

Wichtige Verhaltensregeln im Schadensfall

Gerade im Schadensfall ist es wichtig, dass Sie als Versicherungsnehmer professionell handeln.

Bitte befolgen Sie daher unbedingt die folgenden Verhaltensregeln! Eine Nichtbeachtung kann zum (teilweisen) Verlust des Versicherungsschutzes führen und erschwert eine zügige Schadenregulierung.

Die folgenden Ausführungen geben Ihnen einen kompakten Überblick. Bitte beachten Sie mögliche weitere Obliegenheiten im Schadensfall, laut Ihrem Versicherungsvertrag.

Allgemeine Verhaltensregeln bei Beschädigung und Zerstörung von Sachen

- Treffen Sie geeignete Maßnahmen um die Schadenhöhe zu mindern und Folgeschäden auszuschließen.
- Füllen Sie die Fragebögen des Versicherers gewissenhaft und vollständig aus. Sofern Sie Fragen nicht beantworten können, vermerken Sie dies bitte.
- Fotografieren Sie die beschädigten Sachen.
- Bewahren Sie die beschädigten Sachen auf, bis der Versicherer den Schaden abschließend reguliert hat.
- Vergeben Sie keine Reparaturaufträge oder ähnliches ohne vorher die Freigabe durch den Versicherer erhalten zu haben. Dies gilt nicht für notwendige Maßnahmen zur Schadenminderung.
- Erstellen Sie ein Verzeichnis, in dem alle beschädigten oder zerstörten Sachen aufgeführt sind.
- Legen Sie für die einzelnen Gegenstände Kopien der entsprechenden Kaufquittungen bei bzw. holen Sie Kostenvoranschläge ein oder schätzen Sie die ungefähre Schadenhöhe zunächst selbst.

Spezielle Verhaltensregeln bei Haftpflichtschäden

- Bei Personenschäden informieren Sie bitte immer sofort die Polizei.
- Auch wenn die Schuldfrage klar bei Ihnen liegen sollte, geben Sie offiziell nie ein Schuldanerkenntnis ab.
- Beauftragen Sie keinen eigenen Anwalt mit der Abwehr der Ansprüche!
- Leiten Sie Schriftstücke mit Schadenersatzforderungen umgehend an uns bzw. den Versicherer weiter.
- Im Interesse des Geschädigten, sollte dieser die beschädigten Sachen fotografieren und aufbewahren bis der Versicherer den Schaden abschließend reguliert hat. Auch eine Reparaturvergabe sollte vorher unbedingt mit dem Versicherer abgestimmt werden. Dies liegt im Interesse des Geschädigten und ist ausdrücklich nicht Ihre Pflicht!

Spezielle Verhaltensregeln bei Brandschäden

- Informieren Sie die Feuerwehr, sofern es sich um einen größeren Brand gehandelt hat.
- Fotografieren Sie die Brandursache bzw. den Brandherd.

Spezielle Verhaltensregeln bei Überspannungsschäden und Blitzschlag

- Untersuchen Sie sämtliche elektrischen Geräte auf Funktion.
- Fotografieren Sie auch die Einschlagsstelle des Blitzes (sofern erkennbar).

Spezielle Verhaltensregeln bei Leitungswasserschäden

- Nehmen Sie alle elektrischen Geräte, die sich in der unmittelbaren Umgebung des Schadens befinden vom Netz.
- Bei Schäden an der Zuleitung: Verhindern Sie unnötigen Wasseraustritt (Hauptwasserhahn schließen).

Spezielle Verhaltensregeln bei Überschwemmung

- Markieren Sie die erreichten Wasserstände und fotografieren Sie Wände und beschädigte Gegenstände.
- Treffen Sie geeignete Maßnahmen (Abpumpen des Wassers, Reinigung und Trocknung von Gebäude und beschädigten Gegenständen) um die Schadenhöhe zu mindern und Folgeschäden auszuschließen.
- Lassen Sie elektrische Geräte zur eigenen Sicherheit überprüfen bevor diese wieder in Gang gesetzt werden.
- Beginnen Sie erst mit dem Auspumpen des Kellers, wenn der Wasserstand außen sinkt, da sonst Unterspülung oder Aufschwemmung drohen und Risse im Mauerwerk entstehen können oder sogar die Statik des Gebäudes beeinträchtigt werden kann.

Spezielle Verhaltensregeln bei Sturmschäden

- Bei Gebäudeschäden: Decken Sie zerstörte Fenster zur Schadenminderung ab und entfernen Sie Inventar aus den betroffenen Räumen.
- Bei Kfz-Schäden: Decken Sie zerstörte Fenster zur Schadenminderung ab oder bringen Sie das Kfz in eine Garage, sofern es fahrbereit ist.

Spezielle Verhaltensregeln bei Einbruch-Diebstahlschäden

- Treffen Sie geeignete Maßnahmen um die Höhe des Schadens zu mindern und Folgeschäden auszuschließen (Notschlösser, Ersatzverglasungen, etc.).
- Sperren Sie alle EC- und Kreditkarten, Konten, Handykarten usw. sofern diese oder die entsprechenden Zugangsdaten gestohlen wurden.
- Erstellen Sie unverzüglich Anzeige bei der Polizei. Erfragen Sie bitte das Aktenzeichen unter dem der Vorgang bearbeitet wird.
- Fotografieren Sie auch Beschädigungen an Türen, Schlössern oder Fenstern.
- Übersenden Sie sowohl der Polizei, als auch uns bzw. dem Versicherer ein gleichlautendes Verzeichnis (Stehgutliste), in dem alle beschädigten oder zerstörten Sachen aufgeführt sind.

Spezielle Verhaltensregeln bei Fahrraddiebstahl

- Füllen Sie die Schadenanzeige unverzüglich vollständig aus und senden diese unterschrieben an uns zurück.
- Ebenso die Bescheinigung über Erstattung einer Strafanzeige mit der Tagebuchnummer der Polizei und der Anschrift der aufnehmenden Stelle.
- Reichen Sie den Erstanwartsbescheid des Fahrrades ein.
- Reichen Sie ALLE Schlüssel von der Fahrradsicherungsanlage ein (z. B. Schloss).
- Melden Sie das „Abhandenkommen“ dem örtlichen Fundbüro und fragen nach ca. 3 Wochen nach.
- Ist kein Original-Anschaffungsbeleg vorhanden, reichen Sie eine Zweitschrift ein oder Fotos / Gebrauchsanweisung, Fahrradpass etc.

Spezielle Verhaltensregeln bei Vandalismus

- Füllen Sie die Schadenanzeige unverzüglich vollständig aus und senden diese unterschrieben an uns zurück.
- Reichen Sie einen Kostenvoranschlag für die Beseitigung des Schadens ein.
- Fertigen Sie aussagekräftige Schadenfotos an.
- Ebenso die polizeiliche Anzeigebestätigung mit Tagbuchnummer der Polizei bzw. Aktenzeichen der Staatsanwaltschaft.

Spezielle Verhaltensregeln bei Kfz-Haftpflichtschäden (als Geschädigter)

- Bei Personenschäden, Fahrerflucht, Verdacht auf Alkoholkonsum oder unklarer Schuldfrage, informieren Sie als Geschädigter bitte immer die Polizei.
- Fertigen Sie eine Skizze von der Unfallstelle und einen kurzen Bericht des Unfallhergangs an.
- Lassen Sie sich vom Unfallverursacher folgende Daten nennen: Kennzeichen, Fahrzeugtyp, Name des Fahrers (Identifikation über Führerschein oder Personalausweis), Name des Halters, Anschrift und Telefonnummern von Fahrer und Halter, Kfz-Versicherer mit Versicherungsscheinnummer.
- Lassen Sie zunächst einen Kostenvoranschlag fertigen und reichen Sie diesen beim Versicherer ein.
- Sofern der Schaden erkennbar über der Bagatellgrenze von ca. 700 Euro liegt, können Sie in der Regel einen Gutachter beauftragen.
- Sofern Sie innerhalb einer Woche nach dem Schaden keine Reaktion des Versicherers erhalten, melden Sie den Schaden zusätzlich selbst beim Versicherer.

Spezielle Verhaltensregeln bei Kfz-Kaskoschäden

- Fertigen Sie eine Skizze von der Unfallstelle und einen kurzen Bericht des Unfallhergangs an.
- Melden Sie Schäden durch Vandalismus oder Diebstahl unverzüglich der Polizei.
- Bei Wildunfällen holen Sie bitte eine "Wildbescheinigung" vom zuständigen Forstamt oder der zuständigen Polizeiinspektion ein.
- Vergeben Sie keine Reparaturaufträge oder ähnliches ohne vorher die Freigabe durch den Versicherer erhalten zu haben. Dies gilt nicht für notwendige Maßnahmen zur Schadenminderung. Dies ist insbesondere wichtig, wenn Sie einen Tarif mit Werkstattbindung haben!
- Bei geleasteten Kfz, oder wenn ein Sicherungsschein besteht, informieren Sie bitte auch den Leasing- oder Kreditgeber, sofern die Zahlung direkt an die Reparaturwerkstatt gehen soll.
- Sofern das Fahrzeug bzw. der Restwert veräußert werden soll, ist dies vorher mit dem Versicherer abzustimmen!

Spezielle Verhaltensregeln in der Unfallversicherung

- Melden Sie einen eingetretenen Unfall unverzüglich und lassen Sie sich ärztlich behandeln. Auch zunächst geringfügig erscheinende Unfälle sollten gemeldet werden.
- Sollten durch einen Unfall Dauerschäden verbleiben, ist der Anspruch auf Invaliditätsleistungen innerhalb von 12 Monaten (bei einigen Versicherern gelten längere Fristen) schriftlich zu erheben.
- Sofern der Unfall durch Dritte verursacht wurde (auch Tiere oder Kfz von Dritten), sollte der Unfallverursacher in jedem Fall unverzüglich seine Haftpflichtversicherung informieren.

Spezielle Verhaltensregeln bei Bauleistungsschaden

- Füllen Sie die Schadenanzeige unverzüglich vollständig aus und senden diese unterschrieben an uns zurück.
- Fertigen Sie Fotos an, die eine Beschädigung erkennen lassen sowie die Gegebenheiten der Baustelle wiedergeben.
- Reichen Sie ein Leistungsverzeichnis / Erstangebot für die beschädigten Sachen ein.

Zählen Sie auf unsere Unterstützung:

Gerne unterstützen wir Sie bei der Abwicklung des von Ihnen gemeldeten Schadens. Bitte informieren Sie uns daher regelmäßig über den aktuellen Stand und darüber wie wir zusätzlich unterstützend für Sie tätig werden können.

Bei Fragen sind wir gerne für Sie erreichbar!