

## Verhalten im Schadenfall in der Sachversicherung

Wenn sich in der Sachversicherung ein Schaden ereignet – oder zu ereignen droht – ist es für Versicherungsnehmer wichtig, sowohl Ihre Rechte und Pflichten zu kennen als auch danach zu handeln.

In diesem Infoblatt finden Sie hierzu die wichtigsten Informationen. Am Ende des Infoblatts finden Sie weitere Informationen zum BdV.

**Verbrauchertelefon:** Sie sind zwar noch kein Mitglied bei uns, haben aber dennoch Fragen zu Versicherungen? Wir helfen Ihnen gerne weiter!

Rufen Sie uns an: 09001 – 737 300 (2,40 Euro/Minute aus dem dt. Festnetz).

Das Infoblatt soll Ihnen eine erste Orientierung geben und kann keinesfalls eine individuelle Beratung für den konkreten Einzelfall ersetzen. Alle Informationen in diesem Infoblatt haben wir sorgfältig recherchiert und nach bestem Wissen zusammengestellt. Dabei berücksichtigen wir neben den uns vorliegenden Versicherungsbedingungen sowohl die geltenden Rechtsvorschriften (Gesetze, Verordnungen, etc.) als auch die einschlägige Rechtsprechung.

Die Infoblätter aktualisieren wir regelmäßig und stellen sie auf unserer [Website](#) bereit – dabei behalten wir uns jederzeit inhaltliche Änderungen vor. Gleichwohl können wir für die Richtigkeit und Aktualität keine Gewähr übernehmen. Das Infoblatt gibt den aus der Fußzeile ersichtlichen Stand wieder, sofern wir keinen abweichenden Stand im Text kenntlich gemacht haben.

### Inhalt

<a href="#">1</a>	<a href="#">Pflichten und Rechte im Schadenfall</a>	<a href="#">2</a>
<a href="#">2</a>	<a href="#">Besonderheiten in einzelnen Versicherungssparten</a>	<a href="#">4</a>
<a href="#">3</a>	<a href="#">Hilfe durch den BdV und den Versicherungsombudsmann</a>	<a href="#">5</a>
	<a href="#">Das ist der BdV</a>	<a href="#">6</a>

Eine Vervielfältigung und Verbreitung zu privaten Zwecken ist mit Quellennachweis gestattet. Zu gewerblichen Zwecken ist eine Vervielfältigung und Verbreitung, auch auszugsweise, nur nach vorheriger ausdrücklicher Genehmigung erlaubt. Wenden Sie sich hierzu an: [presse@bunderversicherten.de](mailto:presse@bunderversicherten.de)

## 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.

**Allgemeiner Hinweis:** Sie sollten insbesondere über 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 abhandlungsbekommen, 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.

**Besonderer Hinweis:** Lassen Sie sich nicht auf ein pauschales Abfindungsangebot Ihres Versicherers ein. Dieses liegt meist unter der tatsächlich eingetretenen Schadenhöhe.

### **Fiktive Abrechnung und Abrechnung von Eigenleistungen**

In der Sachversicherung wird der Schaden abstrakt berechnet: es werden die konkreten Maßnahmen zur Schadenbeseitigung ermittelt und die dafür anfallenden Arbeiten bewertet. Es kommt also für die Schadensberechnung nicht auf die tatsächlich angefallenen Kosten an, sondern auf die üblicherweise anfallenden notwendigen Kosten zur Beseitigung eines solchen Schadens.

Ob Sie den Schaden dann vollständig oder teilweise beheben, ist für die Höhe der Versicherungsleistung grundsätzlich unbeachtlich. Sie können also auch das Geld vom Versicherer nehmen und in Eigenleistung Arbeiten erbringen oder den Schaden unrepariert lassen, also fiktiv abrechnen. Die Umsatzsteuer ist nur ersatzfähig, soweit sie tatsächlich angefallen ist.

**Achtung:** Beheben Sie den Schaden nicht oder nicht innerhalb einer bestimmten Zeit, haben Sie bei einer vereinbarten sog. Wiederherstellungsklausel keinen Anspruch auf den Neuwert, sondern nur auf den Zeitwert (sog. Neuwertspitze).

In der Sachversicherung können auch weitere Kosten versichert sein, wie etwa Aufräum-, Schutz- oder Bewegungskosten. Wenn Sie im Rahmen dieser Kostenversicherung Schäden in Eigenleistung beheben, können Sie die aufgewendeten Arbeitsstunden vom Versicherer entschädigen lassen. Hierauf besteht ein Rechtsanspruch. Allerdings sollten Sie vor der Ausführung von Eigenleistungen genau mit Ihrem Versicherer abstimmen, in welcher Höhe Sie dafür entschädigt werden.

Üblicherweise erhalten Versicherungsnehmer für Eigenleistungen einen Stundensatz von mindestens 10 Euro vergütet. Aus Gerichtsurteilen ist zu entnehmen, dass eine Vergütung im Bereich von 12 bis 15 Euro je Stunde als gerechtfertigt angesehen werden darf.

Darüber hinaus dürften höhere Stundenlöhne nur dann gerechtfertigt sein, wenn es sich bei den vom Versicherungsnehmer ausgeführten Arbeiten um sehr hochwertige Arbeiten handelt und die Ausführung aufgrund des Berufes oder Gewerbes des Versicherungsnehmers als fachmännisch angesehen werden kann. In einem solchen Fall sollten Sie allerdings umso dringender vorab und somit vor Ausführung der Eigenlei-

tungen mit Ihrem Versicherer vereinbaren, wieviel als Stundensatz für Ihre Eigenleistungen als Entschädigung geleistet wird. Eine Absprache sollte in einer schriftlichen Regulierungsvereinbarung festgehalten werden.

Bei der Ausführung von Eigenleistungen ist es dann insbesondere wichtig, dass Sie Ihre geleistete Arbeit vom zeitlichen und inhaltlichen Umfang her genau festhalten, um dies hinterher der Versicherung gegenüber darlegen zu können.

In den allermeisten Fällen dürfte es wirtschaftlich rentabler sein, einen etwaigen Sachschaden durch eine Fachhandwerkerfirma beseitigen zu lassen.

### **Fälligkeit der Versichererleistung**

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**

Für bestimmte einzelne Sachversicherungssparten gelten Besonderheiten im Schadenfall.

**Hausratversicherung:** Bei einem Einbruchschaden ist die Polizei **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, Giro-/Debit-Karten, Kreditkarten und SIM-Karten müssen Sie schnellstmöglich melden und 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 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](#) 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.

## Das ist der BdV

Der Bund der Versicherten e. V. (BdV) setzt sich seit seiner Gründung im Jahr 1982 dafür ein, Verbraucherrechte gegenüber Politik, Staat und Versicherungslobby zu vertreten. Er ist als gemeinnütziger Verein anerkannt und mit seinen rund 45.000 Mitgliedern eine der wichtigsten verbraucherpolitischen Organisationen Deutschlands. Der BdV finanziert sich über die Beiträge seiner Mitglieder und erhält keine öffentlichen Zuwendungen. So kann er sich überparteilich und unabhängig von politischer Einflussnahme als Interessenvertreter für Versicherte einsetzen.

- Der **BdV**
- ▶▶ **informiert Verbraucher** zu privaten Versicherungen und Altersvorsorge-Themen.
  - ▶▶ **setzt sich für Versicherte ein** – aktiv auf politischer Ebene und offensiv über Verbandsklagen.
  - ▶▶ **unterstützt seine Mitglieder** bei Fragen zu ihren privaten Versicherungsverträgen und bietet ihnen die Möglichkeit, bestimmte private Risiken über Gruppenversicherungen und Gruppenrahmenverträge abzusichern.

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

Bund der Versicherten e. V.  
Gasstr. 18 – Haus 4  
22761 Hamburg

Telefon: +49 40 – 357 37 30 0 (für Mitglieder)  
Telefon: +49 40 – 357 37 30 98 (für Nichtmitglieder)\*  
Fax: +49 40 – 357 37 30 99  
E-Mail: [info@bunddersicherten.de](mailto:info@bunddersicherten.de)  
Internet: [www.bunddersicherten.de](http://www.bunddersicherten.de)

Vereinssitz: Hamburg  
Amtsgericht Hamburg, VR 23888  
Vorstand: Stephen Rehmke (Sprecher), Bianca Boss

**\*Verbrauchertelefon:** Sie sind zwar noch kein Mitglied bei uns, haben aber dennoch Fragen zu Versicherungen? Wir helfen Ihnen gerne weiter!

Rufen Sie uns an: 09001 – 737 300 (2,40 Euro/Minute aus dem dt. Festnetz).