

Infoblatt – Schaden in der Sachversicherung

Der Bund der Versicherten e. V. (BdV) wurde 1982 gegründet und ist mit ca. 50.000 Mitgliedern die einzige Organisation in Deutschland, die vollkommen unabhängig für die Rechte der Versicherten eintritt. Er ist somit eine der wichtigsten verbraucherpolitischen Organisationen Deutschlands und ein politisches Gegengewicht zur Versicherungslobby.

Er informiert Verbraucher*innen zu privaten Versicherungen. Seinen Mitgliedern hilft er bei Fragen zu ihren privaten Versicherungsverträgen.

Dieses Infoblatt soll Ihnen die wichtigsten Informationen zum Thema Schaden in der Sachversicherung geben.

Sämtliche Infoblätter werden regelmäßig aktualisiert und können jederzeit unter <https://www.bunddersicherten.de> als PDF-Datei heruntergeladen werden. Die Informationen im Infoblatt ersetzen keinesfalls eine individuelle Beratung.

- 1. Pflichten und Rechte im Schadenfall**
- 2. Besonderheiten in einzelnen Versicherungssparten**
- 3. Hilfe durch BdV und Versicherungsombudsmann**

Dieses Infoblatt hilft Ihnen, sich im Schadenfall dem Versicherer gegenüber richtig zu verhalten.

1. Pflichten und Rechte im Schadenfall

Wenn Sie einen Schaden feststellen oder ein Schaden droht, dann ist Ihre erste Pflicht den Schaden möglichst abzuwenden bzw. so gering wie möglich zu halten. Das ist nur möglich, solange Sie sich nicht selbst in Gefahr bringen.

Sie müssen den Versicherer **unverzüglich** („schnellst möglich“) über den Eintritt des Schadens informieren. Dies sollte schriftlich erfolgen. Die Praxis zeigt allerdings, dass es empfehlenswert ist, sich zuerst direkt telefonisch an die zuständige Schadenabteilung Ihrer Versicherung zu wenden. Der Schadensachbearbeiter wird Ihnen dann ein Schadenformular zusenden und Anweisungen erteilen, die Sie einhalten müssen.

BdV-Tipp: Lassen Sie sich zu Ihrem gemeldeten Schaden die Schadennummer nennen und notieren Sie sich diese, wie auch den Namen des Schadensachbearbeiters.

Ist mit dem Schaden auch eine strafbare Handlung verbunden (z. B. ein Einbruch in Ihre Wohnung oder ein Brandanschlag), muss die Polizei **sofort** nach Kenntnisnahme informiert werden. Behördliche Vorschriften müssen eingehalten werden.

Der Versicherer ist berechtigt seine Leistungspflicht im erforderlichen Umfang zu prüfen. Daher muss das Schadenbild so lange unverändert bleiben, bis der Versicherer Ihnen erlaubt dieses zu verändern. Das ist wichtig, weil der Versicherer ein Recht hat, sich ein Bild von dem Schaden zu machen. Ist es nicht möglich, das Schadenbild unverändert zu lassen, dann sollten Sie es mit Fotos dokumentieren und die beschädigten Sachen an einer anderen Stelle aufbewahren.

Beseitigen Sie als Versicherungsnehmer den Schaden ohne Rücksprache mit Ihrem Versicherer und präsentieren diesem nur noch die Rechnung, dann ist der Versicherer bei grob fahrlässiger Obliegenheitsverletzung berechtigt, seine Leistung in dem Verhältnis zu kürzen. Dies richtet sich nach der Schwere Ihres Verschuldens. Bei einer vorsätzlichen Verletzung der Obliegenheit ist der Versicherer sogar von der Verpflichtung zur Leistung frei.

Als Versicherungsnehmer müssen Sie dem Versicherer jede Auskunft erteilen, die zur Feststellung der Leistungspflicht des Versicherers erforderlich ist. Daher kann der Versicherer Belege oder Rechnungen der beschädigten, zerstörten oder gestohlenen Sachen von Ihnen anfordern.

BdV-Tipp: Sie sollten über besonders wertvolle Gegenstände einen Nachweis besitzen, aus dem der Besitz und der Wert des Gegenstandes hervorgehen. Auch Fotos können hilfreich sein. Zudem kann ein gesondertes Wertgutachten als Nachweis dienen. Haben Sie keine Nachweise und ist der Gegenstand abhandengekommen, dann benennen Sie Zeugen, die den Besitz bestätigen können.

Sie erhalten für eine beschädigte Sache die Reparaturkosten ersetzt und zusätzlich ggf. eine Wertminderungspauschale sowie für eine zerstörte oder abhanden gekommene Sache den Wiederbeschaffungspreis.

BdV-Tipp: Lassen Sie sich nicht auf ein pauschales Abfindungsangebot Ihres Versicherers ein. Dieses liegt meist unter der tatsächlich eingetretenen Schadenhöhe.

Wenn Sie Schäden in Eigenleistung beheben, erhalten Sie üblicherweise ca. 10 Euro pro Stunde. Einen Rechtsanspruch auf die Erstattung von Eigenleistungen besteht allerdings nur dann, wenn die Tätigkeiten in den Bereich Ihres Berufs oder Gewerbes fallen.

Besprechen Sie dies also vorher mit Ihrem Versicherer und schließen Sie eine entsprechende Regulierungsvereinbarung ab.

BdV-Tipp: Mündliche Zusagen des Versicherers sollten Sie sich immer schriftlich bestätigen lassen.

Die Entschädigungszahlung des Versicherers wird fällig, wenn seine Leistungspflicht dem Grunde und der Höhe nach feststeht, also erst dann, wenn er alle notwendigen Erhebungen abgeschlossen hat. Hierzu gehören nicht nur Erhebungen, die der Versicherer selbst anstellt oder veranlasst, wie beispielsweise eine Begutachtung durch einen Sachverständigen. Dazu gehören auch z. B. Ermittlungen von Behörden, deren Ergebnisse Informationen liefern. Daher tritt z. B. keine Fälligkeit ein, bevor der Versicherer nicht die Möglichkeit hatte, Einsicht in die behördlichen Ermittlungen zu nehmen. Insofern kann es längere Zeit dauern, bis Fälligkeit eintritt und der Versicherer zahlen muss.

2. Besonderheiten in einzelnen Versicherungssparten

Hausratversicherung:

Bei einem Einbruchschaden ist folgendes zu beachten: Die Polizei ist **sofort** zu informieren. Keine Hausratversicherung wird einen Einbruchschaden ersetzen, wenn nicht die Polizei den Einbruch bestätigt. Lassen Sie sich hierfür von der zuständigen Polizeidienststelle die Tagebuchnummer geben. Diese benötigt der Versicherer für die Leistungsprüfung.

Sie müssen von den gestohlenen Hausratgegenständen ein Verzeichnis (Stehgutliste) anfertigen, welches Sie dem Versicherer und der Polizei aushändigen. Gestohlene Sparbücher, EC-Karten, Kreditkarten und Handykarten müssen Sie schnellst möglich sperren lassen.

Wohngebäudeversicherung:

In der Wohngebäudeversicherung erhalten Sie einen Schaden nur zum Neuwert (Wiederaufbauwert) ersetzt, wenn die Wiederherstellung der beschädigten Sache innerhalb von drei Jahren ab Schadeneintritt erfolgt. Ansonsten wird nur der Zeitwert vom Versicherer bezahlt.

Glasversicherung:

In der Glasversicherung dürfen Sie eine Notverglasung vornehmen lassen, wenn diese notwendig ist. Der endgültige Austausch des beschädigten Glases darf aber nur in Rücksprache mit dem Versicherer erfolgen.

3. Hilfe durch den BdV und den Versicherungsombudsmann

Wir beraten Sie und geben Ihnen Tipps und Hinweise für die Abwicklung des Schadens. Melden Sie sich gerne telefonisch, schriftlich oder per E-Mail bei uns.

BdV-Tipp: Kommt es zu Unstimmigkeiten während der Schadenabwicklung, sollten Sie sich zunächst höflich, aber bestimmt an den Vorstand Ihres Versicherers wenden, um die Erstattung Ihres Schadens herbei zu führen.

Bleibt die Überprüfung Ihres Anliegens durch den Vorstand des Versicherers erfolglos, können Sie sich im nächsten Schritt an den Versicherungsombudsmann (www.versicherungsomбудsmann.de) wenden, bevor Sie möglicherweise einen Fachanwalt oder eine Fachanwältin für Versicherungsrecht beauftragen.

Der Versicherungsombudsmann ist eine anerkannte, unabhängige und für Sie kostenfrei arbeitende Verbraucherschlichtungsstelle. Er kann als Schlichter zwischen Ihnen und dem Versicherer bei strittigen Sachverhalten eingeschaltet werden. Bei Schäden bis 10.000 Euro kann der Ombudsmann eine für den Versicherer verbindliche Entscheidung aussprechen. Für Schäden bis 100.000 Euro kann er eine Empfehlung aussprechen. Der Versicherungsnehmer muss dagegen die Entscheidung des Ombudsmanns nicht akzeptieren, ihm steht weiterhin der Weg zu den Gerichten offen.

Für Fragen rund um private Versicherungen und die BdV-Mitgliedschaft:

Bund der Versicherten e. V.
Tiedenkamp 2
24558 Henstedt-Ulzburg

Telefon: +49 4193-94222 (für Nichtmitglieder)

Telefon: +49 4193-9904-0 (für Mitglieder)

Fax: + 49 4193-94221

E-Mail: info@bunddersicherten.de

Internet: www.bunddersicherten.de

Vereinssitz: Henstedt-Ulzburg

Amtsgericht Kiel, VR 6343 KI

Vorstand: Axel Kleinlein (Sprecher), Mario Leuner