

Schadenregulierung in der Praxis

Kundendienst zeigt sich im Schadenfall.

Deshalb ist schnelle Hilfe erforderlich;
sofortige Schadensmeldung notwendig;
umfassende Information der Regulierungsstellen wichtig.

Dann können berechnete Ansprüche schnell und unbürokratisch erfüllt oder unberechtigte Ansprüche (wichtig für den Schadenfreiheitsrabatt!) abgelehnt werden.

Wenn Sie die folgenden Hinweise beachten, besteht die Gewähr einer zügigen und sachgerechten Schadenbearbeitung.

	Hinweise für den Kunden	Maßnahmen des Maklers
Kfz-Haftpflichtschaden	<ul style="list-style-type: none">Keine Zusage an den Geschädigten, daß Schaden übernommen wird. Er soll sich an die V-Direktion wenden.Selbst keine Zahlung leisten. Schadenfall immer schriftlich melden, auch wenn der Versicherte wegen SFR-Erhalt den Aufwand selbst tragen will.Bei Streit über Eintrittspflicht (Grund und/oder Höhe) erst recht sofortige schriftliche Meldung mit Darlegung von ausführlichen Einzelheiten, weil sonst Einwände in der Regel zu spät.Gegen Mahnbescheid sofort Widerspruch erheben.	<ul style="list-style-type: none">Sofortige Meldung mit Schadenformular.Rechnungen, Belege, Fotos, Schriftwechsel - soweit vorhanden - beifügen bzw. weiterleiten, sofern nicht selbst reguliert werden kann.Kunde nicht zum Regulierungsverbot ermuntern. Gegner hat Direktanspruch.Wenn möglich, Unfallgegner an Schadensschnelldienst bei V-Direktion verweisen.Weiterleitung aller Unterlagen an V-Direktion.Todesfälle unverzüglich telefonisch oder telegrafisch weitermelden.
Kaskoschaden	<ul style="list-style-type: none">Diebstahl-, Brand- und Wildschaden sofort der Polizei bzw. dem Jagdpachter melden.	<ul style="list-style-type: none">Sofortige Meldung mit Schadenformular.Keine eigene Regulierung (Prämienzahlungen, Sicherungsschein) ohne Zustimmung der V-Direktion.Gutachterbeauftragung nicht bei Reparaturachaden unter 1000,- € Unmissverständliche Bekanntgabe der Gutachterbeauftragung an V-Direktion (zur Vermeidung doppelter Kosten).
Insassen-Unfallschaden	<ul style="list-style-type: none">Bei Verletzungen unverzüglich Arzt aufsuchen und dessen Weisungen befolgen	<ul style="list-style-type: none">Sofortige Meldung mit Schadenformular.Todesfälle unverzüglich telefonisch oder telegrafisch weitermelden.
Kfz-Schutzbriefschaden	<ul style="list-style-type: none">Bei Fragen nach Krankentransport, Fahrzeugrückholung etc. sofort telefonisch Kontakt mit der V-Direktion aufnehmen.Auskünfte und Hilfe bietet auch der Zentralruf der Autoversicherer, und zwar rund um die Uhr in folgenden Städten unter der Tel.-Nr. 19213:	<ul style="list-style-type: none">Prüfen, ob Taxigenossenschaften Starthilfe leisten, z.B. Vereinbarung HUK-Verband mit Taxizentralen verschiedener deutscher Städte <p>Pauschale je Fall ca. 15 €</p>

	Vorwahl
Aachen	0241
Berlin	030
Dortmund	0231
Essen	0201
Frankfurt	069
Hamburg	040
Hannover	0511
Köln	0221
Mannheim	0621
München	089
Nürnberg	0911
Saarbrücken	0681
Stuttgart	0711

Allgemeiner Haftpflichtschaden

- Keine Zusagen an Geschädigten (Prüfung, ob Risiko - Sofortige Meldung mit Schadenformular. überhaupt versichert)
- Kunde darf keine Zahlungen leisten.
- Gegen Mahnbescheid sofort Widerspruch erheben
- Sofortige Meldung mit Schadenformular.
- Rechnungen, Belege, Fotos, Schriftwechsel, Mahnbescheide und dergleichen, soweit vorhanden, beifügen bzw. weiterleiten, sofern nicht selbst reguliert werden kann.

Allgemeiner Unfallschaden

- Innerhalb von 4 Tagen nach dem Unfall In ärztliche Behandlung begeben.
- Je nach Art der Ansprüche werden noch folgende Nachweise benötigt:
- Jeden voraussichtlich entschädigungspflichtigen Unfall umgehend mit einem Schadenformular anmelden
- Der **Unfalltod** ist unverzüglich zu melden, auch wenn der Unfall bereits angezeigt ist. Sterbeurkunde und ärztliches Attest über die Todesursache einreichen.

Tagegeld

Eine Bescheinigung des Arztes über Ursache, Dauer und Grad der Arbeitsunfähigkeit.

Krankenhaustagegeld mit/ohne Genesungsgeld

Eine Bescheinigung des Krankenhauses über Ursache und Dauer der stationären Behandlung.

Erweiterte Übergangsleistung Bei Eintritt eines Anspruches ist bei erweiterter Übergangsleistung 3 Monate nach dem Unfall, eine ärztliche Bescheinigung darüber einzureichen, daß die körperliche oder geistige Leistungsfähigkeit noch zu 100% beeinträchtigt ist Nach Ablauf von . 6 Monaten ist der Nachweis zu erbringen, daß noch eine Beeinträchtigung von mehr als 50% der körperlichen oder geistigen Leistungsfähigkeit vorliegt.

Dauerfolgen

Ein ärztliches Zeugnis über die dauernde Beeinträchtigung der körperlichen und geistigen Leistungsfähigkeit (Invalidität) innerhalb der Frist von 15 Monaten, vom Unfalltag an, ist einzureichen.

Feuerschaden

- Brandschäden mit einer voraussichtlichen Schadenhöhe über 31500,- € sind auch sofort der Polizei zu melden.
- Auf Maßnahmen zur Schadenminderung hinweisen (z.B. Trocknen und Säubern durchnässter bzw. verschmutzter Sachen, Beschaffung von Unterstellplätzen). Erfordern es die Umstände, sind Weisungen der V-Direktion einzuholen.
- Über die vom Schaden betroffenen Sachen ist ein Verzeichnis unter Angabe von Alter und Anschaffungspreis der einzelnen Gegenstände zu fertigen. Soweit möglich, sind Kaufbelege beizufügen.
- Reste zerstörter oder beschädigte Sachen sind für eine mögliche Besichtigung aufzubewahren.
- Schadenanzeige aufnehmen und sofort an V-Direktion weiterleiten. Die Aufstellung der zerstörten oder beschädigten Sachen kann nachgereicht werden. Die Schadenanzeige soll jedoch eine grobe Schätzung der voraussichtlichen Schadenshöhe enthalten.
- Über telefonische Schadensmeldungen ist eine Notiz zu fertigen und unverzüglich an die V-Direktion weiterzuleiten. Dem VN ist umgehend eine Schadenanzeige zuzustellen.
- Bei größeren Schäden (voraussichtlicher Aufwand über 5000,- € ist eine telefonische Voranmeldung bei der V-Direktion erwünscht. Möglicherweise erfolgt daraufhin eine Vorbesichtigung durch einen Großschadenregulierer oder die Einschaltung eines Sachverständigen.

Einbruchdiebstahl- u. Beraubungsschaden

- Alle Schäden (auch Kleinschäden) sofort der Polizei anzeigen. Keine Veränderungen vornehmen, bevor die Polizei die Schadenstelle freigibt.
- Auf Schadenminderungsmaßnahmen hinweisen.
- Absichern der Versicherungsräume zur Verhütung eines weiteren Diebstahls.
- Entwendete Sparbücher, Schecks oder andere Wertpapiere unverzüglich sperren lassen.
- Über die vom Schaden betroffenen Sachen ist ein Verzeichnis unter Angabe von Alter und Anschaffungspreis der einzelnen Gegenstände zu fertigen. Soweit möglich, sind Kaufbelege beizufügen.
- Reste zerstörter oder beschädigte Sachen sind für eine mögliche Besichtigung aufzubewahren.
- Schriftstücke der Behörden (z. B. Bekanntgabe des Aktenzeichens, Einstellungsbescheid o. ä.) an V-Direktion einsenden.
- Meldung an V-Direktion, wenn als gestohlen gemeldete Sachen wieder auftauchen.
- Schadenanzeige aufnehmen und sofort an V-Direktion weiterleiten. Die Aufstellung der zerstörten oder beschädigten Sachen kann nachgereicht werden. Die Schadenanzeige soll jedoch eine grobe Schätzung der voraussichtlichen Schadenshöhe enthalten.
- Über telefonische Schadensmeldungen ist eine Notiz zu fertigen und unverzüglich an die V-Direktion weiterzuleiten. Dem VN ist umgehend eine Schadenanzeige zuzustellen.
- Bei größeren Schäden (voraussichtlicher Aufwand über 5000,- € ist eine telefonische Voranmeldung bei der KV-Direktion erwünscht. Möglicherweise erfolgt daraufhin eine Vorbesichtigung durch einen Großschadenregulierer oder die Einschaltung eines Sachverständigen.

Leitungswasserschaden

- Auf Maßnahmen zur Schadenminderung (z. B. Trocknen und Säubern durchnässter bzw. verschmutzter Sachen) hinweisen. Erfordern es die Umstände, sind Weisungen der V-Direktion einzuholen.
- Rohrbrüche kann der VN sofort reparieren lassen.
- Über die vom Schaden betroffenen Sachen ist ein Verzeichnis unter Angabe von Alter und Anschaffungspreis der einzelnen Gegenstände zu fertigen. Soweit möglich, sind Kaufbelege beizufügen.
- Reste zerstörter oder beschädigte Sachen sind für eine mögliche Besichtigung aufzubewahren.
- Schadenanzeige aufnehmen und sofort an V-Direktion weiterleiten. Die Aufstellung der zerstörten oder beschädigten Sachen kann nachgereicht werden. Die Schadenanzeige soll jedoch eine grobe Schätzung der voraussichtlichen Schadenshöhe enthalten.
- Über telefonische Schadensmeldungen ist eine Notiz zu fertigen und unverzüglich an die V-Direktion weiterzuleiten. Dem VN ist umgehend eine Schadenanzeige zuzustellen.
- Bei größeren Schäden (voraussichtlicher Aufwand über 5000,- € ist eine telefonische Voranmeldung bei der KV-Direktion erwünscht. Möglicherweise erfolgt daraufhin eine Vorbesichtigung durch einen Großschadenregulierer oder die Einschaltung eines Sachverständigen.

Sturmschaden

- Auf Maßnahmen zur Schadenminderung hinweisen (z. B. provisorisches Schließen einer durch Sturm verursachten Dachöffnung). Erfordern es die Umstände, sind Weisungen der V-Direktion einzuholen.
- Über die vom Schaden betroffenen Sachen ist ein Verzeichnis unter Angabe von Alter und Anschaffungspreis der einzelnen Gegenstände zu fertigen. Soweit möglich, sind Kaufbelege beizufügen.
- Reste zerstörter oder beschädigte Sachen sind für eine mögliche Besichtigung aufzubewahren.
- Schadenanzeige aufnehmen und sofort an V-Direktion weiterleiten. Die Aufstellung der zerstörten oder beschädigten Sachen kann nachgereicht werden. Die Schadenanzeige soll jedoch eine grobe Schätzung der voraussichtlichen Schadenshöhe enthalten.
- Über telefonische Schadensmeldungen ist eine Notiz zu fertigen und unverzüglich an die V-Direktion weiterzuleiten. Dem VN ist umgehend eine Schadenanzeige zuzustellen.
- Bei größeren Schäden (voraussichtlicher Aufwand über 5000,- € ist eine telefonische Voranmeldung bei der KV-Direktion erwünscht. Möglicherweise erfolgt daraufhin eine Vorbesichtigung durch einen Großschadenregulierer oder die Einschaltung eines Sachverständigen.

Glasschaden

Hausrat-Glasschäden

- Fenster- und Türverglasungen kann der VN sofort reparieren lassen.

Sonstige Glasschäden

- Vergabe des Reparaturauftrages erfolgt durch die V-Direktion
- Die Glaserrechnung wird auf die V ausgestellt und unbezahlt eingereicht. Zahlung erfolgt durch V direkt an Glaserfirma
- Wenn sofortige Auftragsvergabe notwendig ist, z. B. Gefährdung der Gesundheit, Verhinderung eines Diebstahls o. ä., ist die Glaserfirma ausdrücklich darauf hinzuweisen, daß es sich um einen „Versicherungsschaden“ handelt und die Abrechnung mit dem Versicherer vorzunehmen ist.
- Schadenanzeige aufnehmen und **sofort** an V-Direktion weiterleiten.
- Über telefonische Schadensmeldungen ist eine Notiz zu fertigen und unverzüglich an die V-Direktion weiterzuleiten. Dem VN ist umgehend eine Schadenanzeige zuzustellen.

Rechtsschutz-Schaden

- Die V-Direktion entscheidet, inwiefern für den anstehenden Fall Versicherungsschutz besteht. Sicherheitshalber sollte daher diese Entscheidung abgewartet werden.
- Es besteht freie Anwaltswahl. Dem Kunden können geeignete Anwälte empfohlen werden.
- Fristen in Bußgeld- oder Mahnbescheiden sowie Strafbefehlen müssen eingehalten werden. Eilt-Vorgänge können telefonisch abgeklärt werden.
- Schadenanzeige ausfüllen und mit vorhandenen Unterlagen an die V-Direktion weiterleiten
- Den Kunden **nicht** zuerst an den Anwalt verweisen.

INVALIDITÄTSFRISTEN UND IHRE VORAUSSETZUNGEN

Invaliditätsleistung: Darauf sollten Sie achten

Die Invaliditätsleistung, das Kernstück der privaten Unfallversicherung, muss vom Versicherungsnehmer (VN) geltend gemacht werden. Es gilt dabei, 3 Fristen einzuhalten.

Diese wurden mehrfach von Verbraucherschützern in Frage gestellt – nach einer Klage bestätigte der BGH sie als transparent. Damit wurde festgelegt, welche der Fristen **Anspruchsvoraussetzungen** und welche **Ausschlussfristen** sind (VersR 98, S. 175). Bei Nichteinhaltung der Anspruchsvoraussetzungen verliert der VN den Anspruch generell, während er die Nichteinhaltung einer Ausschlussfrist durch einen „gewichtigen Grund“ entschuldigen kann.

Frist des Eintritts einer Invalidität innerhalb von 12 Monaten (Anspruchsvoraussetzung)

Oft wird angegeben, es sei nach einem Jahr nicht absehbar gewesen, ob das Unfallopfer den ursprünglichen Zustand wieder erreichen wird. Nach der gültigen Rechtsprechung verschließt der VN jedoch die Augen, wenn er ein Jahr nach dem Unfall bei

anhaltenden Beschwerden von keiner dauernden Beeinträchtigung ausgeht.

Frist der ärztlichen Feststellung einer Invalidität (Anspruchsvoraussetzung)

Damit ist nicht die Invaliditätshöhe gemeint, sondern die ärztliche Bestätigung, dass eine Beeinträchtigung der körperlichen/geistigen Leistungsfähigkeit bleibt. Diese muss schriftlich, innerhalb von 15 Monaten nach dem Unfall, erstellt werden. Hierzu gibt es eine Invaliditätsbescheinigung von der BB, in der der Arzt die Anspruchsvoraussetzungen bestätigen kann.

Geltendmachung eines Invaliditätsanspruches innerhalb von 15 Monaten

Es genügt nicht, dass der Geschädigte nur die Unfall-Schaden-Anzeige ausfüllt. Er muss innerhalb von 15 Monaten mitteilen, dass er eine Invaliditätsleistung beansprucht und diese benennen (z. B. Bewegungseinschränkung). Die o.g. dritte Frist ist eine **Ausschlussfrist**. Das Versäumen kann laut BGH durch einen „gewichtigen Grund“ entschuldigt werden (z. B. schwere Verletzungen). Pro-

blematisch mit der Einhaltung der Fristen wird es bei denjenigen, die nach einem Unfall nur kurz ärztlich behandelt werden. Oft wird erst zum Ende der Anspruchsfrist ein Anspruch geltend gemacht. Dann muss der Versicherte nochmals zum Arzt, um den Dauerschaden ärztlich feststellen zu lassen. Liegt dieser Termin außerhalb der Frist der ärztlichen Feststellung, verwirkt der Anspruch auf Invalidität. JB ■

Deshalb ist es unbedingt notwendig, auf die Einhaltung der Fristen zu achten. Hier ist der Makler in der „Betreuungspflicht“: Denn nach Abschluss des Versicherungsvertrags muss er seinen Kunden weiterbetreuen und z. B. auf Veränderungen reagieren, die den Versicherungsschutz gefährden können. Ein Fristversäumnis im Rahmen einer Unfall-Schadenmeldung muss er etwa ausschließen, indem auf die Einhaltung der Frist hinweist: „Erfolgt ein entsprechender Hinweis nicht, ist der Versicherungsmakler für den kausalen Schadensersatzpflichtig“ (Auszug aus einem Urteil des OLG Karlsruhe, 18.12.2008, 9 U 141/08).

Hinweise für den Schadenfall und wichtige Informationen zu den Folgen einer Verletzung von Obliegenheiten nach dem Versicherungsfall

HDI
GERLING

Leitungswasser

Sehr geehrte Versicherungsnehmerin,
sehr geehrter Versicherungsnehmer,

Ihren Schaden möchten wir so schnell wie
möglich bearbeiten und bitten Sie hierbei
um Ihre Mithilfe.

Was Sie im Einzelnen bei uns versichert
haben, ist in Ihrem Versicherungsschein
und den Versicherungsbedingungen
beschrieben. Wichtig ist, dass Sie uns
möglichst genau mitteilen, wie sich der
Schaden ereignet hat und welche Sachen
beschädigt wurden. Das erspart Ihnen
und uns lästige Nachfragen, und wir
können Ihren Schaden schnell vertrags-
gemäß regulieren. Bitte füllen Sie dazu
das vor Ihnen liegende Formular vollstän-
dig aus, und senden Sie es bitte unter-
schrieben an uns zurück.

Im Schadenfall gibt es sowohl in Ihrem
Versicherungsvertrag als auch im Versi-
cherungsvertragsgesetz (VVG) einige
Obliegenheiten, die Sie beachten sollten.
Sie gefährden sonst möglicherweise Ihren
Versicherungsschutz. Auf die wichtigsten
Punkte möchten wir Sie jetzt noch einmal
aufmerksam machen. Bitte melden Sie
uns den Versicherungsfall unverzüglich,
nachdem Sie Kenntnis hiervon erlangt
haben, denn wir möchten gegebenenfalls
den Schaden besichtigen und Ihnen mög-
lichst bald mit unseren Fachleuten vor Ort
helfen.

Rufen Sie uns bitte an, wenn der Schaden
doch größer ist oder wird, als der im
Begleitschreiben angegebene Betrag
oder mehr als 5 m Rohr erneuert werden
sollen. Wir müssen rechtzeitig in der Lage
sein, über eine Schadenbesichtigung zu
entscheiden bzw. die Rohre vor Ausfüh-
rung der Reparatur zu besichtigen.

Machen Sie bitte zum Schadenfall voll-
ständige und wahrheitsgemäße Angaben
und reichen Sie uns Ihre Anschaffungs-
rechnungen der vom Schaden betroffe-
nen Sachen, Rechnungen über Ersatzbe-
schaffungen oder durchgeführte Repara-
turen ein. Ihre Aufstellung der vom Scha-
den betroffenen Sachen reichen Sie uns
bitte unverzüglich ein.

Bitte erteilen Sie uns alle sachdienlichen
Auskünfte, die wir zur Bearbeitung Ihres
Schadens benötigen (z. B. zur Ursache,
Höhe). Ggf. sind zur Prüfung unserer
Ersatzpflicht weitere Untersuchungen
erforderlich, wofür wir schon jetzt um Ihr
Verständnis bitten.

Sorgen Sie bitte nach Möglichkeit dafür,
einen weiteren Schaden abzuwenden
oder einen eingetretenen Schaden zu
mindern und beachten Sie die von uns
hierzu etwa erteilten Weisungen.

Beispiel für Schadenminderung:

- Ausgetretenes Wasser sofort aufneh-
men und Gebäude, Einrichtung und
Vorräte gegen weitere Nässeinwir-
kung, Korrosion schützen.
- Wertvolle Teppiche sofort in noch
nassem Zustand zur Fachreinigung
geben, Teppichböden sofort von
Fachreinigung behandeln lassen
(Wasserabsaugung).
- Bei einem durch Dritte verursachten
Schaden Personalien feststellen,
Sachverhalte durch Zeugenprotokoll
festhalten.

Für zerstörte oder abhanden gekommene
Wertpapiere oder sonstige aufgebotsfä-
hige Urkunden leiten Sie bitte unverzüg-
lich das Aufgebotsverfahren ein und
wahren etwaige sonstige Rechte. Insbe-
sondere abhanden gekommene Sparbü-
cher und andere sperrfähige Urkunden
lassen Sie bitte unverzüglich sperren.

Wenn Ihnen Sachen entwendet wurden
oder sonst abhanden gekommen sind,
übergeben Sie bitte der Polizeibehörde
unverzüglich eine entsprechende Aufstel-
lung. Sie hilft insbesondere der Polizei bei
ihren Ermittlungen und dem Wiederauf-
finden Ihrer Sachen. Bitte informieren Sie
uns möglichst kurzfristig darüber, welche
Behörde ggf. in Ihrer Angelegenheit
ermittelt. Soweit der Verbleib abhanden
gekommener Sachen ermittelt oder Ihnen
diese ausgehändigt wurden, unterrichten
Sie uns bitte umgehend.

WICHTIG: Werden die Obliegenheiten
missachtet, ist der Versicherer nach Maß-
gabe der gesetzlichen Bestimmungen zur
Kürzung der Leistung berechtigt oder
sogar gänzlich von der Verpflichtung zur
Leistung befreit. Darüber hinaus ver-
pflichten uns Gesetz und Rechtspre-
chung, den Versicherungsnehmer anläss-
lich eines Schadens besonders darauf
hinzuweisen, dass wir von jeder Entschä-
digungspflicht frei sind, wenn der Versi-
cherungsnehmer den Schaden vorsätzlich
herbeigeführt hat oder er uns bei der
Ermittlung der Entschädigung arglistig
täuscht. Handelt er grob fahrlässig, so
kann der Versicherer seine Leistung
entsprechend der Schwere des Verschul-
dens des Versicherungsnehmers kürzen.