

Defekte Notebooks erzählen Geschichten

Wie Schadengutachter den falschen Schaden im richtigen erkennen

Notebooks und Smartphones gehören zu den technischen Geräten, die immer weniger kosten, in immer kürzeren Abständen durch Nachfolgemodelle abgelöst werden – und immer schneller kaputtgehen. Ideale Voraussetzungen also für ein hohes Betrugspotenzial. Denn was ist schon dabei, sich seine ganz persönliche Notebook-Lebensdauerverlängerung von der Versicherung bezahlen zu lassen? Immerhin sehen es 25 Prozent der 15-29-Jährigen als ein Kavaliersdelikt an, wenn man den Versicherer mehr bezahlen lässt. Im Auftrag von Versicherern begutachtet PK Concept seit 15 Jahren beschädigte Geräte und stellt fest, ob ein Schadenverlauf plausibel ist, welchen Zeitwert das Gerät noch hat und ob es noch rentabel zu reparieren ist (und wenn ja, zu welchen Kosten). Mehr als 40.000 Notebooks haben inzwischen die Prüflabors von PK Concept durchlaufen. Die Schäden erzählen den Spezialtechnikern die unglaublichsten Geschichten.

Die häufigsten Schadenursachen bei Notebooks sind verschüttete Flüssigkeiten und Fallschäden. Nun lässt sich relativ einfach herausfinden, ob ein Sturz sich tatsächlich so zugetragen hat, wie im Schadenbericht beschrieben. Entweder der Schadenhergang wird im Labor nachgestellt und das Schadenbild hinterher verglichen oder es wird auf die Bibliothek an Schadenbildern zurückgegriffen, die bei PK Concept verfügbar ist. „Manche Extrem-Situationen müssen wir konkret nachvollziehen, um eine sichere Plausibilität angeben zu können. Wir haben schon einmal drei völlig intakte Apple Macbook Pro's in 13"-Ausführung aus drei Metern Höhe von einer Galerie aus auf einen Parkettboden geschubst, um ein bestimmtes Schadenbild genau identifizieren zu

können“, berichtet Dipl.-Ing. Jürgen Kirsch, Geschäftsführer des Gutachterunternehmens. Oft ist es damit nicht getan. Denn möglicherweise ist der Schaden ja tatsächlich so entstanden, wie behauptet – und es liegt trotzdem Versicherungsbetrug vor. Ein Beispiel: Die Schadenmeldung behauptet, eine Person war am Stromkabel des Notebooks hängengeblieben, als sie auf dem Weg zum klingelnden Telefon in Eile den Tisch umrundete, und hat dabei den Laptop vom Tisch gerissen. Das Display weist einen fächerförmigen Bruch in der linken oberen Ecke auf. Als Boden wird Fliesenboden angegeben.

Die Techniker finden heraus, dass es möglich ist, das Gerät am Kabel vom Tisch zu ziehen ohne dabei eine Steckverbindung zu lösen (die sind nämlich noch intakt). Auch der Aufprall auf einer Displayecke ist möglich und in seiner Art und Weise nicht untypisch. Das Schadenbild ist also soweit plausibel.

Doch das ist nicht alles, denn das Notebook erzählt den Technikern noch eine weitere Geschichte, und die lässt auf Betrugsabsicht schließen. Die Überprüfung der Systemprotokollierungsdaten zeigt nämlich, dass das Gerät zwar tatsächlich vom behaupteten User genutzt wurde – allerdings nur bis drei Monate vor dem „Unfall“. Drei Monate lang wurde es nicht mehr eingeschaltet. Auch den Grund für diese Pause stellen die Techniker fest: Bei den letzten Nutzungen gab es häufige Abstürze, denn die Grafikeinheit ist beschädigt. Damit war das Gerät letztlich nicht mehr nutzbar und zwar bereits drei Monate vor dem angeblichen Schadeneintritt. Der Schaden an der Grafikeinheit wurde nachweislich nicht durch den geschilderten Sturz verursacht.

Barbara Messner ■

**Vom Tisch
gefallen?**
In Wahrheit war
die Grafikkarte
defekt.

Foto: PKConcept

