

## Kapitel 7. Darstellung der Kulanzpraxis

### 1. Darstellung der Kulanzpraxis

1. Grundlagen der Darstellung – Aufstellung über die kontaktierten Unternehmen, Einrichtungen und Experten

Die Darstellung der Kulanzpraxis ist neben der Befassung mit den relevanten Rechtsgrundsätzen eine wesentliche Voraussetzung für die Untersuchung. Zu diesem Zweck wurden umfangreiche Erkundigungen eingeholt.

So wurden insgesamt 24 deutsche Versicherungsunternehmen kontaktiert. Da in der Regel keine direkte Möglichkeit der Kontaktaufnahme zu den jeweiligen Schadensversicherungsabteilungen bestand, wurden die Anfragen an die jeweiligen Pressestellen mit der Bitte um Weiterleitung an die zuständige Stelle gerichtet. Im Rahmen der Kontaktaufnahme wurde das Dissertationsvorhaben erläutert und ein vorformulierter Fragebogen beigefügt. Bei der Auswahl hat die jeweilige Anzahl der Schadensversicherungsverträge Berücksichtigung gefunden, um ein möglichst umfassendes Bild zu erlangen. Konkret wurden die folgenden Versicherungsunternehmen kontaktiert: *Allianz, ARAG, AXA, Debeka, DEVK, Ergo, Generali, Gothaer, HDI, Huk Coburg, Interrisk, LVM, Nürnberger Versicherungen, Provinzial, Rheinland-Versicherungen, R+V Versicherung, Signal Iduna, Sparkassenversicherung, Stuttgarter Versicherung, VGH, VHV, WGV, Wüstenrot & Württembergische* und *WWK*.

Neben den Versicherern ist der Verfasser an die *BaFin*, die *EIOPA*, den *Verband der privaten Krankenversicherer*, den *Gesamtverband der deutschen Versicherungswirtschaft (GDV)*, die *Verbraucherschutzzentrale*, den *Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung* und den *Versicherungsombudsmann e.V.* herangetreten. Auch in diesen Fällen wurde jeweils im Rahmen der Anfrage das Promotionsvorhaben erläutert und den Einrichtungen und Unternehmen ein konkreter Fragenkatalog zur Verfügung gestellt. Gleiches gilt für die *Versicherungsmaklergenossenschaft eG*, *Prof. Dr. Matthias Beenken* sowie ein großes Versicherungsmaklerunternehmen mit über 100 Vertriebspartnern als Vertreter der Perspektive der Versicherungsvermittler. Daneben wurden umfangreiche Gespräche mit *Dr. Maximilian Teichler* als Mitglied der *VVG Kommission* geführt. Es konnte darüber hinaus Kon-

takt zu *Dr. Joachim Grothe* als geschäftsführendem Partner einer der führenden deutschen Versicherungsrechtskanzleien aufgenommen werden. Nicht zuletzt wurde für einen weiter gefassten Blick auf die Versicherungsbranche der Versicherungstag 2019 des *Deutschen Vereins für Versicherungswissenschaften e.V. (DVfVW)* besucht.

Im Rahmen des Kontaktes mit den Versicherern zeigte sich, dass die Gesprächsbereitschaft über die Kulanz grundsätzlich gering war. Während sich beinahe alle Versicherer zurückmeldeten, wurden die gestellten Fragen in der Regel unbeantwortet gelassen. Das ist wohl darauf zurückzuführen, dass es sich bei der Kulanz um ein wettbewerbssensibles Themenfeld handelt und gerade im Zuge der Digitalisierung die Zugriffsmöglichkeiten hinsichtlich zur Verfügung gestellter Informationen stark zugenommen haben. Die Versicherungsunternehmen, die dankenswerterweise via E-Mail und im Rahmen von Telefongesprächen Auskunft gegeben haben, haben diesbezüglich auf ihre Anonymität bestanden. Eine konkrete Zuordnung der Aussagen zu einzelnen Unternehmen wäre zwar wünschenswert gewesen. Die Anonymität bringt aber den Vorteil mit sich, dass eine individuelle Imageaufbesserung als Motivation für die getroffenen Aussagen ausgeschlossen werden kann. Darüber hinaus decken sich die Aussagen in wesentlichen Aspekten mit den von *Lenz* ermittelten Ergebnissen und können darüber verifiziert werden.

Von geringem Erfolg war das Herantreten an die BaFin. Auch hier wurde mangels direkter Kontaktmöglichkeit zu dem für Versicherungswesen zuständigen Referat IFR 5 der Weg über die Pressestelle mit der Bitte um Weiterleitung gewählt. Dieser Bitte wurde nicht entsprochen und die Ablehnung der Anfrage erfolgte unmittelbar auf Ebene der Pressestelle. Hinsichtlich der Einschätzungen der BaFin zur Kulanzpraxis muss mithin auf anderweitig getätigte Veröffentlichungen rekurriert werden. Im Gegensatz zur BaFin hat die EIOPA auf Anfrage bereitwillig Auskunft erteilt, dabei allerdings konstatiert, dass die Kulanz sich außerhalb ihres Zuständigkeitsbereiches befände und sie daher diesbezüglich keine eigenen Einschätzungen beitragen können. Die Verbraucherschutzzentrale war für ein Gespräch nicht erreichbar, obwohl während der Arbeit an diesem Promotionsvorhaben ein Artikel über den Rückgang der Kulanz in der Krankenversicherung durch die Verbraucherzentrale NRW veröffentlicht wurde. Die erhoffte Rechercheschnittmenge konnte daher nicht genutzt werden.

Sehr aufschlussreich war dagegen der Kontakt mit den Versicherungsombudsmännern und den Versicherungsvermittlern, die sich bereitwillig dem Recherchanliegen widmeten. Gleiches gilt auch für die Ge-

sprache mit *Dr. Maximilian Teichler* (Mitglied VVG-Kommission), *Prof. Dr. Matthias Beenken* und *Dr. Joachim Grothe*.

Grundlage eines folgenden umfassenden Überblicks über die Praxis ist eine erschöpfende Recherche unter Berücksichtigung der Expertise der relevanten Akteure. Das Erlangen von Einblicken in Letztere gestaltet sich dabei insbesondere bei den Versicherern aufgrund der Wettbewerbssensibilität diffizil. Dieser Umstand zwang jedoch dazu, sich mit den verschiedenen Blickwinkeln auf die Kulanz zu befassen, um von den Versicherern nicht hinreichend dargestellte Aspekte inhaltlich auszufüllen. Insbesondere die in der Literatur bisher weitgehend vernachlässigte Expertise der Versicherungsvermittler vermochte dabei überaus aufschlussreich die durch die Versicherer hinterlassenen Lücken zu schließen. Die Berücksichtigung verschiedener Blickwinkel erwies sich dabei als Bereicherung und ermöglicht im Folgenden die Darstellung eines neutralen Überblicks über die Kulanzpraxis.

## 2. Kulanzpraxis

Während in der Versicherungsbranche im Allgemeinen zunehmend die Digitalisierung um sich greift, sind vergleichbare Veränderungen im Bereich der Kulanz bis dato auf den ersten Blick nicht ersichtlich.<sup>433</sup> Mangels dieses ansonsten maßgeblichen Innovationstreibers scheint sich in der Kulanzpraxis in den vergangenen Jahrzehnten zunächst wenig getan zu haben. Bis heute werden die Kulanzentscheidungen – jedenfalls die nach dem „weiten Kulanzbegriff“ – individuell von Sachbearbeitern getroffen. Im Rahmen der Entscheidungsfindung sind auch weiterhin von der jeweiligen Entscheidungsebene abhängige Schwellenwerte zu beachten, bis zu welchen die jeweilige Ebene agieren darf, ohne das eine Eskalation auf die nächste Ebene von Nöten ist.<sup>434</sup>

Unterdessen waren die dem System der Schwellenwerte zugrundeliegenden Beträge Gegenstand erheblicher Veränderungen. Der zunehmende wirtschaftliche Druck in den Unternehmen führte dazu, dass unter Hinzuziehung von Unternehmensberatern vermeidbare Kostenpunkte gesucht wurden. Hierbei fielen unter anderem Kulanzposten ins Auge und es wurden Maßnahmen ergriffen, um eine Senkung herbeizuführen. Als effektiv stellte sich hierbei die Reduzierung der Schwellenwerte heraus, da nun-

---

433 Eine Ausnahme sind die unter Kapitel 5 IV. 2 beschriebenen Schadens-Apps.

434 Ähnlich auch *Lenz* S. 169 f., der diese Strukturen bereits 1992 dokumentierte.

mehr häufiger eine Eskalation auf die nächsthöhere Entscheidungsebene von Nöten war und in der Konsequenz weniger freigiebig höhere Beträge bewilligt wurden. Die früher notwendig werdende Weitergabe an die nächsthöhere Entscheidungsebene fungierte als engmaschigere Entscheidungskontrolle. Der beschriebene wirtschaftliche Druck schlägt sich beispielsweise auch in dem von der Verbraucherzentrale NRW festgestellten Rückgang der Kulanz in der Krankenversicherung nieder.<sup>435</sup>

Ebenfalls unter dem Eindruck der zunehmenden Bedeutung der Wirtschaftlichkeit erfolgte die bereits im Rahmen der Entwicklung der Untersuchungsgrundlage angesprochene „Verschiebung der Kulanz“.<sup>436</sup> Diese Ausformung der Kulanz schlägt sich nicht nur nicht in dem monierten Bilanzposten nieder, sondern ermöglicht die Einbeziehung der Leistungen in die zukünftige Kalkulationsgrundlage für die Berechnung der Versicherungsprämien. Gleichzeitig für Sachverhalte, die nicht als Kulanz ausgewiesen werden, naturgemäß auch nicht die für die Kulanz entwickelten Schwellenwerte. Insofern ist der betreffende Sachbearbeiter regelmäßig in der Lage, das Anliegen des Versicherungsnehmers eigenständig abzuwickeln.<sup>437</sup>

Ein bisher in der Rechtswissenschaft weitgehend außer Acht gelassener Faktor, der aber im Rahmen der vorliegenden Untersuchung aufgedeckt werden konnte, ist die Rolle der Versicherungsvermittler in der Kulanzpraxis. Das Vortragen eines Schadensfalles durch den Versicherungsvermittler beim Versicherer kann regelmäßig die Chancen auf Kulanz gegenüber einem solchem Szenario erheblich erhöhen, in welchem der Versicherungsnehmer selbst unmittelbar an den Versicherer herantritt. Bei näherer Betrachtung, insbesondere unter Berücksichtigung der zunehmenden Dominanz von wirtschaftlichen Erwägungen bei der Kulanzentschei-

---

435 O.V. in Versicherungswirtschaft Heute vom 24. Januar 2019: „Verbraucherschützerin teilt kräftig gegen PKV aus“. Hier wird die Verbraucherschützerin *Elke Weidenbach* damit zitiert, die Kulanz in der PKV gelte als „Konzept von gestern“ – abrufbar unter <https://be.invalue.de/d/publikationen/vwheute/2019/01/24/verbraucherschuetzerin-teilt-kraeftig-gegen-pkv-aus.html> (abgerufen Mai 2021); außerdem bereits im Tätigkeitsbericht PKV-Ombudsmann 2007 S. 18, wonach der Ombudsmann eine strengere Regulierungspraxis bei den Unternehmen der privaten Krankenversicherung bemerkt hat. Aufgrund der rasant steigenden Gesundheitskosten sei es den Versicherern nicht mehr möglich, Kulanzleistungen in dem Umfang zu erbringen, wie dies noch vor einigen Jahren der Fall war – abrufbar unter <http://pkv-ombudsmann.de/taetigkeitsbericht/2007.pdf> (abgerufen Januar 2020).

436 Für eine ausführliche Darstellung siehe Kapitel 5 IV. 1., 2.

437 Ausführlich dazu Kapitel 5 IV 1.

dung, ist dieser Umstand wenig überraschend. Dem einzelnen Versicherungsnehmer kann in einem großen Versicherungsunternehmen bei der Beurteilung der Wirtschaftlichkeit einer Kulanzentscheidung durch den Versicherer nur ein geringes Gewicht zukommen. Im Umgang mit dem Versicherungsvermittler bezieht der Versicherer dagegen unter Umständen auch die Gesamtbedeutung des betreffenden Kundenportfolios mit ein. Ein Rückgang dieser soeben aufgezeigten Bedeutung der Versicherungsvermittler in Bezug auf die Kulanz ist auch unter dem Eindruck der zunehmenden Zahl an online – und daher häufig ohne Rückgriff auf Versicherungsvermittler – abgeschlossenen Versicherungsverträgen nicht zu beobachten. Der Anstieg bei den Online-Vertragsschlüssen ging zeitlich mit dem grundsätzlichen Rückgang der Kulanzbereitschaft aufgrund zunehmenden wirtschaftlichen Drucks einher. Das wirtschaftliche Gewicht des Kundenportfolios des Versicherungsvermittlers ist daher wohl weiterhin entscheidungserheblich. In der Konsequenz darf wohl von einem Fortbestehen, wenn nicht gar einem Anstieg ihrer Bedeutung hinsichtlich der Kulanz ausgegangen werden. Die Bedeutung der Versicherungsvermittler wurde dabei nicht nur durch den eigenen Berufsstand und diesbezüglicher Experten aufgezeigt, sondern wurde auch durch befragte Versicherer bestätigt.

Die Kulanzpraxis unterlag in den vergangenen Jahrzehnten nur geringfügigen offensichtlichen Änderungen. Bei genauerer Betrachtung lässt sich allerdings eine erhebliche Reduzierung der Beträge im aus Vergangenheit bereits grundsätzlich bekannten System der Schwellenwerte erkennen. Diese Entwicklung steht ebenso unter Eindruck der zunehmenden Bedeutung wirtschaftlicher Erwägungen wie die zu beobachtende „Verschiebung der Kulanz“. Im Rahmen der Kulanzentscheidung können Versicherungsvermittler potenziell eine entscheidende Rolle einnehmen.

### 3. Kulanzmotive

Wie zuvor herausgestellt, hat sich die Bedeutung der wirtschaftlich geprägten Motive über die Zeit gesteigert. Während die Digitalisierung auf den Ablauf der klassischen Kulanzentscheidung wenig Einfluss hatte, ergaben sich hieraus durchaus Einflüsse auf die im Rahmen der Kulanz relevante Motivlage. So ist das in aufwendigen Imagekampagnen gepflegte öffentliche Bild der Versicherer bei der Gewinnung und Haltung von Versicherungsnehmern von essentieller Bedeutung. Aufgrund der aus der Digitalisierung resultierenden zunehmenden Verbreitungsmöglichkeiten und

der damit einhergehenden ansteigenden Häufigkeit von PR-Skandalen in der Versicherungsbranche, hat die Abwendung von Imageschäden in der Vergangenheit an Bedeutung gewonnen. Damit ist die Imagepflege als Kulanzmotiv zunehmend in den Mittelpunkt gerückt. Hierbei ist allerdings zu verdeutlichen, dass die der Imagepflege zugrundeliegende Motivation ebenfalls wirtschaftlich geprägt ist und es sich damit lediglich um eine Ausprägung der wirtschaftlichen Motivlage handelt. Ein derartiger mittelbarer – oder gar unmittelbarer – Zusammenhang zu wirtschaftlichen Erwägungen lässt sich für den weit überwiegenden Anteil der Motivelemente im Rahmen der Kulanzentscheidung herstellen.

Die Kulanzentscheidung ist nichtsdestotrotz weiterhin von einer Vielzahl von Einzelmotiven geprägt, deren individuelle Auflistung bereits zum Zwecke der Darstellung der Komplexität der Entscheidung lohnt.<sup>438</sup> Zum Zwecke der besseren Übersicht, bietet sich eine Kategorisierung an. Dabei soll an dieser Stelle eine vierfache Unterteilung vorgenommen werden. Zu differenzieren ist hierbei zwischen (a) Ausgangslagen, bei denen Kulanz in Betracht kommt, (b) Kundenbeziehungen, bei denen Kulanz insbesondere in Betracht gezogen werden könnte, (c) Gründe aus denen Kulanz insbesondere in Betracht kommt und (d) die verschiedenen Ausgestaltungen der Kulanz.

- a. Ausgangslagen, bei denen Kulanz in Betracht kommt
  - Unklarheit über das Bestehen des Anspruchs oder der Anspruchshöhe
  - Uneinigkeit über das Nichtbestehen des Anspruchs oder der Anspruchshöhe
  - Einigkeit über das Nichtbestehen des Anspruchs oder der Anspruchshöhe
  
- b. Kundenbeziehungen, bei denen Kulanz insbesondere in Betracht gezogen werden könnte
  - Lange Vertragsdauer
  - Lange Schadensfreiheit
  - Hoher Prämienumfang

---

438 Ausführliche Darstellung der Motivlage des Versicherers ohne Vornahme einer Kategorisierung bei *Lenz* S. 36-38.

- Viele Policen<sup>439</sup>
  - Besondere Marktstellung des Kunden
- c. Gründe, aus denen Kulanz insbesondere in Betracht kommt<sup>440</sup>
- Kompensation für Fehler in der Abwicklung
  - Pflege einer bisher zufriedenstellend laufenden Kundenbeziehung<sup>441</sup>
  - Wettbewerbsdruck<sup>442</sup>
  - Berücksichtigung der finanziellen Auswirkungen der Kulanzentscheidung im Speziellen und/ oder im Allgemeinen
  - Vermeidung einer ansonsten drohenden Kündigung
  - Prominenz des Versicherungsnehmers<sup>443</sup>
  - Befürchtung negativer Auswirkungen auf den Ruf des Unternehmens<sup>444</sup>
  - Imagepflege
  - Abfederung von Härtefällen<sup>445</sup>
  - Kulanz, um Rechtspflicht zu verschleiern und möglicherweise gleichzeitig einen wohlwollenden Eindruck beim Versicherungsnehmer zu hinterlassen
  - Einsparung von Verwaltungskosten und Abwicklungskosten<sup>446</sup>
  - Einsparung von Kosten unter der Berücksichtigung der Gesamtumstände<sup>447</sup>
  - Vermeidung von Prozessen

---

439 Die Relevanz dieser Kundenbeziehung auch erkannt von *Scherpe* Gefahrengemeinschaft S. 210.

440 Siehe hierzu Verweis von Lenz S. 54 Fn. 219 auf eine Aufstellung von Modellbriefen bei R. *Schmidt*, Entwicklungen und Erfahrungen auf dem Gebiet der Versicherungen, S. 540 ff, 544.

441 Berliner Kommentar VVG/*Schauer* § 49 Rn. 7; Lenz 35 ff.

442 Berliner Kommentar VVG/*Schauer* § 49 Rn. 7; Lenz 35 ff.; *Scherpe* Gefahrengemeinschaft S. 210.

443 *Scherpe* Gefahrengemeinschaft S. 211.

444 Berliner Kommentar VVG/*Schauer* § 49 Rn. 7; Lenz 35 ff.

445 *Scherpe* Gefahrengemeinschaft S. 211

446 Zum Beispiel Sachbearbeiter- und Gutachterkosten (Vgl. Kapitel 5 IV. 2.).

447 Siehe hierzu noch exemplarisch Kapitel 7 II.

d. Konkrete Ausgestaltung der Kulanz

- Ersatz des Schadens trotz unstreitig nicht bestehender Rechtspflicht
- Ersatz des Schadens trotz Unklarheit über das Bestehen des Anspruchs
- Ersatz des Schadens trotz Uneinigkeit über das Bestehen des Anspruchs
- Anwendung geringer Beweisstandards
- Ersatz der vollen vorgebrachten Schadenshöhe ohne umfassende Prüfung (vor allem bei Kleinschäden)
- Gewährung eines Zahlungsaufschubs
- Leistung trotz Verjährung
- Sachprüfung durch den Versicherer nach Ablauf der Frist zur Schadensmeldung<sup>448</sup>
- Koppelung der Kulanz an eine Vertragsverlängerung oder den Abschluss eines weiteren Versicherungsvertrags
- Absehen von Hochstufung des Versicherungstarifs
- Verschleierung eines bestehenden Anspruchs
- „Verschiebung“ eines Schadens in die Versicherungsdeckung
- Mischformen der oben genannten und weiterer Kulanzausformungen

Die vorgenannte Auflistung setzt sich aus vier Kategorien und in Summe über 30 Unterpunkten zusammen und ist dabei wohl bei weitem noch nicht abschließend.<sup>449</sup> Dennoch dürfte sie geeignet sein, einen aufschlussreichen Überblick über die Kulanzlage zu vermitteln und gleichzeitig die Komplexität der Kulanz aufzuzeigen. Die Motivlage im Rahmen der Kulanz kann ohne weiteres als überaus divers bezeichnet werden. Wirtschaftliche Erwägungen – in verschiedenen Ausformungen und zum Teil in Kombination mit weiteren Motiven – nehmen jedoch im Rahmen der Entscheidungsfindung eine zunehmend dominierende Position ein. Eine rechtliche Bewertung besonders bedeutsamer Motivelemente unter Berücksichtigung der maßgeblichen Rechtsgrundsätze soll sich diesem Kapitel anschließen.<sup>450</sup>

---

448 Beckmann/Matusche-Beckmann/*Mangen* § 47 Rn. 176.

449 Gleichzeitig weisen einige Elemente Überschneidungen auf.

450 Siehe hierzu Kapitel 8.

#### 4. Zusammenfassung

Aufgrund der Wettbewerbssensibilität der Kulanz ist die zu beobachtende Kooperationsbereitschaft der Versicherungsunternehmen im Rahmen einer Untersuchung der Kulanzpraxis natürlicherweise begrenzt. Diesbezüglich musste auf einige wenige Rückmeldungen und zum Zwecke ihrer Verifikation zunächst auch auf die bei *Lenz* dargestellten Ergebnisse rekuriert werden. Im Wege der Berücksichtigung der Einblicke der weiteren in der Kulanzpraxis involvierten Akteure, insbesondere auch der Versicherungsvermittler, konnte dennoch ein umfassendes und unvoreingenommenes Bild der aktuellen Kulanzpraxis gezeichnet werden. Hierbei ließ sich feststellen, dass zwar an den bekannten Schwellenwerten im Rahmen einer als solchen deklarierten Kulanzentscheidung festgehalten wurde, diese jedoch unter dem Eindruck eines zunehmenden wirtschaftlichen Drucks reduziert wurden. Insgesamt ist hinsichtlich der Motivlage im Rahmen der Kulanzentscheidung die wachsende Bedeutung wirtschaftlicher Beweggründe zu beobachten. Die Einschaltung der Versicherungsvermittler kann sich in im Rahmen der Kulanzentscheidung zugunsten des Versicherungsnehmers auswirken. Daneben ist ein weiteres Ergebnis der Untersuchung der Kulanzpraxis die bereits im Rahmen der Entwicklung der Untersuchungsgrundlage maßgeblich herausgearbeitete „Verschiebung der Kulanz“.

#### II. Veranschaulichung der Komplexität der Kulanzpraxis am Beispiel der Handhabe von Glasschäden in der KfZ-Versicherung

Die Komplexität sowie die damit einhergehenden wirtschaftlichen Konsequenzen der Kulanzpraxis lassen sich exemplarisch auch an einer der im Alltag wohl präsentesten Kulanzkonstellationen darstellen. Hierbei handelt es sich um die umfangreich medial beworbene, für Kaskoversicherte kostenlose, Steinschlagreparatur. Die begriffliche Einordnung als „präsen- te Kulanzkonstellation“ erfolgt bewusst in Abgrenzung zur „bekannten Kulanzkonstellation“, da das eingespielte Abwicklungsprozedere von Versicherungsnehmerseite häufig gar nicht als Kulanz der Versicherer wahrgenommen wird.<sup>451</sup> Das mag zum einen darauf zurückzuführen sein, dass beispielsweise Marktführer C. in seinen Fernseh- und Radiowerbekampa-

---

451 Gerichtlich wurde das Prozedere aber bereits als Kulanz eingeordnet OLG Brandenburg GRUR-RR 2009, 140 (140).

gnen regelmäßig ohne weitere Erläuterung darauf hinweist, dass die Reparatur „für Kaskoversicherte in der Regel kostenlos“ sei.<sup>452</sup> Zum anderen legen namhafte Versicherer auf ihrem Internetauftritt zur Kaskoversicherung diese Praxis offen, ohne sie dabei als Kulanz zu kennzeichnen.<sup>453</sup>

Auch wenn der Fall der Steinschlagreparatur damit dem Grundsatz nach überwiegend bekannt sein dürfte, offenbart erst eine detaillierte Auseinandersetzung mit den Hintergründen die komplexen Wechselwirkungen zwischen Wirtschaft und Versicherungswesen und die daraus resultierenden wirtschaftlichen Konsequenzen für die Kfz-Versicherer. Im Falle eines Steinschlags auf der Windschutzscheibe kommen bei der Schadensbehebung grundsätzlich die Möglichkeiten der Ausbesserung und die des Austauschs der beschädigten Frontscheibe in Betracht. Welche Maßnahme im konkreten Fall empfohlen wird, ist dabei grundsätzlich abhängig von Position und Größe des Steinschlags.<sup>454</sup> Unter Kostengesichtspunkten gibt es zwischen Reparatur und Austausch eine erhebliche Diskrepanz. Während für eine Reparatur in der Regel zwischen 80 und 120 Euro anfallen<sup>455</sup>, belaufen sich die Kosten für den Austausch einer Windschutzscheibe inkl. der für den Ein- und Ausbau anfallenden Arbeitszeit je nach Fahrzeug- und Scheibentyp regelmäßig auf zwischen 500 und 1000 Euro.<sup>456</sup> In Zeiten der zunehmenden Popularität von Abstandhalter- und Spurhalteassistenzsystemen liegen die Kosten, aufgrund der in Frontscheibe verbauten Sensoren, häufig auch deutlich über 1000 Euro.

Ist das Fahrzeug nun Gegenstand einer Teilkaskoversicherungspolice<sup>457</sup>, kommt es bei strenger Beachtung der Versicherungsbedingungen zu einer paradoxen Situation. Die gängigen Selbstbehaltregelungen bei Teilkasko

---

452 Für viele beispielhaft: Werbeclip abrufbar unter <https://youtu.be/owJ-DjrKnaU> (abgerufen Mai 2021). Die Kostenfreiheit der Steinschlagreparatur für den Versicherungsnehmer wird hier erklärt mit „Sie können ja nichts dafür.“

453 So beispielsweise *Huk Coburg* unter <https://www.huk.de/blog/2015/11/kleiner-st-ein-grosse-wirkung-was-tun-bei-steinschlag-schaeden.html>; *Allianz* unter <https://www.allianz.de/auto/kfz-versicherung/teilkasko/steinschlag/>; *HDI* unter <https://www.hdi.de/privatkunden/versicherungen/kfz/ratgeber-kfz/teilkasko> (allesamt abgerufen Mai 2021).

454 Die Angaben zu den konkreten Voraussetzungen einer Reparaturmöglichkeit divergieren stark. Ausführlich zu den damit verbundenen Unsicherheiten unten.

455 Preise ausweislich der Preisangaben der deutschen Marktführer aus Januar 2020.

456 OLG Brandenburg GRUR-RR 2009, 140 (140); Siehe auch Preise ausweislich der Preisangaben der deutschen Marktführer aus Januar 2020.

457 Gleiches gilt, wenn das Fahrzeug über eine Vollkaskoversicherung verfügt, da diese auch die in der Teilkasko enthaltenen Leistungen abdeckt.

police sehen regelmäßig einen Selbstbehalt des Versicherungsnehmers in Höhe von 150 Euro vor.<sup>458</sup> Damit gäbe es für den Versicherungsnehmer kaum einen finanziellen Unterschied zwischen Reparatur und Austausch der Scheibe. Die günstigere und die teurere Variante der Schadensbehebung würden ihn de facto finanziell gleichermaßen belasten. Aufgrund des Gefühls der „Höherwertigkeit“ des Austauschs – bedingt durch den höheren Preis und die zugunsten eines Scheibenaustauschs angeführten Argumente<sup>459</sup> –, entstünde beim Versicherungsnehmer bei Preisgleichheit und der Wahlmöglichkeit wohl eine ausgeprägte Tendenz zum Austausch der Windschutzscheibe. Der Versicherer hat dagegen ein erhebliches finanzielles Interesse an einer Ausbesserung. Denn aufgrund der gängigen Selbstbehaltregelungen würde ihn die Ausbesserung regelmäßig finanziell überhaupt nicht belasten, der Austausch dagegen in nicht unerheblichem Maße.

Um diesem Interesse gegenüber dem Versicherungsnehmer zur Durchsetzung zu verhelfen, sind die Versicherer Anfang der 2000er Jahre vermehrt dazu übergegangen, im Falle einer Ausbesserung – zum Teil beschränkt auf Reparaturen bei Partnerwerkstätten<sup>460</sup> – auf den Selbstbehalt zu verzichten und die entstehenden Kosten vollumfänglich zu regulieren.<sup>461</sup> Wie oben bereits durch den exemplarischen Verweis auf mehrere namhafte Versicherungsunternehmen verdeutlicht wurde, besteht diese Praxis bis heute fort.

Evaluiert man diese Entscheidung mit Blick auf den Einzelfall unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten, ist zunächst ein positives Fazit zu ziehen. Jeder Versicherungsnehmer, der sich aufgrund dieser Praxis für eine Reparatur und gegen einen Austausch der Windschutzscheibe entscheidet,

---

458 LG Köln BeckRS 2016, 125725 Rn. 13; Ähnlich auch *Silke Kursawe* und *Anni-Ka Krempel* in *Finanztip* vom 22. August 2018: „300 Euro Selbstbehalt in der Vollkasko drücken den Preis“. Hier heißt es der empfohlene und gängigste Selbstbehalt bei der Teilkaskoversicherung liege bei 150 Euro. – abrufbar unter <https://www.finanztip.de/kfz-versicherung/selbstbeteiligung/> (abgerufen Mai 2021).

459 Immer wieder genannt wird in diesem Zusammenhang der Beitrag der (intakten) Windschutzscheibe zur Widerstandsfähigkeit der Karosserie sowie die potenziell drohende Beanstandung durch den TÜV.

460 Beispielsweise der Fall bei der *HDI* – siehe hierzu <https://www.hdi.de/privatkunden/versicherungen/kfz/ratgeber-kfz/teilkasko> (abgerufen Mai 2021).

461 LG Köln BeckRS 2016, 125725 Rn. 11 verweist bezüglich des Beginns der Praxis auf das Jahr 2004; OLG Brandenburg GRUR-RR 2009, 140 (140) spricht von einem langjährigen Brauch.

stellt eine Ersparnis von mindestens rund 250 Euro<sup>462</sup> bei den Regulierungskosten dar. In den vergangenen Jahren wurden jährlich rund 2,1 Millionen Glasschäden gemeldet.<sup>463</sup> Selbst wenn nur in einem Bruchteil der Fälle der Verzicht auf den Selbstbehalt den Versicherungsnehmer zu einer Entscheidung zugunsten einer Reparatur bewogen hat, müsste man von erheblichen Einsparungen der Versicherer ausgehen.<sup>464</sup> Der Eindruck der Unbedenklichkeit, im konkreten Fall auch der wirtschaftlichen Nützlichkeit der Kulanz, scheint sich also anhand der Steinschlagreparatur bestätigen zu lassen. Die angesprochenen komplexen Wechselwirkungen zwischen Wirtschaft und Versicherungswesen sind bis zu diesem Punkt dagegen nicht ersichtlich.

Um diese sichtbar zu machen, muss der Blick weiter zurückgerichtet werden. Die Fahrzeugglasbranche hatte im Verzicht auf den Selbstbehalt bei Steinschlagreparaturen ein erhebliches Wachstumspotenzial erkannt und begann dieses zunehmend auszuschöpfen. Nachdem insbesondere Marktführer C. seine Werbekampagne zur „kostenlosen Steinschlagreparatur“ ab dem Jahre 2009 vom Radio auf TV-Werbespots ausweitete und damit die breite Masse auf den Verzicht der Versicherer auf den Selbstbehalt bei der Reparatur von Steinschlägen aufmerksam machte, stieg die Zahl der gemeldeten Glasbruchschäden eklatant an. Der Gesamtverband der deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) bezifferte den Anstieg auf 212.000 mehr Fälle und 98 Millionen Euro an zusätzlichen Regulierungskosten.<sup>465</sup> Auch der ADAC vermeldete einen „dramatischen Anstieg“.<sup>466</sup>

---

462 Zugrunde gelegt werden exemplarisch Scheibenreparaturkosten in Höhe von 100 Euro, ein Austauschpreis in Höhe von 500 Euro und ein Selbstbehalt in Höhe von 150 Euro. Demnach hätte der Versicherer bei einem Austausch 350 Euro tragen müssen, wohingegen ihn die Reparatur – aufgrund des Verzichts auf den Selbstbehalt 100 Euro gekostet hat. Die 100 Euro sind dementsprechend von den 350 Euro in Abzug zu bringen, was eine Ersparnis von 250 Euro ergibt.

463 Ausweislich der vom GDV veröffentlichten Zahlen aus den Jahren 2014, 2015, 2018, 2019 – abrufbar unter <https://www.gdv.de/de/zahlen-und-fakten/versicherungsgebiete/schadenarten-24022#Kaskoschaeden> (Jahre 2017 und 2018) und <https://www.gdv.de/de/themen/news/kaputte-scheiben-kosten-ueber-1-1-milliard-en-euro-21992> (Jahre 2014 und 2015) (allesamt abgerufen Mai 2021).

464 Wenn dies nur auf 1% der gemeldeten Glasbruchschäden zuträfe, sprich 21.500, würde die Ersparnis von 250 Euro pro Fall (s.o.) zu einem eingesparten Gesamtbetrag 5,375 Millionen Euro pro Jahr führen.

465 Unter Verweis auf den GDV *Anette Dowideit* in Welt vom 11.07.2012: „Die Angst vor dem teuren „Krracks““ – abrufbar unter <https://www.gdv.de/de/themen/news/kaputte-scheiben-kosten-ueber-1-1-milliarden-euro-21992> (abgerufen Mai 2021).

466 A.a.O.

Die aus der Multiplikation der Einzelfälle errechnete vermeintliche Ersparnis bei den Regulierungskosten ging damit nicht auf, da diese nur bei einer konstant bleibenden Fallzahl Gültigkeit gehabt hätte. Mithin sparte man zwar im Einzelfall Regulierungskosten im Vergleich zum Scheibenaustausch. In der Gesamtbetrachtung schnellte die Fallzahl aber derart nach oben, dass die Regulierungskosten insgesamt erheblich anstiegen.

Zur Eindämmung der steigenden Regulierungskosten haben einige Versicherer zwischenzeitlich ihren Versicherungsnehmern die Verpflichtung auferlegt, sich vor dem Aufsuchen der Werkstatt die Genehmigung des Versicherers einzuholen.<sup>467</sup> Andere kündigten Rahmenverträge mit bestimmten Unternehmen gleich ganz.<sup>468</sup> Trotz dieser Maßnahmen der Versicherer verbleiben die Fallzahlen und insbesondere die Regulierungskosten beim Glasbruch aber weitgehend konstant auf einem enorm hohen Niveau. Zwar war zwischen 2014 und 2019 ein leichter Rückgang der Fallzahlen von 2,2 auf 2,1 Millionen zu beobachten, dieser bewirkte allerdings keine Reduzierung der Versicherungsleistungen (2014-2019 Anstieg um rund 185 Millionen auf 1,298 Milliarden Euro).<sup>469</sup>

Diese gegenläufige Entwicklung zwischen den Fallzahlen und den Versicherungsleistungen ist unter anderem auf die bereits angesprochene zunehmende Verbreitung von Assistenzsystemen und die damit einhergehende Steigerung der Austauschkosten zurückzuführen. Ein weiterer kostentreibender Faktor für die Versicherer ist die Unsicherheit hinsichtlich des Bestehens oder Nichtbestehens einer Austauschverpflichtung und eine daraus resultierende Tendenz zum Scheibenaustausch. Wie oben bereits angeklungen, divergieren die angegebenen Kriterien, nach denen ein Austausch der Frontscheibe zwangsweise zu vollziehen ist, je nach Quelle. Weitgehende Einigkeit besteht lediglich über die grundsätzlich entscheidungsrelevanten Aspekte, namentlich die Größe des Einschlags, die Rissbildung und die Lage auf der Windschutzscheibe (Entfernung zum Scheibenrand und Sichtfeld). Hinsichtlich der konkreten Dimensionen sind die Angaben dagegen häufig uneinheitlich.<sup>470</sup> Zur Untermauerung des jewei-

---

467 A.a.O.: Entsprechend eingeführt bei der VHV und er R+V Gruppe.

468 So beispielsweise die HDI – siehe hierzu <https://www.hdi.de/privatkunden/versicherungen/kfz/ratgeber-kfz/teilkasko> (abgerufen Mai 2021).

469 Ausweislich der vom GDV veröffentlichten Zahlen aus den Jahren 2014, 2015, 2018, 2019 (siehe Fn. 463).

470 Siehe hierzu nur <https://www.bussgeldkatalog.org/steinschlag/> (abgerufen Mai 2021) und Ingrid Weidner in der Zeit vom 24. Mai 2018: „Kann ein Sprung in der Windschutzscheibe die TÜV-Plakette gefährden?“ Demnach soll der Austausch einer Scheibe soll unumgänglich sein, wenn der Durchmesser eine

ligen Standpunktes, wird regelmäßig abstrakt, ohne Nennung konkreter Quellen, auf die Rechtslage verwiesen. Die einzig ermittelbare gesetzliche Regelung sind dabei die „Bedingungen für die Reparatur von Verbundglasscheiben“, deren Veröffentlichung im Verkehrsblatt von 1986 erfolgte.<sup>471</sup> Angesichts der zwischenzeitlich erfolgten Weiterentwicklungen bei Kraftfahrzeugen und Reparaturtechnik handelt es sich hierbei wohl um eine aktualisierungsbedürftige Grundlage.<sup>472</sup> Wohl auch aufgrund dieser schwammigen Faktenlage werden durch die Werkstätten regelmäßige Reparaturen zugunsten eines Scheibenaustauschs abgelehnt, obwohl eine Reparatur nach Größe und Position des Steinschlags vom TÜV nicht beanstandet worden wären.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass im Falle des Verzichts auf den Selbstbehalt bei der Steinschlagreparatur, die anvisierte Senkung der Regulierungskosten scheiterte und seitdem den Versicherern mehrere hundert Millionen Euro an Mehrkosten entstanden sind. Überdies ließ sich die angestoßene Entwicklung trotz ergriffener Maßnahmen nicht mehr nachhaltig umkehren oder gar stoppen. Hieran wird exemplarisch ersichtlich, dass die Kulanz dem öffentlichen Eindruck der Unbedenklichkeit in der Praxis nicht immer gerecht wird und eine Antizipation ihres wirtschaftlichen Nutzens aufgrund der Vielzahl an zu berücksichtigenden Faktoren nicht verlässlich möglich ist. Der Gesetzgeber könnte durch aktualisierte, eindeutige Vorgaben bezüglich eines verpflichtenden Austauschs der Windschutzscheibe bei den Versicherungsnehmern Klarheit schaffen und die Versicherungsunternehmen damit gleichzeitig wohl erheblich entlasten.<sup>473</sup>

---

Größe von 3 cm überschreitet und/oder sich im Sichtfeld des Fahrers befindet und/oder weniger als 10cm vom Rahmen der Windschutzscheibe entfernt liegt – abrufbar unter <https://www.zeit.de/mobilitaet/2018-05/steinschlag-windschutzscheibe-riss-tuev> (abgerufen Mai 2021); *ATU* und *Carglass* sprechen dagegen von einer „2 Euro Münze“ – siehe hierzu <https://www.atu.de/pages/werkstatt/autoglas/scheibenreparatur.html> (abgerufen Mai 2021) und <https://www.carglass.de/faq/wann-kann-man-die-windschutzscheibe-reparieren> (abgerufen Mai 2021).

471 Verkehrsblatt Heft 4 – 1986, S. 130, StV 13/36.2010-01 –

472 Die im Verkehrsblatt zu Klarstellungszwecken abgebildete Windschutzscheibe ist nicht gewölbt, sondern weist mittig einen Knick auf, auf den die Hälften der Scheibe in unterschiedlichen Winkeln zulaufen.

473 Zur früheren und aktuellen Position der BaFin zu vergleichbaren Konstellationen siehe Kapitel 10 I 1., 2.