



Protokolle aufbewahren

Bei einem Temperaturschaden, wie im gegenständlichen Fall, wird somit der Absender behaupten, dass der Schaden auf eine nicht ordnungsgemäße Kühlung während des Transports zurückzuführen ist und der Frachtführer versucht darzulegen, dass die Ware bereits unzureichend vorgekühlt übergeben wurde.

Für den Frachtführer empfiehlt es sich daher in der Praxis, soweit möglich, bei der Übernahme des Gutes Temperaturkontrollen vorzunehmen und Temperaturprotokolle des Kühlaggregats aufzubewahren. Durch diese zwei Beweismittel wird dem Frachtführer in der Praxis die Haftungsbefreiung leichter fallen.

Vortransport – Beweislast

Für den Auftraggeber spielt der Frachtbrief eine wichtige Rolle, da bereits der „reingezeichnete“ Frachtbrief zu einer Beweislastumkehr führt und den Auftraggeber von seiner Haftung befreien kann. In der aktuellen Entscheidung des OLG Brandenburg (7 U 119/18) hat das Gericht jedoch klaggestellt, dass die Beweiswirkung eines „reingezeichneten“ Frachtbriefes sich nur auf die Übernahme des Gutes mit der vorgeesehenen Temperatur erstreckt. Dies bedeutet jedoch nicht automatisch, dass das Gut unbeschädigt übergeben wurde. Dies ist vor allem für jene Fälle wichtig, in denen es einen Vortransport gab. Der „reingezeichnete“ Frachtbrief beweist dann zwar, dass das Gut mit einer ordnungsgemäßen Temperatur übergeben wurde, jedoch nicht, dass dieses auch beim Vortransport ordnungsgemäß gekühlt wurde. Die Beweislast für die Einhaltung der Temperatur während des Vortransports, trägt somit weiterhin der Auftraggeber.

Fazit

Zusammengefasst stellt der „reingezeichnete“ Frachtbrief einen Beweis dafür dar, dass die Güter zum Zeitpunkt der Übergabe an den Frachtführer die vereinbarte Temperatur aufwiesen, jedoch nicht dafür, dass die Kühlkette auch bei einem allfälligen Vortransport eingehalten wurde. Diesen Umstand müsste der Auftraggeber daher, zum Beispiel durch Vorlage entsprechender Temperaturprotokolle des vorherigen Frachtführers, belegen. <

Lehren aus der Leere ziehen

Haben Versicherungen dabei geholfen, die durch die Pandemie verursachten Schäden zu begrenzen? Leider nicht! Was kann man also in Zukunft besser machen?

In vielen Fällen wurden Kunden von den Versicherungsgesellschaften mitgeteilt, dass Schäden als Folge von Covid-19 nicht durch die bestehenden Versicherungsverträge gedeckt sind. Für die Kunden war es jedoch in vielen Fällen nicht offensichtlich: Da der Schaden in den meisten Fällen die Folge eines vom Staat verfügten Lockdowns und nicht die Folge eines physischen Schadens am Eigentum war, war unklar, ob so ein Schaden versichert ist ...

Reputation hat gelitten

Aus Sicht der Versicherung war die rechtliche Lage eindeutig, jedoch hinterließen die Versicherer den Eindruck, dass sie den Schwierigkeiten, in denen sich Ihre Kunden befanden, völlig gleichgültig gegenüberstehen. Es gab nur wenige Versicherer, die Führungsstärke zeigten und deren Kunden beistanden. Versicherung sollte als Lösung und nicht als Problem angesehen werden! Einen Reputationsschaden hat die Branche jedenfalls erlitten.

Ruf nach Digitalisierung

Damit stellt sich die Frage, ob der Ruf nach Digitalisierung und online-Abschluss in dieser Branche wirklich dem Kunden zuzumuten ist, wenn es die „face-to-face“-Beratung nicht schafft, entweder das Risiko abzudecken oder einen eingetretenen Schaden zu Gunsten des Kunden abzuwickeln. Wo findet sich der Versiche-

rungsnehmer im online-Portal wieder, wenn sich kein Berater für den abgeschlossenen Versicherungsvertrag zuständig fühlt?

Erkenntnisse

Was sind nun die Erkenntnisse, welche die Versicherung, der Vermittler und der Kunde aus Covid-19 gewinnen sollten: Der Versicherer sollte besser kommunizieren und zeigen, dass er sich um seinen Kunden kümmert. Der Vermittler den Kunden besser beraten und der Branche helfen, Versicherungsverträge auszuarbeiten, die leichter zu verstehen sind. Der Kunde benötigt Aufklärung, auf welchen Bedingungen Verträge basieren und wie diese im Schadenfall ausgelegt werden. Seitens des Kunden ist auf die persönliche Beratung zu achten – dieser sollte nicht in erster Linie nur die finanziellen Aspekte der Prämiengestaltung im Auge haben.

Fazit

Auch wenn Covid-19 am Ende in den Griff zu bekommen ist, sollten wir nicht vergessen, dass es weitere Pandemien geben wird und die Menschheit für die Zukunft Lösungen von Seiten der Versicherungsbranche erwartet.

ZUM AUTOR

Michael Patocka
IRM Versicherungsmakler und -beratungs GmbH
 Börsegasse 9, 1010 Wien
 E-Mail m.patocka@irm-broker.com
www.irm-broker.com

