

Bequem und günstig streiten

Recht bekommen. Bei Ärger rund um Reise, Verkehr und Miete helfen heute Internetdienste und Schlichtungsstellen. In komplizierten Fällen ist der Gang zum Anwalt sinnvoll.

Auffahrunfall oder Flugverspätung, Mieterhöhung oder Dieselskandal: Obwohl sie sich im Recht fühlen, scheuen bisher viele Verbraucher den Aufwand und das finanzielle Risiko eines Rechtsstreits. Sie geben klein bei und bleiben so auf ihren Ansprüchen und Schäden sitzen.

Heute müssen sie das nicht mehr. Wir zeigen, wie Kunden mit neuen Rechtsdienstleistern im Internet, sogenannten Legal Techs, und Schlichtungsstellen schnell, bequem und günstig oder kostenlos zu ihrem Recht kommen. Fünf Beispiele für Wege zum Erfolg:

- Markus Schaarschmidt bekam mithilfe der Schlichtungsstelle für öffentlichen Personenverkehr (Söp) 1200 Euro Entschädigung von einer Fluggesellschaft.
- Björn und Susanne Körbelin sind Geschädigte des Dieselskandals um Volkswagen. Sie nehmen an einer Sammelklage des Prozessfinanzierers Myright.de teil.
- Karolina Sitarek erhielt nach einem Verkehrsunfall Schadenersatz von der Versiche-

rung des Unfallgegners – mit Unterstützung des Internetportals Unfallhelden.de.

- Brisca Engel-Pleger bekam mit der Hilfe des Versicherungsombudsmannes 950 Euro von ihrer Autoversicherung, die die Übernahme von Reparaturkosten verweigert hatte.
- Jana Lehmann* nutzte den Internetdienstleister Wenigermiete.de und senkte ihre monatliche Miete um etwa 100 Euro.

Viele scheuen Prozesskostenrisiko

Einen Streit zum Anwalt und gegebenenfalls sogar vor Gericht zu bringen, kostet Geld. Der Kläger muss die Gerichtsgebühren für den Prozess vorschießen. Und was noch viel schwerer wiegt: Es besteht das Risiko zu verlieren. Dann trägt die unterliegende Partei alle Kosten des Rechtsstreits, auch die des Gegners. Da einem Prozess in der Regel noch außergerichtliche Verhandlungen vorangehen, kommen im schlimmsten Fall die dafür anfallenden Kosten obendrauf. Bei einer Forde-

* Name von der Redaktion geändert.

rung in Höhe von 100 Euro betragen die eigenen Anwaltskosten und die Gerichtskosten in erster Instanz rund 263 Euro. War der Anwalt noch außergerichtlich tätig, kommen rund 48 Euro dazu.

Eine Besonderheit gibt es bei Arbeitsgerichten: Dort trägt in erster Instanz stets jeder seine eigenen Anwaltskosten selbst.

Mit Versicherung besser dran?

Wer eine Rechtsschutzversicherung hat, ist meistens mutiger. Im Idealfall trägt sie die Kosten für Gericht und Anwalt. Allerdings haben Versicherte oft genug Ärger mit ihrem Rechtsschutzversicherer. Die Unternehmen verweisen gern auf Ablehnungsgründe in Tarifbedingungen und weigern sich, für einen Rechtsstreit zu zahlen. Das zeigt die Beschwerdestatistik des Ombudsmanns für Versicherungen. Nie zuvor haben so viele Rechtsschutzversicherte Beschwerde bei ihm eingereicht: 3807 waren es im Jahr 2016 und 4015 im Jahr 2017.

FOTO: MAURITUS IMAGES

Entschädigung bei Flugverspätung Seite 15

Schadenersatz im Dieselskandal Seite 16

Musterfeststellungsklage Seite 16

Regulierung nach Autounfall Seite 17

Ärger mit Kfz-Versicherung Seite 17

Mietpreisbremse ziehen Seite 18

Unser Rat

Einschätzung bekommen. Sie wollen Ihr Recht durchsetzen und wissen nicht, wie Ihre Chancen stehen? Für eine erste Einschätzung Ihres Falles können Sie ein Portal für Online-Rechtsberatung nutzen, etwa Fragen-an-anwalt.de. Möchten Sie eine Forderung einklagen, lassen Sie sich zuvor die Gebühren für Anwalt und Gericht berechnen (zum Beispiel auf der Internetseite Der-prozesskosten-rechner.de).

Schlichtung versuchen. Haben Sie Ärger mit einem Händler oder Dienstleister, wenden Sie sich an eine

Schlichtungsstelle. Es gibt viele branchenspezifische Anlaufstellen. Schalten Sie anderenfalls die Auffangschlichtungsstelle des Bundes (verbraucherschlichter.de) ein.

Anwalt einschalten. Ist Ihr Fall komplex, stehen große Summen auf dem Spiel oder ist Einsicht in Unterlagen nötig, um eine Frage zu klären, suchen Sie sich auf der Internetseite Anwaltauskunft.de einen Anwalt. Vereinbaren Sie eine Erstberatung. Mehr als 226 Euro darf ein Anwalt dafür nicht verlangen. Bei manchen Anwälten ist der erste Termin kostenlos.

So viel kostet ein Streit

Wer sein Recht mit Anwalt und Gericht durchsetzen will, muss zahlen, wenn er sich nicht vollständig durchsetzt. Wie viel, hängt vom Streitwert ab.

Leistung	Preis (Euro)
Erstberatung	0 bis 226
Streitwert: 100 Euro	
Außergerichtlich¹⁾	84
Prozesskostenrisiko²⁾	420
Mit Einigung statt Urteil³⁾	457
Streitwert: 1 000 Euro	
Außergerichtlich¹⁾	148
Prozesskostenrisiko²⁾	683
Mit Einigung	767
Streitwert: 5 000 Euro	
Außergerichtlich¹⁾	493
Prozesskostenrisiko²⁾	2 288
Mit Einigung statt Urteil³⁾	2 718
Streitwert: 10 000 Euro	
Außergerichtlich¹⁾	887
Prozesskostenrisiko²⁾	4 091
Mit Einigung statt Urteil³⁾	4 937
Streitwert: 50 000 Euro	
Außergerichtlich¹⁾	1 823
Prozesskostenrisiko²⁾	8 605
Mit Einigung statt Urteil³⁾	10 281

1) Ohne Verhandlungstermin bei mäßiger Schwierigkeit. Nur Kosten des eigenen Anwalts.

2) Prozess endet in 1. Instanz mit Urteil. Ohne außergerichtliche Vertretung.

3) Prozess endet in 1. Instanz mit Einigung statt Urteil.

Wie sich Versicherte wehren können, wenn ihnen der Schutz verwehrt wird, erklären wir ab Seite 19. Gerade bei überschaubaren Streitigkeiten wie Entschädigung bei Flugausfall kann es sich aber auch für Rechtsschutzversicherte lohnen, neue Wege einzuschlagen.

Erste Hilfe bei Rechtsfragen

Recht bekommen, schnell und günstig – das versprechen zahlreiche neue Dienstleister im Internet.

Online-Rechtsberatungsportale, wie wir sie für die Januar-Ausgabe von Finanztest getestet haben, bieten individuellen Rechtsrat. Dazu gehören etwa Juraforum, Frag-einen-anwalt.de und Deutsche Anwaltshotline. Nutzer stellen auf der Internetseite des jeweiligen Portals eine Frage, die dann an einen der vielen dort beratenden Anwälte weitergeleitet wird. Er beantwortet die Frage für einen Preis, den meist der Nutzer selbst festlegt. Andere Portale bieten Anwaltsleistungen zum Festpreis. Rechtsrat gibt es bei den Portalen oft schon für weit unter 100 Euro.

Unser Test hat gezeigt: Online-Rechtsberatung eignet sich für eine erste Einschätzung des Falles. Die Antwort kann allerdings nur so gut sein, wie die Frage formuliert ist. Wer, auch unabsichtlich, Details des Sachverhalts auslässt, erhält möglicherweise falschen Rechtsrat (test.de/anwaltsportale).

Digitale Helfer suchen Streit

Außer Online-Rechtsberatern gibt es mittlerweile immer mehr Internetfirmen, die damit Geld verdienen, bestimmte Forderungen durchzusetzen. Wer sie beauftragt, geht kein finanzielles Risiko ein. Nur wenn ein Dienstleister Erfolg hat, zahlt der Kunde eine Provision.

In Mode gekommen sind solche Legal-Tech-Unternehmen mit dem Erfolg der Fluggasthelfer wie Flightright, Fairplane oder Euclaim: Sie machen Entschädigungsansprüche von Passagieren wegen Flugverspätung, -annullierung und -überbuchung gegenüber Airlines auf eigene Rechnung geltend, notfalls sogar vor Gericht. Im Erfolgsfall bekommen die Portale 20 bis 30 Prozent der Entschädigung vom Kunden.

Legal Techs für viele Streitfälle

Auch das Risiko der Firmen hält sich in Grenzen. Die Fälle, die sie bearbeiten, sind gleich gelagert und meist eindeutig gesetzlich geregelt. Legal Techs arbeiten in allen Branchen

nach gleichem Muster gleichartige Fälle ab. Das Portal Geblitzt.de etwa prüft angebliche Bußgeldverstöße im Straßenverkehr. Um Entschädigungsansprüche wegen Zugverspätung kümmert sich Bahn-buddy.de. Der Anbieter Rightmart prüft Hartz-IV-Bescheide auf Fehler und legt wenn nötig Widerspruch dagegen ein.

Sicher ist: Das Angebot an Rechtsdienstleistern im Internet wird weiter wachsen. Sie werden Rechtsanwälte allerdings nicht überflüssig machen. Sobald Fälle komplexer sind und eine Standardlösung nicht passt, stoßen die Firmen an ihre Grenzen.

Kostenlose Schlichtungsstellen

Sein Recht durchzusetzen kann auch ganz ohne zusätzliche Kosten und Provisionen gehen. Denn Verbrauchern steht der Weg zu Schlichtungsstellen offen. Für viele Branchen gibt es mittlerweile Schlichter, auch Ombudsleute genannt. Die bekanntesten sind der Versicherungsombudsmann und die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personen-

verkehr, kurz Söp. Ihre Aufgabe: Sie vermitteln in Konflikten zwischen Verbrauchern und Unternehmen und sollen eine Einigung zwischen den Beteiligten erreichen. Die Vorteile von Schlichtungen liegen auf der Hand: Ein unabhängiger fachlich spezialisierter Dritter prüft den Sachverhalt unparteiisch und transparent. Und schnell – die Verfahren dauern durchschnittlich drei Monate. Und sie sind kostenlos.

Eine Schlichtung lohnt sich vor allem bei kleinen Streitwerten, bei denen angesichts drohender Kosten viele Menschen davor zurückschrecken, einen Anwalt einzuschalten und vor Gericht zu gehen.

Erst selbst Einigung suchen

Jede Schlichtungsstelle hat eine Verfahrensordnung. Sie regelt Voraussetzungen und Ablauf der Schlichtung. Bevor Verbraucher einen Antrag auf Schlichtung stellen können, müssen sie in der Regel zunächst versucht haben, eine Lösung mit ihrem Streitgegner zu finden. Gelingt das nicht, können Verbraucher Schlichtungsstellen einschalten.

Das Verfahren endet mit einem Schlichterspruch. Bis dahin steht die Schlichtungsstelle mit den Beteiligten in Kontakt und informiert sie über den Stand. Sind sie mit dem Ergebnis nicht zufrieden, steht ihnen meist noch der Gang zum Gericht offen.

Gesetz stärkt Schlichtungen

Seit April 2016 hat die Schlichtung als außergerichtliches Verfahren ein gesetzliches Fundament: das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz. Es soll für ein flächendeckendes Angebot von Schlichtungsstellen sorgen. Verbraucher und Unternehmen sollen sich bei Streitigkeiten aus allen Verbraucherverträgen an eine Schlichtungsstelle vor Ort wenden können. Bis Ende 2019 gibt es eine zentrale Anlaufstelle beim Bund, die für Konflikte zuständig ist, für die es keine branchenspezifische Schlichtungsstelle gibt (Verbraucherschlichter.de). Danach sollen die Bundesländer solche Auffangstellen betreiben.

Das Gesetz verpflichtet Firmen außerdem dazu, auf ihren Internetseiten oder in ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) klar und deutlich darüber zu informieren, ob sie sich an Schlichtungen beteiligen und wenn ja, welche die zuständige Anlaufstelle ist. Kunden sollten bei Ärger mit einem Unternehmen auf dessen Internetseite ins Impressum oder in die AGB schauen. ■

Flugverspätung: Dank Schlichtungsstelle 1 200 Euro

Im Mai 2017 fliegen Markus Schaarschmidt und seine Frau mit der Fluggesellschaft United Airlines von Frankfurt am Main nach Las Vegas auf Hochzeitsreise – mit einem Zwischenstopp von viereinhalb Stunden Dauer in San Francisco. Doch das Ehepaar muss noch fast vier Stunden länger auf seinen Anschlussflug warten. Der Flieger startet verspätet. Ärgerlich für die beiden, stecken ihnen doch bereits zwölf Stunden Flug in den Knochen. Schaarschmidt erzählt: „Ich hätte United nicht für knapp vier Stunden belangt, wenn sie mich nicht am Schalter so fies abgebügelt hätten. Ich habe nur nach etwas zu trinken und nach einer Decke für meine Frau gefragt. Vergeblich.“

Per Smartphone zum Inkassodienst

Noch im Terminal nimmt der Jungunternehmer mit dem Inkassodienstleister Flightright Kontakt auf. Firmen wie Flightright versprechen, gegen Provision Ansprüche nach der EU-Fluggastrechtverordnung durchzusetzen. Diese schreibt vor: Verspätet sich ein Flug um drei Stunden und mehr am Endziel oder wird er sogar gestrichen, haben Passagiere Anspruch auf Entschädigung für die verlorene Zeit. Die Höhe der Entschädigung richtet sich nach der Flugdistanz. Bei Flugverbindungen mit Anschlussflügen zählt die direkte Luftlinie zwischen Start und Ziel. Je nach Streckenlänge beträgt die Entschädigung 250 bis 600 Euro pro Person.

Die Regelung gilt nur, wenn das Flugzeug innerhalb der Europäischen Union (EU) gestartet ist oder wenn die Airline einen Sitz in einem EU-Land hat. Eine Entschädigung ist außerdem auch möglich, wenn die mehr als dreistündige Verspätung erst bei einem direkten Anschlussflug im Nicht-EU-Ausland entsteht.



Für die Verspätung seines Fluges wollte Markus Schaarschmidt Entschädigung von seiner Fluggesellschaft. Die weigerte sich. Die Schlichtungsstelle half.

Flightright lehnt Fall ab

Markus Schaarschmidt errechnet einen Anspruch in Höhe von 600 Euro pro Person, insgesamt 1200 Euro. Der Frankfurter füllt zunächst auf der Internetseite von Flightright ein Formular mit den Flugdaten aus. Das Portal lehnt seine Anfrage ab, es bestehe kein Anspruch. Doch Schaarschmidt glaubt das nicht. Er googelt weiter und stößt auf die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (Söp). Sie vermittelt bei Streit zwischen Passagier und Airline. Das ist für Verbraucher kostenlos.

Bevor Schaarschmidt die Söp einschalten kann, muss er sich erst um eine Einigung mit der Fluggesellschaft bemühen. Das macht er per E-Mail. Doch United wehrt ab: kein An-

spruch auf Entschädigung. Grund: schlechtes Wetter. „Das stimmte aber nicht. Das Flugzeug war verspätet, weil seit März Bauarbeiten auf dem Flugfeld durchgeführt wurden“, erläutert der Frankfurter. „United hätte das einplanen müssen.“ Das räumt die Airline ein, weist die Schuld dafür aber von sich.

Auf der Webseite der Söp stellt Schaarschmidt einen Schlichtungsantrag, indem er ein Formular ausfüllt. Mehr muss er nicht machen. Etwa vier Wochen danach schreibt ihm die Söp, dass United zur Zahlung der vollen 1200 Euro bereit sei. Einige Tage später hat er das Geld auf seinem Konto.

Kontakt: Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V., Tel. 0 30/64 49 93 30, soep-online.de

Fluggasthelfer im Überblick

Internetportale bieten Hilfe gegen Provision

Anspruch. Die Entschädigung (250 bis 600 Euro) wegen Verspätung, Annullierung oder Überbuchung eines Fluges können Verbraucher gegenüber Airlines auch mithilfe von Internetdienstleistern durchsetzen. Dafür müssen sie nichts

weiter tun, als die Flugdaten auf der Webseite des jeweiligen Anbieters einzugeben. Das Portal überprüft die Erfolgchancen der Forderung. Übernimmt es den Fall, muss sich der Kunde nicht weiter kümmern und nur auf den Ausgang des

Verfahrens warten. Hat ein Fluggasthelfer Erfolg, verlangt er eine Provision.

Provision. Die Firma Flightright fordert je nach Fall in der Regel zwischen 23,8 und 35,7 Prozent der Summe, die die Airline erstattet.

Fairplane verlangt maximal 29 Prozent. Bei Refund.me und Flug-verspaetet.de liegt die Provision bei 29,75 Prozent. Das Portal Euclaim will 26,78 Prozent. Airhelp berechnet in der Regel 25 Prozent der Entschädigungssumme.

Dieselskandal: Schadenersatz einfordern

„BlueMotion Technology“ steht am Heck von Susanne und Björn Körbelins VW. Umweltfreundlich und sparsam sollte der Wagen sein, den sich das Ehepaar aus Mittelkirchen in Niedersachsen im Juni 2013 kaufte.

Im September 2015 wurde bekannt: Sauber war der Wagen – wie weitere 2,8 Millionen Autos aus dem VW-Konzern – nur auf dem Prüfstand. Setzte er sich im Straßenverkehr in Bewegung, schaltete die Motorsteuerung die Abgasreinigung ab. Der Wagen stößt dann viel mehr giftiges Stickoxid aus als zulässig.

Es habe dann noch etwas gedauert, bis ihm klar geworden sei, was das alles bedeute, erinnert sich Björn Körbelin: Fahrverbote, Wertminderung, die technischen Risiken der Nachrüstung. Schließlich machten er und seine Frau sich auf die Suche nach Möglichkeiten, ihre Rechte zu wahren. Sich die Lieferung des illegalen Autos einfach bieten zu lassen, kam für die beiden nicht mehr infrage.

Mit einer Verkehrsrechtsschutzversicherung hätten sie selbst einen Anwalt beauftragen können, doch eine solche hatten sie nicht. Ohne diese zum Rechtsanwalt zu gehen, erschien ihnen zu riskant. Der Streit um ein 35 000-Euro-Auto kostet schließlich schon in der ersten Instanz mindestens 6 952 Euro. Mit zweiter und dritter Instanz steigt

das Kostenrisiko auf 25 750 Euro – zu viel für Familie Körbelin. Schließlich stießen die Eheleute auf Myright.de. Den Anstoß für das Unternehmen gab US-Anwalt Hausmann, der schon in den USA VW-Opfer vertreten hatte. Es bietet an, dass VW-Skandal-Opfer ihre Schadenersatzansprüche abtreten und das Unternehmen sie geltend macht. Wenn VW am Ende zahlen muss, behält Myright.de 35 Prozent des Geldes, das das Unternehmen Verbrauchern unter dem Strich verschafft hat. Der Rest geht an die Auftraggeber.

Finanztest unterzog Myright.de kurz nach dem Start einem Schnelltest. Ergebnis: Die Vertragsbedingungen sind fair und Kunden können sich kostenlos die Chance sichern, doch noch Schadenersatz zu bekommen.

Inzwischen liegt die erste große Myright-Klage mit den Forderungen von 15 000 VW-Skandalopfern beim Landgericht Braunschweig. Susanne und Björn Körbelin reisten zur Klageerhebung eigens an. Ihnen ist aber klar: Bis eine Entscheidung fällt, wird sicher noch viel Zeit vergehen.

Inzwischen gibt es eine Alternative: Warten auf die Musterfeststellungsklage (siehe Kasten rechts).

Kontakt: myright.de, Tel. 0 800/6 97 44 48, E-Mail: service@myright.de



Susanne und Björn Körbelin wollten ein umweltfreundliches Fahrzeug kaufen. Doch der Volkswagen Tiguan spuckt mehr giftiges Abgas aus als zulässig.

Musterfeststellungsklage Registrierung ohne Kosten und Risiko

Am 1. November 2018 sollen die neuen gesetzlichen Regelungen zur Musterfeststellungsklage in Kraft treten. Gerade noch rechtzeitig: Mit Ablauf des Jahres verjähren die meisten Schadenersatzforderungen aus dem Dieselskandal von VW.

Verbände. Die Musterfeststellungsklage ermöglicht es Kunden, sich ohne eigenes Risiko Verbraucherschutzklagen verbindlich und mit minimalem Aufwand anzuschließen. Kläger sind registrierte Verbraucherschutzverbände wie der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv). Von November an können sie Musterfeststellungsklagen erheben. Voraussetzung: Mindestens 350 Mitglieder oder zehn Mitgliedsverbände und mindestens vier Jahre Berechtigung für Verbraucherschutzklagen.

Registrierung. Interessierte müssen sich für eine Klage registrieren – ab wann ist noch unklar. Die Sache ist kostenlos und soll einfach gehen. Wenn es soweit ist, sollten Verbraucher schnell sein. Denn das Verfahren findet nur statt, wenn sich binnen zwei Monaten mindestens 50 Betroffene anmelden.

Beispiel. Der vzbv könnte beim für Unternehmen in Wolfsburg zuständigen Landgericht Braunschweig die Feststellung beantragen, dass VW gegenüber Autobesitzern zum Schadenersatz verpflichtet ist, wenn die Wagen erst auf Geheiß des Kraftfahrtbundesamts eine legale Motorsteuerung erhalten haben. Das Urteil gilt dann für alle Verbraucher, die sich zum Verfahren angemeldet haben. Hat die Klage Erfolg, steht fest, dass VW den angemeldeten Teilnehmern der Klage Schäden ersetzen muss. Wie viel Geld einzelne Teilnehmer bekommen müssen, steht dann allerdings noch nicht fest. Möglicherweise gibt es darüber erneut Streit.

Unfallregulierung: Onlinedienst kümmert sich

Im Mai 2017 hält Karolina Sitarek mit ihrem Auto an einer roten Ampel in München. Plötzlich rumst es. Der Fahrer hinter ihr hat nicht aufgepasst. Klassischer Auffahrunfall. Nach dem Austausch aller Daten mit dem Unfallverursacher fährt die junge Frau nach Hause und googelt nach „Unfall“ und „Hilfe“. Beim Suchergebnis stößt sie auf die Unfallhelden.

Junge Frau sucht Um-alles-Kümmerner

Die Unfallhelden vermitteln Unfallopfern Hilfe nach einem Autounfall. Der Dienst besorgt Anwalt, Gutachter, Werkstatt und gegebenenfalls einen Mietwagen. Das Unternehmen mit Sitz in München lebt von Provisionen der eingeschalteten Dienstleister und von Lizenzgebühren, die etwa Gutachter und Anwälte für die Benutzung der Unfallhelden-Software bezahlen müssen.

Das Angebot spricht Sitarek an. „Ich hatte keine Lust, mir einen Anwalt selbst zu suchen“, sagt die Weinberaterin aus Wien. Wenige Stunden nach ihrem Anruf bei der Unfallhelden-Hotline meldet sich ein Anwalt und befragt sie zu dem Vorgang. Die Unfallhelden schicken einen Gutachter vorbei, der den Schaden am Wagen beziffert. Sitarek möchte von der Versicherung des Unfallverursachers, der Barmenia, Schadenersatz in bar. Um die Reparatur des Autos will sie sich selbst kümmern, an ihrem Heimatort Wien.

Kein Kostenrisiko für Kunden

Der Anwalt macht Sitareks Ansprüche bei der Barmenia geltend. Die will zunächst nicht alles zahlen, gibt aber nach, als der Anwalt nachhakt. Sogar ein kleines Schmerzensgeld holt er für Sitarek heraus. Insgesamt dauert es rund sieben Monate, bis sie ihr Geld hat.

Der Service der Unfallhelden richtet sich vor allem an die Opfer von Autounfällen. Sie



Karolina Sitarek lebt in Wien. Bei einem Aufenthalt in München fährt ihr jemand hintendrauf. Der Dienst Unfallhelden sucht für sie Anwalt und Gutachter.

können eine Teilschuld am Unfall haben, sollten aber nicht den überwiegenden Teil der Schuld tragen.

Autofahrer, die den Unfall allein verschuldet haben, nennt das Unternehmen günstige Werkstätten. Die Reparatur muss der Fahrer dann selbst bezahlen oder über die eigene Vollkaskoversicherung abwickeln. Sieht es so aus, dass der Fahrer den größten Teil der Schuld trägt, gibt es auch nicht den vollen Service: „Dann empfehlen wir, unmittelbar Kon-

takt mit der eigenen Versicherung aufzunehmen“, sagt Geschäftsführer Marc-Oliver Eckart. „Stellt sich trotz wahrheitsgemäßer Angaben des Kunden ein Mitverschulden erst nach Einschalten von Anwalt, Gutachter und Werkstatt heraus, hat der Kunde keine Kosten“, so Eckart. Die Unfallhelden übernehmen seinen Kostenanteil (mehr zum Geschäftsmodell unter test.de/unfallhelden).

Kontakt: unfallhelden.de,
Tel. 0 800/7 24 17 94.

Vollkaskoversicherung blockt: Mit Ombudsmann 950 Euro

Bei der Rückgabe von Brisca Engel-Plegers Leasingfahrzeug im November 2017 stellt die Vertragswerkstatt einen Wasserschaden am Dach fest. Der VW Golf hat eine eingedrückte Antenne, durch die Wasser ins Auto eingedrungen ist. Bis zur Rückgabe war der Schaden unentdeckt geblieben, weder Engel-Pleger noch ihre Werkstatt hatten ihn bemerkt.

Wie lange die Dachantenne schon locker ist, lässt sich nicht mehr feststellen. 1450 Euro kostet die Reparatur. Die Zahnärztin aus Berlin reicht den Schaden bei der VHV zur Regulierung ein. Dort ist das Fahrzeug vollkaskoversichert, mit einer Selbstbeteiligung von 500 Euro. Die Versicherung blockt. Sie trage nur Beschädigungen des Fahrzeugs durch mut- oder böswillige Handlungen anderer Personen und Unfallschäden. Der Wasserschaden sei weder das eine noch das andere.

Beschwerde beim Ombudsmann

Engel-Pleger ist verärgert: „Es ging mir eigentlich nicht nur um das Geld, sondern um die Tatsache, dass man sich nicht alles gefallen

lassen muss.“ Sie liest regelmäßig Finanztest und hat so vom Versicherungsombudsmann erfahren.

Der Ombudsmann schlichtet Konflikte zwischen Versicherten und Versicherungsunternehmen oder -vermittlern. Er nimmt nur Beschwerden mit einem Streitwert bis zu 100 000 Euro an.

Kommt es im Verfahren zum Schlichterspruch, ist dieser bis zu einem Streitwert von 10 000 Euro für das Versicherungsunternehmen verbindlich. Um das Schlichtungsver-

fahren einzuleiten, müssen Versicherte einen Antrag beim Ombudsmann stellen. Das geht auf dessen Internetseite mit einem Onlineformular, per E-Mail oder Post.

Engel-Pleger schreibt online die Beschwerde. Sie gibt ihre Versicherungsdaten ein, schildert den Sachverhalt und lädt alle wichtigen Unterlagen hoch. Kurze Zeit später bestätigt ihr der Versicherungsombudsmann den Eingang der Beschwerde. Er leitet sie an das Versicherungsunternehmen weiter.

Autoversicherung muss sich erklären

Die VHV lässt nicht lange auf ihre Stellungnahme warten. Erneut lehnt sie die anteilige Übernahme der Reparaturkosten ab. Damit ist das Schlichtungsverfahren beim Ombudsmann aber nicht vorbei. Dieser prüft die Sach- und Rechtslage mithilfe der Erklärungen und Unterlagen. Auch die VHV schaut sich alles noch mal genauer an – und ändert ihre Entscheidung. Sie teilt dem Schlichter mit, dass sie sich zur Regulierung des Schadens am Fahrzeug der Berlinerin bereit erklärt.

Zwei Wochen später schreibt uns Brisca Engel-Pleger einen Leserbrief: „Ihr Artikel motivierte mich, mein Aufwand hielt sich in Grenzen. Ich bin froh, dass ich eine Möglichkeit bekam, mich erfolgreich zu wehren.“

Kontakt: Versicherungsombudsmann, Tel. 0 800/3 69 60 00, versicherungombudsmann.de



Brisca Engel-Plegers Fahrzeug hat einen Wasserschaden. Ihre Autoversicherung will ihn nicht regulieren. Erst als sich der Schlichter einschaltet, lenkt sie ein.

Zu hohe Miete: Mit Portal 100 Euro weniger

Jana Lehmann* ist eine richtige Berlinerin. Die 31-Jährige wuchs in den 80ern im Osten der Stadt auf, im Prenzlauer Berg, der sich seit damals sehr verändert hat. Heute ist der Bezirk ein Berliner Szenekiez. Und unbezahlbar – zumindest, was die Mieten anbelangt. Seit Frühling 2008 ist die Durchschnittsmiete bei Neuvermietungen in ganz Berlin um 86 Prozent gestiegen. Das bekommt auch Lehmann zu spüren. „Ich war zehn Jahre auf der ganzen Welt unterwegs. Als ich zurückkam und eine Wohnung suchte, merkte ich, wie hoch die Mieten gegangen sind.“

Wohnung in gefragter Gegend

Trotz des umkämpften Wohnungsmarkts in der Hauptstadt findet die Stadtplanerin eine Einzimmerwohnung mit 45 Quadratmetern im beliebten Kiez. Miete: kalt 590 Euro, warm *Name von der Redaktion geändert

750 Euro, plus Heizkosten. „Klar, dass das zu viel ist. Es ging nicht anders. Ich brauchte dringend etwas.“ Sie unterschreibt den Vertrag und sucht das Gespräch mit der Vermieterin. Deren Antwort: Die Mieten im Prenzlauer Berg seien alle so hoch. Lehmann könne ja ausziehen. Die Mieterin stößt im Internet auf das Portal Wenigermiete.de, das verspricht, die Mietpreisbremse durchzusetzen.

Mieterin zieht die Mietpreisbremse

Seit 2015 gilt das Gesetz in allen Bundesländern, die einen angespannten Wohnungsmarkt festgestellt und eine Mietpreisbremse erlassen haben. Werden Wohnungen in gefragten Gegenden neu vermietet, darf die Miete maximal 10 Prozent über der ortsüblichen Vergleichsmiete liegen.

Zuerst lässt Jana Lehmann ihre Miethöhe durch Wenigermiete.de prüfen. Dafür füllt sie

ein Formular auf der Internetseite aus, in dem sie Angaben zum Beispiel zu Ausstattung und Umfeld der Wohnung machen muss. Im Anschluss spuckt der Rechner ihr Ergebnis aus: Lehmann zahlt mehr als 200 Euro zu viel Kaltmiete. Sie beauftragt Wenigermiete.de, eine Reduzierung durchzusetzen. Das Honorar ist – im Erfolgsfall – die Ersparnis für vier Monate. Viel Aufwand hat Lehmann nicht. „Ich musste ein paar Telefonate mit deren Anwälten führen und Details absprechen.“

Drei Monate später liegt ihr ein Vorschlag zur Einigung mit der Vermieterin vor: 100 Euro weniger. Damit ist sie einverstanden und unterschreibt. Lehmann zieht ein Resümee: „Ich zahle jetzt 490 Euro kalt und 650 Euro warm. Das ist in Ordnung so. Ich wollte das nicht vor Gericht austragen.“

Kontakt: wenigermiete.de, E-Mail: info@wenigermiete.de, Tel. 0 30/28 44 33 00

FOTO: LOX FOTO