Löchrig

E-Bike-Versicherung hält Kunden hin

Wer für sein E-Bike eine teure Versicherung abschließt, erwartet zu Recht, dass sie eventuelle Schäden rasch reguliert. Der Versicherer Ergo versucht stattdessen, Kunden mit unsinnigen Ausreden abzuspeisen.

Von Tim Gerber

Michael G. lebt unweit der Nordseeküste und ist gern mit dem Rad unterwegs. Um den oft herrschenden Winden leichter entgegenfahren zu können, schaffte er sich im April 2019 ein E-Bike vom Typ Raleigh Stanton 11 für knapp 2500 Euro an. Für das teure Gefährt suchte er eine passende Versicherung mit Rundumschutz gegen Diebstahl und Ausfälle auch nach Ablauf der zweijährigen Gewährleistungsfrist. Den versprach ihm der Versicherungskonzern Ergo mit seinem „ZEG E-Bike-Schutz“. Am 6. Mai 2019 schloss Michael G. die Versicherung für fünf Jahre ab und zahlte dafür eine Prämie von insgesamt 385 Euro an den Konzern. Kurz darauf erhielt er den Versicherungsschein.

Anfang des Jahres brachte Michael G. sein Rad zur Inspektion in die Werkstatt seines Vertrauens. Auf der Rechnung vom 12. Januar bescheinigte die Fachwerkstatt neben weiteren kleineren Mängeln, dass das Display undicht geworden sei und Wasser ziehe. Eigentlich wohl ein Gewährleistungs- oder Garantiefall, aber das ließ sich wegen des Zeitablaufs nicht mehr geltend machen. Genau für solche Fälle war ja die kostenpflichtige Absicherung über fünf Jahre bei der Ergo gedacht. Am 15. Januar schrieb Michael G. die Versicherung an und übermittelte ihr die Rechnung sowie Fotos von dem Display, auf welchen das Problem zu erkennen war. Natürlich wollte der Kunde wissen, welche der aufgeführten Schäden von der Versicherung reguliert würden und insbesondere, ob sie die Kosten für ein neues Display übernehmen würde.

Am 24. Januar meldete sich die Versicherung und forderte eine weitere Bestätigung der Werkstatt an. Wie gewünscht übersandte Michael G. die erbetenen Unterlagen via Upload an die Versicherung. Den Eingang bestätigte die Versicherung per E-Mail vom 8. Februar. Darin teilte sie dem verblüfften Kunden mit, dass sie den Tausch des Displays nicht übernehmen würde, „da Schäden aufgrund von Witterungseinflüssen nicht im Versicherungsumfang enthalten sind.“

Nachgelesen

Also nahm sich Michael G. die Versicherungsbedingungen zu seinem Vertrag vor

Persönliches PDF für alle Leser der c't Special aus 30625 Hannover

und fand darin folgende Passage: „Was ist nicht versichert: Schäden aufgrund von Überschwemmung, Erdbeben, Dachlawinen, Blitzschlag und Witterungseinflüssen.“ Mit E-Mail vom 9. Februar wies der Kunde die Versicherung darauf hin, dass damit wohl sogenannte Elementarschäden ausgeschlossen werden sollten und nicht etwa die Benutzung des Fahrrades bei Regen. Zusätzlich übersandte er Fotos und eine weitere Stellungnahme der Fachwerkstatt. Derzufolge löse sich die Klebeschicht unter dem Display-Glas auf und so bestehe die Gefahr, dass Regenwasser eindringt und einen elektrischen Schaden verursache. Die Versicherung möge ihre Entscheidung überprüfen, bat der Kunde.

Am 27. Februar antwortete ihm die Versicherung: Regen sei ein klarer Witterungseinfluss, welcher nicht unter den Versicherungsschutz falle. Dies bedeute nicht, dass er das Zweirad bei Regen nicht nutzen dürfe, sondern nur, dass die Versicherung für entstandene Schäden durch Regen nicht aufkomme. Anhand der vorliegenden Bilder sei ein klarer Feuchtigkeitseintritt zu erkennen, welcher das Display funktionsuntüchtig mache, behauptete die Sachbearbeiterin. Selbst wenn eine fehlerhafte Verklebung vorliegen sollte, welche nun nicht mehr zu prüfen sei, dann hätte dies die Funktionalität des Displays nicht beeinträchtigt. Der Defekt beruhe auf dem ersichtlichen Feuchtigkeitseintritt.

Einigermaßen entrüstet stellte Michael G. noch am selben Tag den Sachverhalt aus seiner Sicht richtig: „Tatsächlich handelt es sich bei den erkennbaren Fehlstellen um eine Ablösung des Displays mit Luft zwischen Kleber und Glas.“ Ohne sie wäre der breite Rand gleichmäßig schwarz. „Wenn alle noch dunklen Stellen auch von Luft unterwandert sind, fällt das Glas ab.“ Er wies zudem darauf hin, dass das Display – anders als behauptet – sehr wohl noch elektrisch funktioniere. Nur dass eben die Gefahr bestehe, dass bei Regen Wasser eindringe, worauf ja auch die Werkstatt hingewiesen habe. „Das Display ist nicht mehr gegen Regenwasser geschützt und der Schutz gegen eindringendes Wasser ist ein wesentliches Produktmerkmal des Displays und des gesamten E-Bikes“, hielt Michael G. seiner Versicherung vor.

Mit E-Mail vom 9. März entschuldigte sich die Sachbearbeiterin für die fälschliche Annahme in der vorigen Mail, dass eine Funktionsbeeinträchtigung des Displays vorliege. Doch den Schaden regulieren wollte die Versicherung trotzdem nicht. „Optische Schäden sind nicht im Versicherungsumfang enthalten“, hieß es nun zur Begründung. Ferner gelte es zu beachten, dass versicherungsseitig keine Vorsorgemaßnahmen ergriffen würden. Erst wenn die Funktionalität des Zweirades beeinträchtigt sei, könne man den Schadensfall auf eine Kostenübernahme prüfen. Doch in diesem Fall würde man ihm dann bestimmt die nicht versicherten Witterungseinflüsse vorhalten, fürchte Michael G.

Da er sich inzwischen von der Versicherung doch ziemlich auf den Arm genommen fühlte, wandte sich Michael G. am 18. März an c’t. Am 23. März sagte die Versicherung eine erneute Überprüfung zu, die es zunächst abzuwarten galt. Zu diesem Zweck sollte der Kunde einen Kostenvoranschlag der Werkstatt einreichen, den er umgehend in Auftrag gab. Bevor der fertiggestellt war, teilte ihm die Versicherung am 27. März per E-Mail mit, dass man ihm im Rahmen einer „Einzelfallentscheidung“ und ohne Anerkennung einer Rechtspflicht Reparaturkosten in Höhe von 180 Euro erstatten würde. Falls es zu Mehrkosten komme, möge er einen Kostenvoranschlag einreichen.

Verrechnet

Den konnte Michael G. am 29. März einreichen. Allerdings belief er sich auf knapp 450 Euro. Das serienmäßig an seinem Rad verbaute Farbdisplay kostete allein 245 Euro. Für die 180 Euro, die die Versicherung zahlen wollte, gibt es nur ein monochromes Display. Am 4. April fragte der Kunde an, ob die Versicherung bei ihrer Entscheidung bleibe. Er wolle am 15. April mit dem Rad in den Urlaub fahren und könnte dann endlich den Auftrag erteilen und die Ersatzteile ordern. Seit der Schadensmeldung waren immerhin schon zweieinhalb Monate ins Land gegangen.

Vom Kunden übermittelte Fotos zeigten einerseits den Schaden der Verklebung und anderseits, dass es elektrisch noch funktionstüchtig war. Doch die Versicherung wollte dies zunächst nicht zur Kenntnis nehmen.

Doch nichts passierte. Wir fragten deshalb am 13. April bei der Pressestelle der Ergo-Versicherung an und wollten wissen, ob es sich tatsächlich so verhalte, dass derartige Schäden, die über kurz oder lang zu einem Ausfall der Elektronik führen werden, von der Versicherung nicht gedeckt seien. Schließlich hatte man ja selbst bei den letzten vagen Zusagen betont, dass eine vertragliche Pflicht nicht bestehe. Außerdem wollten wir von der Versicherung erfahren, wie lange solche Schadensregulierungen in der Regel dauern.

Versicherungsbürokratie

Am 14. April bestätigte eine Unternehmenssprecherin den Eingang der Anfrage und übermittelte uns ein Formular, mit welchem der Kunde sein Einverständnis in die Auskunftserteilung erklären sollte. Solch eine Erklärung lassen wir uns in der Regel bereits vorab erteilen und konnten somit das Einverständnis von Michael G. postwendend übermitteln. Doch das genügte den Hausjuristen der Versicherung nicht. Sie bestanden auf einer Unterschrift auf ihrem eigenen Formular, in welchem explizit auf die Risiken des Internets hingewiesen wird. Da die Rechtsgelehrten für die Prüfung mehrere Tage brauchten, konnten wir das Formular letztlich am 17. April unterschrieben übermitteln.

Und nun kam Bewegung in die festgefahrene Sache: Per E-Mail entschuldigte sich die Versicherung beim Kunden „für die sehr schleppende und auch falsche Bearbeitung des Schadensfalles“ und versicherte ihm, dass man bereits „interne Maßnahmen ergriffen“ habe, damit sich dies nicht wiederhole. Nach Prüfung seiner Unterlagen bestätige man dem Kunden, dass die Kosten in Höhe von 443,85 Euro übernommen werden. Am 20. April ging der Betrag auf dem Konto des Kunden ein. Nach dreieinhalb Monaten hatte die Fahrrad-Odyssee von Michael G. damit doch noch ein glückliches Ende gefunden. *(tig@ct.de)* c't

Persönliches PDF für alle Leser der c't Special aus 30625 Hannover