



# Ratgeber Verhalten im Schadenfall

Hinweise zur schlanken und sicheren  
Abwicklung von Versicherungsschäden

## Einleitung

Die Qualität Ihrer Versicherung besteht nicht darin, eine Police zu drucken und jährlich die Beiträge abzubuchen. Sie zeigt sich dann, wenn Sie einen Schadenfall erleiden und die (finanzielle) Unterstützung des Versicherers brauchen.

Sehr viele Kunden haben wir dadurch gewonnen, dass sie bei ihrem bisherigen Versicherer unangenehme Erfahrungen im Schadenfall machen mussten. Gleichzeitig erhalten wir viele Empfehlungen von Kunden, die mit unserer Unterstützung und der Schadenabwicklung der von uns empfohlenen Versicherer zufrieden sind.

Ob der Versicherer im Schadenfall leisten muss, hängt maßgeblich von der Qualität der Versicherungsbedingungen ab. Dies zu wirtschaftlichen Konditionen sicherzustellen, ist unsere Hauptaufgabe.

Neben den Versicherungsbedingungen kann aber auch Ihr Verhalten im Schadenfall darüber entscheiden, ob und welche Leistung Sie vom Versicherer erhalten. Grund genug, dass wir diesem Thema einen eigenen Ratgeber widmen.

Wir können selbstverständlich nicht jeden denkbaren Schadenfall pauschal darstellen. Allerdings möchten wir Ihnen wertvolle Tipps geben, an denen Sie sich während des Schadens orientieren können:

### **1. Schadenminderung**

Als Schädiger und Geschädigter haben Sie die Pflicht, den Schaden in seinem Ausmaß so gering wie möglich zu halten. Dringt also beispielsweise Hochwasser in Ihren Keller ein, sind Sie verpflichtet, möglichst viele Gegenstände vor der Zerstörung zu retten. In Gefahr müssen und sollten Sie sich dabei aber natürlich nicht begeben. Allerdings sollten Sie alle Maßnahmen ergreifen, zu denen Ihr gesunder Menschenverstand Ihnen rät.

### **2. Polizei hinzuziehen**

Zumindest bei Straftaten haben Sie bedingungsgemäß die Pflicht, die Polizei einzuschalten. Wird Ihr Fahrrad gestohlen oder werden Sie Opfer von Gewalt, erhalten Sie nur Leistung, wenn auch Anzeige gestellt wird. Darüber hinaus empfehlen wir, die Polizei auch bei allen Verkehrsunfällen hinzuziehen. In der Praxis erleben wir leider immer wieder, dass manche Gesetzeshüter so tun, als seien sie nicht zuständig. Lassen Sie sich dadurch aber nicht beirren. Denn vor Gericht können auch die freundlichsten Unfallgegner urplötzlich ihre Zähne zeigen.

### **3. Kontakt mit TBO aufnehmen**

Wir sind jederzeit bereit, Sie im Schadenfall zu unterstützen. Sind wir von Anfang an involviert, haben Sie bessere Chancen, zu Ihrem Recht zu kommen. Ist das Kind erst einmal in den Brunnen gefallen, wird dies deutlich schwerer.

Bitte scheuen Sie sich nicht, uns auch abends oder am Wochenende zu kontaktieren. Erreichen Sie uns nicht im Büro unter (02131) 4051 600, so können Sie auch mobil mit uns Kontakt aufnehmen. Ob Anruf, Whatsapp oder SMS, wir sind für jeden Kontaktweg offen:

**Björn Olbrich (0171) 419 4560**

**Tim Becker (0160) 719 7717**

#### **4. Schaden dokumentieren**

Die meisten Probleme in der täglichen Praxis entstehen, wenn Sie den Schaden nicht nachweisen können. Bitte denken Sie daher immer daran, den Schaden so gut wie möglich zu dokumentieren. Am besten geht dies durch aussagekräftige Fotos. Dank Mobiltelefon sind diese sehr schnell erstellt und kosten nichts. Darüber hinaus kann es sinnvoll sein, sich den Schadenhergang frühzeitig zu notieren, da man ggf. wichtige Details schnell wieder vergessen kann.

#### **5. Keine Schuldeingeständnisse**

Die Aufgabe der Haftpflichtversicherung ist nicht nur die Befriedigung berechtigter, sondern auch die Abwehr unberechtigter Ansprüche. Durch ein frühzeitiges Schuldeingeständnis nehmen Sie dem Versicherer aber oft die Chance dazu. Das kann dazu führen, dass Sie den Schaden am Ende selbst zahlen müssen. Daher gilt: Auch wenn es manchmal unangenehm ist, versprechen Sie dem Geschädigten bitte nichts, sondern verweisen Sie auf Ihre Haftpflichtversicherung.

#### **6. Weisungen folgen**

Nach einem Schadenfall erhalten Sie von uns oder dem Versicherer oftmals Anweisungen, welche Schritte Sie tun sollten, um den Schaden sauber abzuwickeln. Bitte halten Sie sich daran und versuchen nicht, die Dinge nach eigenem Ermessen zu regeln. Verlassen Sie sich auf unsere Erfahrung, ansonsten gefährden Sie Ihren Versicherungsschutz.

#### **7. Bei Unsicherheit fragen**

Dieser Rat gilt nicht nur im Schadenfall. Wenn Sie sich nicht sicher sind, fragen Sie uns. Sie im Schadenfall oder bei der Auswahl von Versicherern zu unterstützen, ist unsere Aufgabe. Unter anderem dafür bezahlen Sie uns durch Ihre Provisionen oder Honorare.

##### **Ihre Checkliste in Kurzform:**

- ✓ Versuchen Sie, den Schaden so gering wie möglich zu halten
- ✓ Ziehen Sie bei Straftaten die Polizei hinzu
- ✓ Kontaktieren Sie uns
- ✓ Dokumentieren Sie den Schaden
- ✓ Vermeiden Sie Schuldeingeständnisse
- ✓ Folgen Sie den Weisungen
- ✓ Fragen Sie uns, wenn Sie sich unsicher sind



## Wussten Sie eigentlich...

**... dass in der Haftpflichtversicherung fast immer nur der Zeitwert erstattet werden muss?!** Grund dafür ist das deutsche Zivilrecht, das vom Schadenverursacher verlangt, den Schaden gleichwertig zu ersetzen. Zerstören Sie also z.B. ein altes Elektrogerät, müssen Sie und Ihre Haftpflicht also deutlich weniger zahlen, als das Gerät neu gekostet hatte. Das sollten Sie wissen, bevor Sie dem Geschädigten irgendwelche Zusagen machen.

**... dass Eltern nicht immer für ihre Kinder haften?!** Geben Sie Ihre Kinder bei anderen Menschen in Obhut (z.B. Kindergarten, Nachbarn), geht die Aufsichtspflicht auf diese Personen über. Somit muss oftmals deren Haftpflicht für Schäden einspringen, die Ihre Kinder verursachen.

**... dass Versicherer meist mehr als nur den Schaden ersetzen?!** Vor allem die Sachversicherungen (z.B. Hausrat- und Gebäudeversicherung) übernehmen auch viele Kosten, die rund um den Schaden anfallen. Dazu gehört z.B. die Unterbringung im Hotel nach einem Brand, Kosten für den Abbruch Ihrer Urlaubsreise nach einem Schaden oder die Sachverständigenkosten. Dokumentieren Sie deshalb nach Möglichkeit alle Ausgaben, die Ihnen durch einem Schaden entstehen.

**... dass der Verlust eines Schlüssels nicht immer zum Austausch der Schließanlage führen muss?!** Vermieter nutzen den Schlüsselverlust eines Mieters gerne, um die alte Schließanlage komplett austauschen zu lassen. Gerade in solchen Fällen sollten Sie sich aber auf die Erfahrung der Versicherer verlassen. Diese erkennen in der Regel, ob der Austausch und die damit verbundenen Kosten wirklich nötig sind, oder ob sich Ihr Vermieter an Ihnen bereichern will.

**... dass die Benzinklausel existiert?!** Diese besagt, dass Schäden durch den Gebrauch eines Kraftfahrzeugs nicht von Ihrer Privathaftpflicht gedeckt werden. Was unter Gebrauch zu verstehen ist, ist regelmäßig Gegenstand von Gerichtsverfahren. Obwohl die Bedingungswerke immer weiter gefasst werden, möchten wir aber klar betonen, dass nicht jeder denkbare Schaden von Ihrer Versicherung gedeckt sein kann.

**... dass es klug sein kann, kleinere Schäden selbst zu übernehmen?!** Dem Versicherer entstehen neben der eigentlichen Entschädigung nach einem Schaden erhebliche Verwaltungskosten. So schlägt ein 50€-Schaden je nach Sparte kalkulatorisch schnell mit 150€ zu Buche. Aus diesem Grund honorieren es viele Versicherer durch attraktive Rabatte, wenn Sie bereits sind, Bagatellschäden selbst zu übernehmen.

**... dass Ihr Anwalt Rechtsschutzschäden für Sie abwickelt?!** Anders als in anderen Sparten stellt in der Rechtsschutzversicherung Ihr Anwalt eine sog. Deckungsanfrage an den Versicherer. Sie müssen sich üblicherweise um nichts kümmern.

**Bei Fragen zum Thema Verhalten im Schadenfall können Sie uns natürlich jederzeit kontaktieren, auch ohne Schaden:**

**TBO Versicherungsmakler GmbH**

**Tel.: (02131) 4051 600**

**Mail: kontakt@tbovm.de**