

Erste Schritte und Pflichten im Schadenfall

Als Versicherungsnehmer möchten Sie uns als Bevollmächtigten des Versicherers über einen eingetretenen Schaden informieren oder haben dies soeben getan.

Damit wir Ihnen schnell und zielgerichtet weiterhelfen können, benötigen wir von Ihnen einige Unterlagen und Informationen. Anbei finden Sie einen Leitfaden, wie im Schadenfall vorzugehen ist und wie die Zuständigkeiten verteilt sind.



Verhindern Sie den Schadeneintritt nach Möglichkeit. Ist ein Schaden unvermeidlich, minimieren Sie den Umfang und verhindern Sie, dass dieser größer wird. Hierfür notwendige Dienstleister können Sie ohne vorherige Rücksprache mit uns beauftragen. Die Notwendigkeit dieser Schritte besteht unabhängig von unserer Kostenzusage.



Lassen Sie das Schadenbild solange unverändert, bis die Schadenstelle oder die beschädigten Sachen durch uns freigegeben worden sind. Wenn Veränderungen im Rahmen der Schadenminderung- oder Abwehr unumgänglich sind, dokumentieren Sie das Schadenbild nachvollziehbar, z.B. mit Fotos, und bewahren Sie die beschädigten Sachen bis zur abschließenden Regulierung oder Freigabe durch uns auf.



Die Feststellung des Schadenumfanges und der Arbeiten, die zur gleichwertigen Behebung notwendig sind, gehört zu Ihren Aufgaben. Wir prüfen in der Folge unsere Ersatzpflicht und teilen Ihnen mit, in welcher Höhe wir uns an eingereichten Rechnungen beteiligen werden. Die Beauftragung und Koordination der jeweiligen Handwerker führen Sie durch.



Holen Sie unsere Weisungen zur Abwendung und Minderung des Schadens ein, wenn die Umstände es gestatten.



Befolgen Sie diese, wenn die Weisungen zumutbar sind. Erteilen mehrere an dem Versicherungsvertrag beteiligte Versicherer unterschiedliche Weisungen, handeln Sie nach pflichtgemäßem Ermessen.



Zeigen Sie Schäden, die durch strafbare Handlungen gegen das Eigentum entstanden sind, unverzüglich der Polizei an.



Sind Ihnen Dinge durch strafbare Handlungen abhandengekommen, reichen Sie der Polizei und uns unverzüglich eine Aufstellung hierüber ein.



Soweit es möglich ist, erteilen Sie unverzüglich jede Auskunft, auf Verlangen auch in Schriftform, die zur Feststellung des Versicherungsfalles oder des Umfangs der Leistungspflicht erforderlich ist. Untersuchungen über Ursache und Höhe des Schadens und den Umfang der Leistungspflicht sind zu gestatten.



Reichen Sie uns Belege ein, die wir anfordern, soweit die Erbringung zumutbar ist.

Übrigens: Versichert ist im Leistungsfall die Wiederherstellung der beschädigten Stelle in gleicher Art und Güte. Das bedeutet, dass Arbeiten, die über das schadenbedingt notwendige Maß hinausgehen, nicht vom Versicherungsschutz umfasst sind. Daher beteiligen wir uns nicht an Wertverbesserungen oder Sanierungsmaßnahmen.

Diese Übersicht dient der einfachen Bearbeitung von Leistungsfällen und ersetzt nicht das vereinbarte Bedingungswerk.



Sind Sie sich bezüglich des Vorgehens im Schadenfall unsicher? Unser Servicecenter steht Ihnen mit Rat und Tat zur Seite. Sie erreichen uns werktags zwischen 08:00 und 18:30 (Fr. 08:00-18:00) unter folgender Rufnummer: +49 431 54654-0