

SCHADENSREGULIERUNG IN EINZELNEN VERSICHERUNGSSPARTEN

Der Versicherungsnehmer ist in jeder einzelnen Versicherungssparte zu bestimmten Obliegenheiten verpflichtet, genauso ist der Versicherer zu bestimmten Leistungen in den einzelnen Sparten verpflichtet:

- Hausratversicherung
- Wohngebäudeversicherung
- Glasversicherung
- Reiserücktrittskostenversicherung
- Unfallversicherung
- Rechtsschutzversicherungen
- Restschuldversicherung
- Eigene Haftpflichtversicherung
- Lebens- und Sterbeversicherung
- Berufsunfähigkeits(zusatz)versicherung
- Private Kranken(zusatz)versicherung
- Kfz-Versicherung
- Kaskoversicherung

OBLIEGENHEITEN DES VERSICHERTEN

Die einzelnen Versicherungssparten versichern gegen unterschiedliche Risiken; die Versicherungsnehmer müssen unterschiedliche Pflichten – sogenannte Obliegenheiten – erfüllen, um den vollen Versicherungsschutz zu haben; die Versicherer sind abhängig von der Versicherungssparte zu unterschiedlichen Leistungen verpflichtet.

Verletzung von Obliegenheiten

Verletzt der Versicherte eine der Obliegenheiten, kann der Versicherer den Vertrag kündigen, bevor der Schadensfall eingetreten ist. Wird bei Eintritt des Schadensfalls oder danach eine Obliegenheit vorsätzlich verletzt oder der Versicherungsfall vorsätzlich herbeigeführt, muss der Versicherer nicht leisten. Wird eine Obliegenheit nur einfach fahrlässig verletzt, hat dies keine negativen Folgen für den Versicherungsnehmer. Problematisch ist es, wenn eine Obliegenheit grob fahrlässig verletzt wird. Dann hat der Versicherer das Recht, seine Leistung zu kürzen. Um wie viel Prozent beziehungsweise um welchen Betrag der Versicherer die Leistung kürzen darf, richtet sich danach, wie schwer das Verschulden des Versicherungsnehmers wiegt (siehe Seite 142). Die Pflichten, die den Versicherungsnehmer treffen, können auch für einen Dritten gelten, sofern dieser Repräsentant des Versicherungsnehmers ist, das heißt befugt, selbstständig in einem gewissen, nicht ganz unbedeutenden Umfang für den Versicherungsnehmer zu handeln (vgl. BGH VersR 1993, 828).

In ihrem Kern gleichen sich die meisten Versicherungsverträge einer Sparte: Die Versicherungsbedingungen, die dem Vertrag zugrunde liegen, orientieren sich häufig an den Musterbedingungen, die vom Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft herausgegeben werden. Die hier für Verbraucher relevanten Versicherungssparten ausgeführten Punkte orientieren sich an den aktuellen Musterbedingungen. Diese müssen nicht zwingend mit den Bedingungen identisch

sein, die Ihr Versicherer mit Ihnen vereinbart hat. Sehr oft bietet jeder Versicherer für eine Versicherungssparte gegen eine steigende Beitragszahlung mindestens drei Tarife an, die als Basis, Komfort und Top-Tarif oder ähnliches bezeichnet werden und nichts anderes meinen als guter, besserer, bester Versicherungsschutz. Daher sind die Ausführungen als Erläuterung und Ergänzung, aber nicht als Ersatz der eigenen Versicherungsbedingungen zu verstehen.



Für alle Versicherungsfälle – unabhängig von ihrer Sparte – sollten stets folgende **10 Punkte** bei der Schadensregulierung berücksichtigt werden:

1. Unternehmen Sie nachweislich alles, um den Schaden abzuwenden oder zu mindern.
2. Setzen Sie sich spätestens jetzt mit Ihrer Versicherungspolice und den zugehörigen Versicherungsbedingungen auseinander und befolgen, was dort zu „Obliegenheiten im Schadensfall“ steht.
3. Melden Sie den Schaden umgehend – am besten schriftlich – Ihrem Versicherer. Folgen Sie den Anweisungen des Versicherers. Fragen Sie im Zweifelsfall, was Sie nun zu tun haben.
4. Dokumentieren Sie den Schaden mit Fotos, ziehen Sie Zeugen hinzu.
5. Füllen Sie die Schadensanzeige, die Ihnen der Versicherer nach der Meldung des Versicherungsfalls übersendet, korrekt und wahrheitsgemäß aus. Sind Sie bei vereinzelten Fragen unsicher, reichen Sie die Antwort nach, anstatt dem Versicherer etwas Falsches mitzuteilen. Belegen Sie den entstandenen Schaden zum Beispiel durch eine Rechnung oder durch einen Kostenvoranschlag, gegebenenfalls auch durch Fotos und Zeugenaussagen.
6. Entsorgen Sie die beschädigten Sachen auf keinen Fall, bevor der Versicherer den Schaden reguliert oder die Schadenshöhe anerkannt hat. Sie sind derjenige, der beweisen muss, dass und in welcher Höhe der Schaden eingetreten ist!
7. Schickt der Versicherer einen Außenregulierer zu Ihnen nach Hause, bereiten Sie sich gut auf das Gespräch vor. Setzen Sie sich vorher mit Ihren Rechten und Pflichten aus dem Versicherungsvertrag auseinander und gehen Sie nicht allein in das Gespräch. Wird Ihnen im Gespräch mit dem Schadensregulierer ein Angebot schmackhaft

gemacht, das „nur jetzt und sofort“ gilt, erbitten Sie einige Tage Bedenkzeit. Das Angebot wird es auch noch in der nächsten Woche geben, wenn Sie die Gelegenheit hatten, es von einem Sachkundigen prüfen zu lassen.

8. Behauptet der Versicherer, Sie hätten im Antrag auf Abschluss des Vertrags falsche Angaben gemacht oder den Schaden grob fahrlässig herbeigeführt oder aber die Schadensanzeige fehlerhaft ausgefüllt, holen Sie sich Rat von einem Versicherungsberater oder Fachanwalt für Versicherungsrecht ein.
9. Gibt es Streit über die Frage, wie der Schaden eingetreten ist oder wie hoch die Leistung des Versicherers sein soll, leiten Sie bei Gericht ein selbstständiges Beweisverfahren ein. Streiten Sie sich hingegen um Rechtsfragen, ist die Einschaltung des Versicherungsombudsmanns eine kostenfreie Alternative.
10. Führen Sie die Korrespondenz mit dem Versicherer schriftlich, am besten mit Nachweisen (Fax, Einschreiben). Sagen Sie klar, innerhalb welcher Frist (zwei Wochen sind meist angemessen) Sie eine Antwort oder Zahlung erwarten. Fordern Sie einen Vorschuss an, wenn feststeht, dass der Versicherer zahlen muss.

HAUSRATVERSICHERUNG

Die Versicherung leistet bei Schäden, die durch Feuer, Leitungswasser, Blitzschlag, Explosion, Einbruchdiebstahl und Raub am Hausrat eingetreten sind. Bei Hausrat handelt es sich um Sachen, die dem Haushalt des Versicherungsnehmers zur privaten Nutzung (Gebrauch beziehungsweise Verbrauch) dienen, also Mobiliar, Teppiche, Schmuck, elektrische Geräte, Bücher, Bilder, Musikinstrumente, Kleidung, Lebensmittelvorräte etc., aber auch Sachen, die ausgeliehen wurden oder durch Ratenkauf erworben sind. Nicht versichert sind Gebäudebestandteile, also Wände, Decken und Böden, da diese von der Wohngebäudeversicherung umfasst sind. Die Abgrenzung fällt mitunter schwer. Wurden Sachen in einer Mietwohnung durch den Mieter angeschafft (zum Beispiel Teppichböden verlegt und Tapeten verklebt), tritt bei einer Beschädigung die Hausratversicherung ein, ebenso, wenn vom Mieter ein Bo-

denbelag nur locker verlegt ist (zum Beispiel Klick-Laminat) und problemlos entfernt werden kann.

Andere Risiken als die eingangs aufgeführten sind nur versichert, wenn es ausdrücklich im Versicherungsschein oder den zugrunde liegenden Versicherungsbedingungen steht. Viele Versicherer händigen weitere Klauseln als Ergänzung zu den Versicherungsbedingungen aus. Aufgepasst, die in den Klauseln erfassten Sachen sind nur dann mitversichert, wenn diese einzeln in der Versicherungspolice aufgeführt sind. Dies betrifft insbesondere Fahrraddiebstahl, Schäden durch Überspannung und Hotelkosten.

Was ist bei Vertragsabschluss wichtig?

Vor Abschluss des Vertrags müssen Sie klären, ob der Hausrat im Quadratmetermodell oder im Versicherungssummenmodell versichert wird. Beim Versicherungssummenmodell wird ein möglichst exakter Wert der einzelnen Hausratgegenstände ermittelt, das heißt, alle Hausratgegenstände werden einzeln bewertet. Da dies mit viel Aufwand verbunden ist, gilt weiterhin das Quadratmetermodell als Standard. Hierbei wird die Gesamtfläche der zu versichernden Wohnung (je Quadratmeter) mit einem Wert in Euro (aktuell meistens 650 Euro) multipliziert. Das Ergebnis ist die Versicherungssumme, die dem Versicherungsvertrag zugrunde gelegt wird.



Eine Wohnung ist 100 Quadratmeter groß. Zur Ermittlung der Versicherungssumme wird im Quadratmetermodell die Quadratmeterzahl mit 650 Euro multipliziert, sodass die Versicherungssumme folglich 65.000 Euro beträgt. Wichtig ist, dass der Versicherer in diesem Zusammenhang auf die Einrede der Unterversicherung verzichtet. Manche Versicherer legen einen höheren Wert als 650 Euro pro Quadratmeter zugrunde, teilweise auch in Abhängigkeit davon, ob besonders hochwertiger Hausrat versichert ist.

Hilfreich ist es, einen sogenannten Unterversicherungsverzicht zu vereinbaren. Steigt nämlich der Versicherungswert und rechnet der Versicherer am Tag eines Schadens statt mit 650 Euro mit 750 Euro pro Quadratmeter, läge eine Unterversicherung vor, die den Versicherer berechtigen würde, die Leistung entsprechend (hier um gut 15 Prozent) zu kürzen.

Umzug anzeigen

Bei einem Umzug in eine andere Wohnung geht der Versicherungsschutz der Hausratversicherung mit dem Umzug auf die neue Wohnung über; für die bisherige Wohnung bleibt der Versicherungsschutz aber noch für zwei Monate bestehen. Während der ersten zwei Monate in der neuen Wohnung gilt für den Versicherungsvertrag im Regelfall ein Unterversicherungsverzicht. In dieser Zeit sollte der Versicherungsnehmer dem Versicherer also unbedingt anzeigen, dass er in eine größere Wohnung gezogen ist und den Versicherungsvertrag gegebenenfalls anpassen.

Risiken versichern

Möchten Sie nicht nur den standardmäßigen Versicherungsschutz haben, können Sie sich gegen diverse Risiken für eine höhere Prämie zusätzlich versichern, zum Beispiel Elementarschäden, Fahrraddiebstahl, Überspannungsschäden, Rußschäden, einfacher Diebstahl von Gartenmöbeln und Waschmaschinen, Diebstahl aus Krankenzimmern, Trickdiebstahl oder Schäden am Gefriergut, wenn die Kühltruhe versagt.

Weltweiter Schutz

Wer viel verreist, sollte seine Versicherungsbedingungen auf den Stand bringen, dass der Versicherungsschutz der Hausratversicherung weltweit gilt. Nach älteren Versicherungsbedingungen sieht die Außenversicherung, also wenn sich der Hausrat außerhalb der Wohnung befindet, nur Versicherungsschutz für Europa und nicht weltweit vor. Der Schaden, der durch einen Einbruch in das Hotelzimmer in der Dominikanischen Republik entsteht, ebenso wenig abgedeckt wie ein Einbruch in die Ferienwohnung auf den Kanarischen Inseln

oder den Kapverden, da diese nach überwiegender Auffassung nur politisch, nicht aber geografisch zu Europa gehören.

Was ist standardmäßig versichert?

Versichert sind Schäden, die durch einen Brand, das heißt durch ein Feuer, das sich von selbst ausbreiten kann, entstehen, zum Beispiel wenn eine umgeknickte Weihnachtskerze erst den Tannenbaum und dann das ganze Wohnzimmermobiliar in Brand setzt. Nicht versichert sind Schäden am Hausrat, wenn dieser lediglich durch Hitze und ohne Feuer verformt wird, Schäden an Elektrogeräten, die einen Kurzschluss haben, ohne dass ein Feuer ausbricht oder Sengschäden, zum Beispiel solche durch Zigarettenglut.

Versichert sind ferner Schäden durch Blitzschlag, aber nur dann, wenn der Blitz direkt in den Gegenstand eingeschlagen ist sowie entsprechende Folgeschäden. Kurzschluss- oder Überspannungsschäden an Geräten, in die der Blitz nicht direkt eingeschlagen ist, sind nicht standardmäßig versichert, können aber meistens gegen Aufpreis versichert werden.

Schäden durch Explosion und Implosion sind versichert, wenn beispielsweise der Fernseher implodiert und anschließend defekt ist oder aber wenn der Gasherd explodiert und die Kücheneinrichtung beschädigt.

Einbruchdiebstahl (auch der Versuch eines Einbruchs) und zumeist auch Vandalismus sind versichert, wenn in ein Gebäude eingebrochen oder ein verschlossenes Behältnis im Gebäude aufgebrochen wurde. Die Versicherung umfasst den Einbruchdiebstahl in der eigenen verschlossenen Wohnung, im Haus, in der Garage (sofern diese nah am Haus ist), aber die Außenversicherung umfasst auch, wenn im Urlaub ins Hotelzimmer oder in die Ferienwohnung eingebrochen wurde. Nicht versichert ist der „einfache Diebstahl“, das heißt, wenn beispielsweise das Portemonnaie an der Supermarktkasse aus

Brand

Blitzschlag

Explosion

Einbruchdiebstahl
(auch der Versuch
eines Einbruchs)

der Handtasche entwendet wird oder der Versicherungsnehmer Opfer eines Trickdiebstahls wird. Ein Trickdiebstahl ist beispielsweise gegeben, wenn Fremde in die Wohnung gelassen werden, die vorgeben, sie seien vom Energieversorger und müssten einen Anschluss überprüfen, und das Vertrauen ausnutzen, um in der Wohnung Sachen zu stehlen. Nach den meisten Versicherungsbedingungen gehört zum Einbruchdiebstahl auch nicht der Einbruch in ein Kfz. Manche Hausratversicherer versichern aber im Kofferraum liegenden Hausrat und Trickdiebstahl gegen Aufpreis mit.

Raub

Ein Diebstahl, der mit Gewaltanwendung oder Gewaltandrohung ausgeübt wird, ist als Raub standardmäßig versichert. Dazu zählen Fälle, bei denen ein Versicherungsnehmer mit einem Messer bedroht wird und sein Mobiltelefon herausgibt, aber auch das gewaltsame Entreißen einer Handtasche.

Sturm und Hagel

Versichert sind ferner Schäden durch Sturm und Hagel. Sturm meint einen starken Wind mit mindestens Windstärke 8 beziehungsweise einer Windgeschwindigkeit von mindestens 62 km/h. Ein Sturmschaden ist gegeben, wenn der Sturm eine versicherte Sache direkt (zum Beispiel eine Markise) beschädigt oder aber indirekt beschädigt, wenn beispielsweise ein Baum auf das Haus fällt, Regenwasser eindringen kann und die Wohnzimmermöbel beschädigt. Schäden durch andere Naturgefahren wie beispielsweise Sturmflut, Lawinen oder Schneedruck sind nur versichert, wenn zusätzlich eine Elementarschadenversicherung abgeschlossen ist.

Leitungswasser

Standardmäßig versichert sind ferner Schäden am Hausrat, die durch bestimmungswidrig ausgetretenes Leitungswasser entstehen, zum Beispiel durch einen Rohrbruch oder weil der Schlauch an der Spülmaschine platzt. „Bestimmungswidrig austreten“ meint, dass das Wasser aus einem anderen Ausgang kommt als vorgesehen. Der Schaden am eigenen Hausrat ist nicht versichert, wenn er durch überlaufendes

Badewasser entsteht, da das Badewasser aus dem Wasserhahn in die Badewanne geflossen und damit gemäß seiner Bestimmung ausgelaufen ist. Wird dadurch der Teppichläufer oder der Badezimmerschrank beschädigt, bleibt der Versicherungsnehmer auf dem Schaden sitzen. Der Schaden, der durch das überlaufende Wasser in der darunterliegenden Nachbarwohnung eintritt, ist gegebenenfalls von der Haftpflichtversicherung zu übernehmen. Schäden, die nicht durch Leitungswasser, sondern durch Grundwasser, Überschwemmung oder einen Rückstau entstehen, sind standardmäßig nicht versichert. Teilweise können Sie sich gegen diese Schäden durch eine Elementarschadenversicherung versichern.

Versichert sind solche Schäden, die an dem Hausrat an den Versicherungsorten eingetreten sind, die im Versicherungsschein aufgeführt ist. Dazu zählt im Regelfall auch der Balkon, die nah beim Haus liegende, privat genutzte Garage und gemeinschaftlich genutzte Waschkeller. Sollen andere Sachen versichert werden, die sich dauerhaft außerhalb der Wohnung befinden, zum Beispiel Sachen, die im Banksafe liegen oder regelmäßig im Schrebergarten benutzt werden, muss dies explizit im Versicherungsschein aufgeführt sein. Versicherungsschutz erhalten Sie ansonsten nur im Rahmen der Außenversicherung. Gemeint ist Hausrat, der sich vorübergehend, das heißt für maximal drei Monate, außerhalb der versicherten Wohnung befindet. Wird beispielsweise eine Kaffeemaschine für einige Wochen mit ins Büro genommen, um die Reparaturzeit der Büro-Kaffeemaschine zu überbrücken und bei einem Einbruchdiebstahl entwendet, zahlt die Hausratversicherung. Befindet sich die Kaffeemaschine des Versicherungsnehmers hingegen dauerhaft auf der Arbeitsstelle, gehört sie nicht zum Hausrat, sodass bei einem Einbruchdiebstahl ins Büro der Hausratversicherer nicht zur Zahlung verpflichtet wäre. Bei der Außenversicherung ist meistens eine maximale Entschädigungssumme vereinbart, zum Beispiel meist zehn Prozent der Versicherungssumme, maximal 10.000 Euro.



Vorsicht

Während der Vertragslaufzeit müssen Sie dem Versicherer Gefahrerhöhungen unbedingt anzeigen. Dies sind alle Veränderungen, die das versicherte Risiko nachteilig verändern. Der wichtigste Fall ist ein Gerüst vor dem Haus, über das ein Einbrecher nicht nur in das Erdgeschoss, sondern auch in eine Wohnung in der höheren Etage einsteigen kann, oder aber wenn die Wohnung über mehrere Wochen (nach den meisten Versicherungsbedingungen: länger als 60 Tage) leer steht.

Welche Obliegenheit muss der Versicherungsnehmer beachten – vor, beim und nach dem Schadensfall?

Vor Eintritt des Versicherungsfalls muss der Versicherungsnehmer

- alle gesetzlichen, behördlichen und vertraglich vereinbarten Sicherheitsvorschriften einhalten
- sämtliche sonstige Pflichten einhalten, die vertraglich vereinbart wurden.



Bei Eintritt des Versicherungsfalls

- Der Versicherungsnehmer muss nach Möglichkeit für die Abwendung und Minderung des Schadens sorgen.
- Er muss dem Versicherer den Schaden unverzüglich anzeigen, gegebenenfalls auch mündlich oder telefonisch.
- Er muss Weisungen des Versicherers zur Abwendung oder Minderung des Schadens einholen und befolgen.
- Schäden durch strafbare Handlungen (insbesondere natürlich einen Einbruchdiebstahl, Raub oder vermutete Brandstiftung) muss er der Polizei melden und sowohl dem Versicherer als auch der Polizei unverzüglich ein Verzeichnis einreichen, auf dem die abhanden gekommenen Sachen aufgelistet sind. Diese sogenannte Stehlgutliste ist ein „Klassiker“ für Streitigkeiten mit dem Versicherer.
- Die Schadensstelle sollten Sie nach Möglichkeit so lange unverändert lassen, bis der Versicherer sie oder die beschädigten Sachen freigibt. Wenn Veränderungen unumgänglich sind, zum Beispiel weil ein geplatzter Schlauch der Waschmaschine ersetzt und das ausgetretene Wasser aufgewischt werden muss, sollte das Schadensbild durch Fotos dokumentiert, gegebenenfalls auch durch Zeugen beglaubigt werden. Die beschädigte Sache, also hier der geplatzte Schlauch, ist aufzubewahren, bis der Versicherer ihn besichtigen konnte.
- Dem Versicherer muss soweit möglich unverzüglich jede Auskunft erteilt werden, die dieser benötigt, um den Versicherungsfall als solchen oder aber die Versicherungsleistung festzustellen. Was der Versicherer benötigt, steht im Wesentlichen in dessen Ermessen. Daher sollten entsprechende Auskünfte nicht zurückgehalten werden, nur weil man der Auffassung ist, der Versicherer benötige diese Angaben nicht.

- Ferner müssen Sie dem Versicherer gestatten, sich ein Bild vom Schaden und von dem Umfang der Entschädigungspflicht machen zu können. Nicht selten passiert es, dass Schäden schon repariert oder defekte Sachen ausgetauscht werden, bevor der Versicherer sich ein Bild davon machen konnte. Im Zweifelsfall sollten die defekten Sachen einfach in den Keller oder in die Garage gelegt werden; auf keinen Fall sind sie wegzuerwerfen, bevor der Versicherer sein Einverständnis dazu gegeben hat.
- Der Versicherungsnehmer muss dem Versicherer die Belege zusenden, die der Versicherer anfordert. Ob hierzu ein Originalbeleg der alten beschädigten Sache erforderlich ist (wenn dieser nicht mehr vorhanden ist, reichen auch gute Fotos oder eine detaillierte Zeugenaussage), regeln die Versicherungsbedingungen. Gleiches gilt auch für neu angeschaffte oder reparierte Sachen. Nach einigen Versicherungsbedingungen reicht für die Schadensregulierung ein Kostenvorschlag, der von den meisten Versicherern dann zunächst nur ohne Mehrwertsteuer reguliert wird; bei anderen muss eine Rechnung vorgelegt werden.
- Sind Wertpapiere oder sogenannte aufgebotsfähige Urkunden zerstört worden oder abhandengekommen, muss der Versicherungsnehmer unverzüglich ein Aufgebotsverfahren einleiten. Wichtig ist in diesem Zusammenhang, Sparbücher und Ähnliches sofort zu sperren.

Was zahlt die Versicherung im Schadensfall?

Wird eine Sache beschädigt oder zerstört, ersetzt der Versicherer die notwendigen Reparaturkosten, gegebenenfalls zusätzlich einer Wertminderung, wenn die Sache nach der Reparatur weniger wert ist als vor dem Eintritt des Schadensfalls.

Ist eine Reparatur nicht möglich, ersetzt der Versicherer den Betrag, den der Versicherungsnehmer benötigt, um die Sache beziehungsweise einen Ersatz, der von der Art und Qualität so ist wie die beschädigte Sache, neu anzuschaffen. Oft gibt es Streit über die Frage, ob eine Reparatur noch möglich ist oder eine neue Sache angeschafft werden muss. Ein „Klassiker“ bei einem Einbruchdiebstahl über die Terrassentür ist die Frage, ob die Terrassentür repariert werden kann oder ein Austausch erforderlich ist. Der Versicherer behauptet meistens, eine Reparatur reiche aus; der hinzugezogene Handwer-

Ersatz