verlorengegangene Vertrauen zwischen den Vertragsparteien wieder stabilisieren.

M. Vetter