

## LAMIE TIPP

**Sorgen Sie vor** durch entsprechende Dokumentation! Rechnungsbelege und Fotos erleichtern die Abwicklung im Schadenfall. Am besten legen Sie sich gleich heute einen Ordner mit all Ihren wertvollen Gegenständen und Geräten an. Fotografieren Sie dazu alles ab und geben Sie (falls vorhanden) die Rechnungen dazu. Dann haben Sie, insbesondere bei Diebstahl, einen ordentlichen Beweis.

### 1. SOFORTMASSNAHMEN

- Schaden verringern / möglichst klein halten  
(z.B. bei Wasserschäden sofort Hauptwasserhahn abdrehen)
- Polizei bzw. Feuerwehr alarmieren bei Feuer-, Explosions-, Einbruchdiebstahl- oder Beraubungsschäden
- Sonstige behördliche Erledigungen / Anzeigen (Diebstahlanzeige, Auszahlsperrung für gestohlene Wertpapiere, Sparbücher, Kreditkarten, Schlösser austauschen etc.)
- Umgehende (erste) Schadenmeldung an die Versicherung - **beachten Sie dazu folgende Dinge:**
  - Schilderung des Schadenhergangs:
    - Wahrheitsgemäß und vollständig („Geschönte“ Erzählungen können zur Leistungsverweigerung führen)
    - Kurz und prägnant (ungefährer Schadenumfang: Welche Räume sind betroffen? Anzahl der beschädigten Gegenstände etc.)
  - Nach besonderen Obliegenheiten (Verpflichtungen) fragen – was ist noch zu tun?
- Schaden dokumentieren/fotografieren!
- Beschädigte Gegenstände aufheben  
(Nicht wegwerfen; und vor allem bei Einbruchdiebstahl keine Spuren vernichten!)

### 2. ADMINISTRATIVE TO-DOS (PART 1)

- Erstellung einer Liste mit allen beschädigten (oder gestohlenen) Sachen, Hinzufügen von Fotos (Hilfe bei Ermittlung der Schadenhöhe)
- Kostenaufstellung: am besten im Excel (Basis für Schadenhöhe)
  - Rechnungen heraussuchen und Neubeschaffungswert ermitteln  
(Bei den meisten Versicherungen ist der Neuwert einer „gleichwertigen“ Sache versichert; Sie dürfen sich den Schadenfall also nicht zu Nutze machen, um ein höherwertiges Produkt zu kaufen)

- Kostenvoranschläge für Reparatur einholen, aber noch nicht reparieren lassen!  
(Es muss vorher IMMER das OK von der Versicherung eingeholt werden! Außerdem dürfen die Reparaturkosten im Vergleich zum Neukauf nicht unverhältnismäßig hoch sein.)

- Vollständige (zweite) Schadenmeldung schriftlich einreichen  
(bei kleineren Schäden reicht unter Umständen die erste Schadenmeldung aus)

- Schadenformular ausfüllen
- Genaue Schilderung des Schadenhergangs
- Zusendung der zuvor erstellten Schaden-Liste und Kostenaufstellung

### 3. VERSICHERUNGSCHECK (FÜR DIE GANZ MOTIVIERTEN ;) )

Das könnte bei einer Ablehnung Ihre Verhandlungsgrundlage sein:

- Obliegenheiten (=Vorgaben) der Versicherung befolgt?  
(Check der Versicherungsbedingungen oder Nachfrage per Telefon)

- Sorgfaltspflichten vor dem Schadenfall (Türen abgesperrt, Fenster verschlossen etc.  
Achtung: mit Prämienrabatten können zusätzliche Obliegenheiten verbunden sein, z.B. Alarmanlage muss eingeschaltet gewesen sein)
- Obliegenheiten nach dem Schadenfall

- Überprüfung der versicherten Gegenstände und Gefahren. Zählt Ihr Schaden dazu?

- Beschädigter Gegenstand: .....  enthalten  
(Haushaltsversicherung: Wohnungsinhalt / Haftpflichtversicherung: Gegenstände im Eigentum anderer)
- Versicherte Gefahr: .....  enthalten  
(Haushaltsversicherung: Feuer, Sturm, Einbruch etc.)
- Schadenort: .....  enthalten  
(Haushaltsversicherung: innerhalb der Wohnung / Haftpflichtversicherung: innerhalb und außerhalb)
- Allgemeine Ausschlüsse überprüfen (z.B. Hochwasser, Vorsatz, Verschleiß)

## LAMIE TIPP

Der Versicherungsvertrag kann innerhalb eines Monats nach Abschluss des Schadenfalls und **ohne** besonderen Grund gekündigt werden (sogenanntes Schadenfallkündigungsrecht nach VersVG)

### Kündigungsgründe:

- Kündigung seitens des Versicherungsnehmers: z.B. bei Ablehnung oder Verzögerung einer begründeten Leistung durch die Versicherung
- Kündigung seitens des Versicherers: z.B. bei Kunden mit hoher „Schadenhäufigkeit“ oder bei Verletzung vertraglicher Obliegenheiten

## 4. ADMINISTRATIVE TO-DOS (PART 2)

- Erste Rückmeldung von der Versicherung (mit Infos über weiteres Vorgehen) erhalten? (Müsste bald nach Schadenmeldung zugesandt werden. Wenn nicht, am besten telefonisch nachfragen!)
- Anweisungen laut Schreiben befolgen, dazu gehören u.a.:
  - Termin mit Sachverständigem  
(Falls vom Versicherer gewünscht, wird der SV auch von diesem bestellt.)
  - Feststellung des Ergebnisses abwarten
  - Neubeschaffung und Reparatur  
(**Achtung:** erst wenn der Schaden aus Sicht der Versicherung ausreichend dokumentiert ist und der Höhe sowie dem Grunde nach festgestellt werden kann; Bei Reparaturarbeiten übernimmt dies häufig auch die Reparaturfirma und holt sich das Geld direkt von der Versicherung)
  - falls nötig, dem Versicherer den Nachweis über Neukauf bzw. der Reparatur erbringen
- Entschädigung/Akkontierung vereinbaren  
(Falls nötig: Recht auf Teilzahlung bei längeren Untersuchungen)
- Überweisung des Betrages durch die Versicherung überprüfen

## 5. TO-DOS BEI EINER ABLEHNUNG

(die Sie hoffentlich nicht brauchen werden)

- Hartnäckig bleiben (dann ist ein Prozessweg meist nicht notwendig)
  - „Qualifizierte Ablehnung“ vom Versicherer anfordern  
(endgültige und begründete Ablehnung seitens der Versicherung)
  - Evtl. klarstellende Dokumente einreichen
  - Ablehnung hinterfragen und Prüfung der Ablehnungsgründe

- Re-Check der Deckung: Versicherte Gefahren, Versicherte Sachen und Personen (Siehe Punkt 3)
- Unterstützung von Experten holen (Schadenfall schildern, Polizza überprüfen lassen)
  - LAMIE Schadenshelfer**
  - Konsumentenschutz der Arbeiterkammer**
  - Schlichtungsstelle der WKO**
  - Beschwerdestelle des VVO**
  - Kostenlose Beratung des VKI**
- Bei Versicherung anrufen und höflich um nochmalige Überprüfung bitten (Gründe schildern)

**Last Step:** Anwalt konsolidieren bzw. Meinung einholen. Die Erstberatung ist meist gratis!

#### **IHRE VERSICHERUNG ZAHLT NICHT?**

Dann senden Sie uns einfach Ihre Fragen - die Experten des **LAMIE Schadenshelfers** helfen Ihnen kostenlos!