

Schadenhelfer Hausratversicherung

Hinweise und Tipps für eine erfolgreiche und außerdem schnelle Regulierung von Sachschäden.



Übersicht des Schadenhelfers

1. Vorwort

2. Im Schadensfall

- 2.1 Schadensbegrenzung betreiben
- 2.2 Obliegenheiten prüfen
- 2.3 Schaden melden
- 2.4 Dokumentation des Schadens
- 2.5 Alle erstattungsfähigen Kosten ermitteln
- 2.6 Beseitigung des Schadens
- 2.7 Kontrolle durch den Versicherer

3. Typische Problemfälle

- 3.1 Blitzschlag
- 3.2 Wasserschaden
- 3.3 Einbruchdiebstahl
- 3.4 Wenn der Versicherer nicht zahlen möchte: So wehrt man sich
- 3.5 Schwierigkeiten gezielt vorbeugen
- 3.6 Unterversicherung ausschließen
- 3.7 Eine gute Versicherung wählen

4. Adressverzeichnis

1. Vorwort

Selbst bei kleinen Haushalten beläuft sich der Wert des Hausrats oft auf eine beachtenswerte Summe. Genau deshalb sollte eine Hausratversicherung nicht fehlen. Im Schadensfall ist man froh, über den Versicherungsschutz zu verfügen. Die Kosten, die aus Reparaturen oder Neuanschaffungen resultieren, werden dann vom Versicherer übernommen – zumindest in der Theorie.

In der Praxis kommt es leider immer wieder vor, dass Versicherungsnehmer von ihren Versicherern schwer enttäuscht werden. Schon zahlreiche Personen waren zunächst froh darüber, über den Schutz einer Hausratversicherung zu verfügen, wurden dann aber eiskalt abgewiesen. In solch einer Situation kann die Enttäuschung schnell in Wut umschlagen. Dabei ist diese Verfahrensweise der Versicherer nicht unüblich. Die Versicherungsunternehmen sind darum bemüht, ihre Ausgaben bewusst gering zu halten. Kommt es zum Schaden, gilt es daher für seine Entschädigung zu kämpfen.

Selbstverständlich wäre es wesentlich besser, man müsste gar nicht erst auf diese Weise verfahren. Doch auf der anderen Seite ist es gar nicht so schwierig, eine Entschädigungszahlung zu erhalten. Wer auf die richtige Art und Weise vorgeht, macht dem Versicherer sehr schnell deutlich, dass eine Hinhaltenaktik wenig hilft. Allerdings muss angemerkt werden, dass die Hausratversicherung oftmals auch falsch verstanden wird. Nicht jeder Schaden lässt sich als Versicherungsfall deklarieren.

Angesichts dieser Ausgangslage, die zahlreichen Personen sehr schwierig erscheint, haben wir beschlossen, einen Schadenhelfer zu erstellen und darin aufzuzeigen, worauf es bei der Regulierung von Schadensfällen in der Hausratversicherung ankommt. Wir verdeutlichen, wie richtig zu verfahren ist und wo sich Gefahren und Stolpersteine befinden. Außerdem verraten wir, wie Risiken gezielt verringert werden, damit es gar nicht erst zum Ernstfall kommt und man mit dem Versicherer lange verhandeln muss.

2. Im Schadensfall

Streitigkeiten bei der Regulierung von Versicherungsfällen gehen oftmals auf den eigentlichen Schadensfall zurück. Wenn sich ein Schaden ereignet, muss der Versicherungsnehmer nämlich korrekt handeln. Sollte ihm ein Fehler unterlaufen, kann dies bereits den Versicherungsschutz kosten oder zumindest zu einer Kürzung des Entschädigungsbetrags führen. Auf den nachfolgenden Seiten dieses Kapitels wird darüber informiert, welche im Schadensfall zu beachten sind.

2.1 Schadensbegrenzung betreiben

Es gibt eine Vielzahl an Gefahren, die den Hausrat bedrohen und im Ernstfall einen großen Schaden anrichten können. Einige dieser Gefahren betreffen ausschließlich vereinzelt Hausrat. Dies trifft zum Beispiel für Überspannung zu. Wenn der Blitz einschlägt und es dadurch zur Überspannung kommt, sind lediglich Elektrogeräte gefährdet. Anderem Hausrat kann hingegen recht wenig passieren.

Anders verhält es sich wiederum bei Risiken wie Brand oder austretendem Leitungswasser. Je nach Situation bedrohen sie den gesamten Hausrat. Allerdings ist es nicht so, dass sie innerhalb weniger Minuten einen großen Schaden hervorrufen. Wenn beispielsweise Wasser austritt, bahnt sich dieses nur langsam seinen Weg. Dementsprechend hat der Versicherungsnehmer die Möglichkeit, zumindest Teile seines Hausrats zu schützen. Empfindliche Teppiche können zum Beispiel aus dem betroffenen Raum getragen werden.

Maßnahmen, die zur Schadenbegrenzung betrieben werden können, spielen eine ungemein wichtige Rolle. Als Versicherungsnehmer ist man im Ernstfall dazu angehalten, entsprechende Maßnahmen zu ergreifen. Tut man dies nicht, findet ein Verstoß gegen die so genannten Obliegenheiten statt. Dies kann zur Folge haben, dass der Versicherer die Leistung einer Entschädigungszahlung verweigert oder er zumindest den Entschädigungsbetrag herabsetzt.

Selbstverständlich muss die Möglichkeit der Schadenbegrenzung auch tatsächlich bestehen. Wenn sich beispielsweise ein Rohrbruch ereignet und der Versicherungsnehmer genau zu diesem Zeitpunkt verreist ist, kann er verständlicherweise nicht eingreifen. Ist die Möglichkeit des Eingreifens hingegen vorhanden, gilt es auch aktiv zu werden. Clevere Versicherungsnehmer dokumentieren dies, indem sie beispielsweise Fotos machen oder sich Zeugen suchen.

Andererseits sollte man sich als Versicherungsnehmer nicht unter Druck gesetzt fühlen. Aktive Schadenbegrenzung darf nur betrieben werden, wenn kein Risiko für den Versicherungsnehmer oder andere Personen besteht. Wenn sich zum Beispiel ein Feuer im Gebäude ausbreitet, hat die Rettung von Wertsachen nicht die höchste Priorität. In erster Linie ist es wichtig, dass man sich selbst sowie auch andere im Gebäude befindliche Personen in Sicherheit bringt. Leben und Gesundheit haben in solchen Fällen stets Vorrang.

2.2 Obliegenheiten prüfen

Als Versicherungsnehmer genießt man nicht nur den Schutz der Hausratversicherung. Gleichzeitig ist man auch Träger von Pflichten. Es ist ungemein wichtig, die Pflichten einzuhalten, da Verstöße im Schadensfall zur Herabsetzung des Entschädigungsbetrags oder sogar zum Verlust des Versicherungsschutzes führen können.

Das Spektrum an Pflichten, die einem als Vertragspartner eines Versicherers auferlegt werden, ist nicht zu unterschätzen. Im Wesentlichen geht es jedoch um zwei Bereiche. Da wäre zunächst der administrative Bereich. Als Versicherungsnehmer ist man dazu angehalten, gegenüber dem Versicherer ehrlich zu sein und somit nur Angaben zu machen, die der Wahrheit entsprechen. Wer zum Beispiel bei der Wohnfläche schummelt, kürzt die Versicherungssumme. Dies kann – sofern der Versicherer eine Überprüfung vornimmt – dazu führen, dass eine Unterversicherung festgestellt und daraufhin der Entschädigungsbetrag gekürzt wird.

Es gibt viele weitere Pflichten, die in den administrativen Bereich fallen. Wer zum Beispiel für einen längeren Zeitraum verreist, sollte den Versicherer über die Abwesenheit informieren. Auch bei einem Umzug ist es wichtig, dass der Versicherer rechtzeitig informiert wird. Ansonsten besteht beim Umziehen kein Versicherungsschutz.

Beim zweiten Bereich handelt es sich um das richtige Verhalten im Schadensfall. Wenn ein Schaden entsteht, kann der Versicherungsnehmer nicht einfach tatenlos zusehen. Er ist dazu angehalten, das Ausmaß des Schadens zu minimieren bzw. gezielte Maßnahmen zur Schadensbegrenzung zu ergreifen.

Zahlreiche Versicherungsnehmer müssen allerdings gestehen, dass sie überhaupt nicht wissen, welche Obliegenheiten tatsächlich in ihrem Versicherungsvertrag stehen. Nach einem Schadensfall empfiehlt es sich daher, das Vertragswerk zu studieren bzw. sich noch einmal intensiv mit der Thematik auseinanderzusetzen. So lässt sich unter anderem verhindern, dass man Fehler bei der Schadensmeldung macht und beispielsweise den Anspruch auf Entschädigung verliert.

2.3 Schaden melden

Logischerweise ist die Regulierung eines Schadens über die Hausratversicherung nur dann möglich, wenn er dem Versicherer gemeldet wird. Hierbei handelt es sich um eine der wichtigsten Maßnahmen, die vom Versicherungsnehmer zu ergreifen ist. Er hat sich mit seinem Versicherer in Verbindung zu setzen und den Schaden zu melden.

Man sollte meinen, dass es nicht besonders schwierig ist, eine Schadensmeldung vorzunehmen. Die Realität sieht jedoch anders aus. Praktisch gesehen ist es in der Tat nicht schwierig, den Versicherer zu informieren. Trotzdem kommt es vergleichsweise häufig vor, dass Schäden erst sehr spät gemeldet werden. Hierfür zeigen sich vorrangig zwei Gründe verantwortlich. Zum einen gehen etliche Versicherungsnehmer davon aus, dass sie sich nicht beeilen müssen und letztlich alle Zeit der Welt haben, um die Schadensmeldung vorzunehmen. Zum anderen wird ein enormer bürokratischer Aufwand vermutet. Aus Angst, komplizierte Schreiben erstellen zu müssen, wird das Melden von Schäden am Hausrat gerne auf die lange Bank geschoben.

Schäden immer sehr schnell melden

Allerdings sind beide Annahmen vollkommen falsch. In Sachen Schadensmeldung bleibt einem nicht alle Zeit der Welt. Stattdessen gilt es rasch zu handeln: Wenn ein Schaden entdeckt wird, gilt es sein Ausmaß zu ermitteln und dann den Versicherer in Kenntnis zu setzen. Im Grunde kann die Ermittlung des Ausmaßes sogar noch später erfolgen. Wichtig ist eine schnelle Kontaktaufnahme. Wird zu lange gewartet, kann der Anspruch auf Entschädigung verloren gehen. Im Allgemeinen empfiehlt es sich, Schäden innerhalb von einer Woche zu melden. Wir raten jedoch dazu, den Versicherer noch am selben Tag zu informieren.

Eine Schadensmeldung ist nicht kompliziert

Versicherungsnehmer müssen keinen großen bürokratischen Aufwand betreiben, um Schäden an Hausrat oder Gebäude zu melden. Für eine schnelle Schadensmeldung genügt es, den Versicherer zunächst telefonisch zu informieren. Bei einigen Anbietern ist es sogar möglich, Schäden per Email zu melden. Wichtig: Die Schadensmeldung immer schriftlich und zugleich zeitnah nachliefern – am besten per Einschreiben, damit man sich auf der sicheren Seite befindet.

2.4 Dokumentation des Schadens

Es gibt Schäden, die man nicht ohne weiteres auf sich beruhen lassen kann. Wenn zum Beispiel ein Elektrogerät ausfällt, ist dies oft gar nicht so schlimm. Anders sieht es aus, wenn es gebrannt hat oder sich ein größerer Wasserschaden ereignet hat. In solchen Situationen ist man dazu angehalten, aufzuräumen und beispielsweise beschädigte Sachen schnell zur Seite zu räumen oder sogar zu entsorgen.

Allerdings darf mit diesem Schritt nicht zu früh begonnen werden. Es ist ungemein wichtig, Schäden schriftlich zu dokumentieren. Dies ist erforderlich, damit gegenüber dem Versicherer nachgewiesen werden kann, welcher Hausrat beschädigt oder zerstört wurde. Zugleich kann ermittelt werden, auf welches finanzielle Ausmaß sich der Schaden beläuft.

Personen suchen, die den Schaden bezeugen

Es empfiehlt sich, größere Schäden ruhig mit Foto- oder Videoaufnahmen zu dokumentieren. Außerdem schadet es nicht, sich Zeugen zu suchen. Gute Freunde oder auch Nachbarn sollen den Schaden ansehen, damit man sich im Ernstfall auf die Zeugen berufen kann.

Das finanzielle Ausmaß des Schadens ermitteln

Alle beschädigten oder zerstörten Objekte werden tabellarisch erfasst. Hierbei hält man nicht nur fest, um welche Objekte es sich dabei handelt. Außerdem notiert man gleich, wann sie angeschafft wurden, wie hoch die Anschaffungskosten einst bemessen waren und wie hoch der aktuelle Wiederbeschaffungswert bemessen ist. Diese Aufgabe sollte man sehr zeitnah angehen, damit wirklich jedes beschädigte Objekt in Augenschein genommen werden kann. Wer länger abwartet und womöglich schon Dinge entsorgt, kann später in Schwierigkeiten geraten. Übrigens schadet es auch nicht, sich beim Versicherer danach zu erkundigen, in welchem Umfang bzw. wie detailgenau der Schaden zu erfassen ist.

Dokumentation des Schadens bei Einbruchdiebstahl

Nach erfolgtem Einbruchdiebstahl muss das Ausmaß des Schadens anderweitig dokumentiert werden. Hier ist vor allem eine Sache wichtig: Der Versicherungsnehmer muss nachweisen können, welche Dinge er besessen hat. Im Grund hat die Dokumentation somit schon vor dem Diebstahl zu erfolgen. Dokumente, die den Erwerb und Besitz wertvoller Sachen belegen, sollte man separat aufbewahren.

Außerdem ist es wichtig, die Polizei einzuschalten. Diese hat das Schadensausmaß ebenfalls zu erfassen bzw. gilt es die Gesetzeshüter zumindest darüber zu informieren, welche Sachen gestohlen wurde. Zugleich muss der Versicherungsnehmer Anzeige erstatten, denn eventuell kann der gestohlene Hausrat später sichergestellt werden.

2.5 Alle erstattungsfähigen Kosten ermitteln

Die Hausratversicherung ersetzt keinesfalls nur die Kosten für beschädigten oder zerstörten Hausrat. Einige weitere Kosten werden ebenfalls übernommen – sofern der Versicherungsnehmer dies fordert. Es ist nämlich nicht so, dass die Versicherer ihren Kunden im Schadensfall genau aufzeigen, welche konkreten Möglichkeiten der Kostenübernahme bestehen. Kaum ein Versicherer weist seinen Kunden von selbst darauf hin, dass zum Beispiel auch Aufräumkosten übernommen werden.

Wer eine Erstattung von seiner Versicherung fordert, muss daher gezielt vorgehen. Im ersten Schritt gilt es sich darüber Gedanken zu machen, welcher konkreter Schaden nun entstanden ist und welche Kosten daraus resultieren. Allerdings braucht man dies nicht unmittelbar tun. Es ist nicht so, dass man gleich im Rahmen der Schadensmeldung angeben muss, welche Kosten man erstattet haben möchte. Es wäre falsch, lange zu dokumentieren und zu rechnen, ohne den Schaden zu melden. Erst meldet man den Schaden, später teilt man seinem Versicherer mit, welche Kosten man erstattet haben möchte.

Die sinnvollste Vorgehensweise besteht darin, schlichtweg alle Kosten zu notieren, die bislang angefallen sind oder noch anfallen werden. Anschließend wird versucht, all diese Kosten gegenüber dem Versicherer geltend zu machen. Sofern diese Möglichkeit bei einigen Kosten nicht gegeben ist, wird dies der Versicherer von selbst mitteilen. Man kann es zumindest versuchen – stellt man keine Forderungen, erhält man auch nichts.

Wer genau wissen möchte, welche Kosten überhaupt getragen werden, sieht am besten im Vertragswerk der Hausratversicherung nach. Anrufe beim Versicherer helfen nur bedingt weiter. Einige Mitarbeiter sind sehr hilfsbereit und geben bereitwillig Auskunft über die erstattungsfähigen Kosten, andere hingegen nicht. Der Blick in den Versicherungsvertrag sowie die zugehörigen Versicherungsbedingungen verschafft mehr Sicherheit.

Sollte sich abzeichnen, dass der Versicherer nicht zahlen möchte oder nicht alle Kosten übernimmt, man aber selbst von einem Anspruch ausgeht, gilt es darüber nachzudenken, ob man sich Unterstützung holen möchte. Zu einem späteren Zeitpunkt wird auf dieses Thema noch näher eingegangen. Hilfe kann man beispielsweise beim Ombudsmann oder bei einem spezialisierten Rechtsanwalt einfordern.

2.6 Beseitigung des Schadens

Wie im vorherigen Kapitel bereits verdeutlicht wurde, sollte mit der Beseitigung eines Schadens nicht zu früh begonnen werden. Es ist wichtig, den Schaden genau zu dokumentieren und sich am besten auch einen Zeugen zu suchen. Im Zweifelsfall ist es immer sinnvoll, sich mit dem Versicherer in Verbindung zu setzen und zu erfragen, ob mit der Beseitigung bzw. mit dem Aufräumen begonnen werden kann.

Das eigentliche Aufräumen ist eine wichtige Maßnahme, schließlich möchte man seine Wohnräume wieder nutzen können. Allerdings kann hiermit ein großer Aufwand verbunden sein. Je nach Ausmaß des Schadens befindet man sich gar nicht in der Lage, den Schaden alleine zu beseitigen – unter Umständen ist man auf professionelle Unterstützung angewiesen. Ein gutes Beispiel ist ein schwerer Wasserschaden. Womöglich würde es mehrere Wochen dauern, bis man vollständig aufgeräumt hat.

Die Hausratversicherung deckt Kosten ab, die mit der Inanspruchnahme von professioneller

Unterstützung in Verbindung stehen. Allerdings gilt es die Kosten nachzuweisen. Es macht daher wenig Sinn, Freunde um Unterstützung zu bitten und ggf. sogar eine Entlohnung zu versprechen. Damit der Versicherer entsprechende Kosten übernimmt, gilt es Rechnungen vorzulegen.

Zumal es gar nicht immer genügt, sich lediglich auf das Aufräumen zu beschränken. Ein Wasserschaden kann zum Beispiel größere Schäden am Gebäude hervorrufen. Nasse Wände verkörpern eine Gefahr, die nicht zu unterschätzen ist. Unter Umständen ist es daher erforderlich, die Wände erst einmal professionell trocknen zu lassen und anschließend zu renovieren. Zumindest die Kosten, die mit der Wandtrocknung in Verbindung stehen, werden normalerweise vom Versicherer übernommen.

Wer auf professionelle Unterstützung zurückgreift, sollte vorher Rücksprache mit seinem Versicherer halten. Es ist sinnvoll, sich diesen Schritt absegnen zu lassen. Leider gab es schon Fälle, in denen es Versicherer nicht für nötig gehalten haben, dass entsprechende Dienstleistungen in Anspruch genommen wurden – infolge wollten die Versicherer auch nicht zahlen. Damit es nicht zum Streit kommt und man die Kosten womöglich aus eigener Tasche zu entrichten hat, ist es äußerst ratsam, sich zunächst das Einverständnis vom Versicherer zu holen.

2.7 Kontrolle durch den Versicherer

In Abhängigkeit vom (finanziellen) Ausmaß eines Schadens kann es durchaus vorkommen, dass sich der Versicherer ein Bild von der Situation verschaffen möchte. Zu diesem Zweck kann der Versicherer einen Experten entsenden, der sich vor Ort umsieht und den entstandenen Schaden begutachtet. Hierbei handelt es sich um eine Möglichkeit, mit der man als Versicherer rechnen sollte. Verallgemeinert gilt: Je größer der Schaden, desto wahrscheinlicher ist der Besuch durch einen Gutachter oder Versicherungsinspektor.

Es kam schon vor, dass Versicherungsnehmer mit dieser Vorgehensweise nicht einverstanden waren. Normalerweise sichert der Versicherungsvertrag dem Versicherer jedoch das Recht zu, diesen Weg zu gehen und sich ein Bild vom Schaden zu machen. Es macht daher wenig Sinn, sich zu wehren. Besser ist es, sich kooperativ zu zeigen. Je eher der Experte des Versicherers vor Ort erscheinen kann, desto schneller wird der Schaden reguliert bzw. die Entschädigungsleistung gezahlt.

Ob jemand kommt und den Schaden ansehen möchte, hängt immer vom jeweiligen Einzelfall ab. Ebenso wenig kann gesagt werden, ob der Versicherer einen eigenen Mitarbeiter entsendet oder ob ein externer Gutachter eingeschaltet wird. Dem Versicherungsnehmer kann dies letztlich auch egal sein. Wichtig für ihn ist nur eine Sache: Er sollte vorbereitet sein bzw. genau wissen, wann jemand kommt und dann zeitlich vor Ort präsent sein. Diese Präsenz ist gleich aus doppeltem Grund wichtig. Zum einen kann man dem Gutachter Rede und Antwort stehen, zum anderen weiß man genau, was der Gutachter zu sehen bekommt – widersprüchliche lassen sich somit vermeiden.

Auch im Bezug auf dieses Thema ist es ratsam, sich mit dem Versicherer abzusprechen. Es wäre zum Beispiel sehr schlecht, wenn man aufräumt, bevor der Gutachter vor Ort gewesen und das Ausmaß des Schadens in Augenschein genommen hat. Eine gezielte Kommunikation ist hier sehr wichtig. Es ist ganz klar, dass man nicht ewig auf den Besuch durch einen Gutachter warten kann. Daher ist es sinnvoll, auf eine Terminabsprache zu bestehen.

Auf das Gespräch mit dem Vertreter des Versicherers sollte man sich gut vorbereiten. Versicherungsinspektoren und Gutachter, die direkt bei den Versicherern beschäftigt sind, zielen häufig darauf ab, den Versicherungsnehmern die Verletzung von Obliegenheiten nachzuweisen,

sodass der Versicherer am Ende gar nicht zu zahlen braucht. Daher sollte man als Versicherungsnehmer genau wissen, wie es um die eigenen Verpflichtungen bestellt ist.

3. Typische Problemfälle

Trotz bestehender Hausratversicherung kommt es manchmal vor, dass Versicherungsnehmer auf den Kosten eines Schadens sitzen bleiben oder der Versicherer lediglich einen Teil der Kosten trägt. In solch einer Situation ist man als Versicherungsnehmer verärgert und fragt sich, wozu man eine Versicherung abgeschlossen hat, wenn diese nicht zahlt.

Allerdings kann die Schuld nicht immer auf den Versicherer geschoben werden. Leider tragen die Versicherungsnehmer oft eine Mitschuld. Im Wesentlichen gilt es hier zwischen zwei Problemen zu unterscheiden. Zum einen wird fahrlässig gehandelt, was zu Entstehung von Schäden führt. Zum anderen werden Tarife falsch ausgewählt, sodass nicht der Schutz vorhanden ist, der eigentlich benötigt wird.

Es genügt daher nicht, einen Hausrattarif schnell abzuschließen und dann alle Unterlagen in einem Ordner verschwinden zu lassen. Stattdessen sollten sich Interessenten intensiv mit diesem Thema auseinandersetzen. Sie müssen sich darüber im Klaren sein, welche konkreten Anforderungen bestehen, damit sie anschließend nach passenden Tarifen suchen können. Des Weiteren ist es empfehlenswert, sich über die Obliegenheiten zu informieren, damit nicht fahrlässig gehandelt wird.

Natürlich ist dies leichter gesagt als getan. Sich mit all diesen Dingen zu beschäftigen, kostet Zeit und zudem wissen viele Personen gar nicht, worauf sie im Einzelnen achten müssen. Zum besseren Verständnis zeigen wir nachfolgend mehrere Beispiele, in denen verdeutlicht wird, welche Gefahren bestehen. Es wird verdeutlicht, wieso in manchen Situationen kein ausreichender Versicherungsschutz gewährleistet ist oder weshalb der Versicherer trotz Eintritt eines Schadens nicht zu zahlen braucht. Anhand der Beispiele fällt es einem leichter, die Hausratversicherung und ihre Besonderheiten zu verstehen.

3.1 Blitzschlag

Das Risiko des Blitzschlags wird von jeder Hausratversicherung standardmäßig abgedeckt. Allerdings sind sich nur die wenigsten Versicherungsnehmer der Tatsache bewusst, dass Blitzschlag nicht gleich Blitzschlag ist – zumindest nicht beim Schaden, den er hervorrufen kann. Je nach Art des Schadens können Personen trotz Versicherungsschutz auf den Kosten sitzen bleiben.

Beispiel: Elektrogerät durch Blitzschlag beschädigt

Beim Gewitter kann es passieren, dass ein Blitz in das Gebäude einschlägt und dabei in die Stromleitung gelangt. Infolge können Elektrogeräte, die mit dem Stromnetz verbunden sind, beschädigt werden. Die Spannung des Blitzes ist so hoch, dass die Geräte keine Chance haben. Infolge sind kostspielige Reparaturen erforderlich oder die Geräte müssen vollständig ersetzt werden.

Wer der Meinung ist, die Hausratversicherung würde in solch einem Fall zahlen, weil Blitzschlag als Risiko abgedeckt ist, liegt leider falsch. Standardmäßig ist lediglich der direkte Blitzschlag versichert. Sollte der Blitz unmittelbar in ein Elektrogerät einschlagen und es zerstören, würde die Versicherung zahlen. Dieser Fall wird aber niemals eintreten – die Wahrscheinlichkeit, dass ein Blitz die Gebäudewand durchdringt und direkt in den Hausrat einschlägt, ist äußerst gering.

Nun könnte man argumentieren, dass diese Absicherung vollkommen nutzlos ist. Allerdings ist sie dies nicht, denn Folgeschäden gelten als versichert, insbesondere der Brand – zumal dieser auch als

eigenständiges Risiko versichert ist. Schlägt ein Blitz ein und kommt es daraufhin zum Brand, kommt die Versicherung für Schäden auf, die wegen des Feuers am Hausrat entstanden sind.

Schlägt ein Blitz in die Stromleitung ein und beschädigt wegen seiner hohen Spannung angeschlossene Elektrogeräte, so spricht man im Versicherungswesen von einem Überspannungsschaden. Diese Art von Schaden lässt sich ebenfalls versichern. Zu diesem Zweck gilt es den richtigen Hausrattarif zu wählen. Standardmäßig sind Überspannungsschäden durch Blitzschlag zwar nicht versichert, aber es gibt Tarife, die diesen Schutz dennoch beinhalten oder deren Umfang sich gezielt erweitern lässt. Wer diesen Schutz haben möchte, sollte daher bei der Tarifauswahl genau hinsehen und prüfen, in welchem Umfang das Risiko des Blitzschlags versichert ist.

3.2 Wasserschaden

Der Begriff Wasserschaden wird von zahlreichen Versicherungsnehmern falsch interpretiert. Viele Personen gehen davon aus, dass ein sehr breites Spektrum an Schäden abgedeckt ist, die mit Wasser in Verbindung stehen. Tatsächlich ist der Versicherungsumfang jedoch sehr spezifisch. Es werden letztlich so genannte Leitungsschäden abgedeckt. Dieser Begriff ist wesentlich präziser, weil er darüber informiert, welchen Ursprung das Wasser hat. Versichert ist letztlich der bestimmungswidrige Austritt von Wasser aus Leitungen. Eines der folgenden Beispiele wird verdeutlichen, was dies bedeutet.

Beispiel 1: Hochwasser

Hochwasser verkörpert eine schlimmsten Bedrohungen für Hausrat und Gebäude. Sollte das Wasser ins das Gebäude eindringen, kann es immens große Schäden anrichten. Das größte Problem dabei: Die Hausratversicherung wird nicht zahlen. Hochwasser ist kein Leitungswasser – und genau deshalb braucht der Versicherer nicht zahlen. In bestimmten Regionen besteht die Möglichkeit, diesen Schutz ergänzend zu erhalten, indem eine Elementarschadenversicherung abgeschlossen wird.

Beispiel 2: Waschmaschine flutet den Raum

Ganz anders sieht es aus, wenn Wasser aus der Waschmaschine austritt. Man stelle sich vor, das Verbindungsstück zwischen Wasserleitung und Maschine ist defekt und es tritt viel Wasser aus. Hierbei handelt es sich in der Tat um einen bestimmungswidrigen Austritt des Leitungswassers. In diesem Fall muss der Versicherer zahlen.

Beispiel 3: Regenwasser drückt durch Abwasserleitungen

Bei starkem Regem bzw. einer Überschwemmung kann sich in der Kanalisation viel Druck aufstauen. Es kann daher passieren, dass das Wasser durch die Abwasserleitungen drückt. Infolge würde ungemein viel Schmutzwasser in das Gebäude dringen. Hier bieten die meisten Hausrattarife einen Schutz – allerdings nur, wenn die Abwasserleitungen mit einem entsprechendem Gegenventil ausgestattet sind. Dementsprechend ist das Schadensrisiko sehr gering – bei einem Defekt würde der Versicherer zahlen. Fehlt diese Sicherungseinrichtung an der Leitung, zahlt die Versicherung nicht.

3.3 Einbruchdiebstahl

Der Einbruchdiebstahl verkörpert ein versichertes Risiko, das im Grunde ganz leicht zu definieren ist. Diese Art von Diebstahl liegt vor, wenn sich Diebe Zugang zu verschlossenen Wohnräumen verschaffen und dort Hausrat stehlen. Im Schadensfall werden vom Versicherer nicht nur die Kosten der Wiederbeschaffung des Hausrats übernommen, sondern auch Kosten für die Reparatur von Fenstern, Türen und Schlössern.

Angesichts dieser Rahmenbedingungen sollte man meinen, dass man als Einbruchopfer mit einer Hausratversicherung bestens geschützt ist. Dennoch kommt es in der Praxis immer wieder zu Schwierigkeiten. Nachfolgend wird verdeutlicht, wo die typischen Gründe liegen, weshalb Versicherer die Leistung einer Entschädigungszahlung verweigern.

Keine rundum gesicherte Immobilie

Ein Schadensfall kann nur vorliegen, wenn die Diebe mit Gewalt zuschlagen, indem sie beispielsweise Fenster einschlagen, Türen aufbrechen oder Schlösser aufbohren. Wenn die Diebe es schaffen, durch geöffnete Fenster oder Türen in die Wohnräume zu gelangen, braucht der Versicherer nicht zu zahlen. Selbst wenn die Wohnungstür geschlossen, aber eben nicht abgeschlossen ist, darf sich der Versicherer weigern. Auch Baugerüste, die sich am Gebäude befinden und somit den Zugang zum Gebäude erleichtern, können ein echtes Problem darstellen.

Niedrige Entschädigungsgrenzen

Bei Einbruchdiebstahl entschädigt die Hausratversicherung nicht bis zur Versicherungssumme. Tatsächlich greift eine Entschädigungsgrenze, die deutlich niedriger bemessen ist. Wertsachen wie Bargeld und Schmuck, sind je nach Versicherer nur mit ungefähr 500 bis 1.000 Euro versichert – zumindest wenn sie lose bzw. ungesichert aufbewahrt werden. Deutlich höhere Entschädigungsgrenzen gelten nur, wenn eine Aufbewahrung der Wertsachen im Tresor erfolgt.

Keine Einbruchspuren ersichtlich

Ein sehr ernsthaftes Problem sind fehlende Einbruchspuren. Sollten diese nicht zu erkennen sein, kann der Versicherer den Einbruch anzweifeln und womöglich die Entschädigung verweigern – schließlich könnten sich die Diebe auch Zugang mit Hilfe von verloren gegangenen Schlüsseln verschafft haben. Aber auch das Aufräumen ist gefährlich: Einbruchspuren gilt es nicht zu entfernen, solange sie nicht dokumentiert bzw. von der Polizei erfasst wurden.

3.4 Wenn der Versicherer nicht zahlen möchte: So wehrt man sich

Die Werbung will den Verbraucher glauben machen, dass Versicherungen rund um die Uhr für ihn da sind. Doch im Schadensfall sieht die Welt oftmals ganz anders aus. Etliche Versicherungsnehmer haben das Gefühl, dass man sie abwimmeln oder mit niedrigen Entschädigungssummen abspesen möchte. Dabei kann der Versicherungsschutz so wichtig sein. Vor allem bei großen Schäden ist es wichtig, dass der Versicherer schnell zahlt und man somit nicht in größere finanzielle Schwierigkeiten gerät.

Leider kommt es in der Praxis manchmal vor, dass sich Versicherer und Versicherungsnehmer noch nicht einmal ansatzweise einig werden. Das Problem des Versicherungsnehmers besteht darin, dass er sich in der schlechteren Ausgangsposition befindet: Er möchte etwas vom Versicherer bekommen – nicht umgekehrt.

Sollte sich trotz zielgerichteter und intensiver Kommunikation keine Lösung abzeichnen, müssen

sich Versicherungsnehmer mit anderen Mitteln zur Wehr setzen. Allerdings wissen viele Personen nicht, wie sie dies tun können. Es folgen konkrete Vorschläge.

Rechtlich gegen den Versicherer vorgehen

Nur weil der Versicherer nicht zahlt, hat er noch lange nicht recht. Man kann als Versicherungsnehmer prüfen, wie es um die Rechtslage bestellt ist. Hierzu empfiehlt es sich, einen Anwalt einzuschalten. Sehr hilfreich ist es, wenn man sich für einen Rechtsanwalt entscheidet, der auf Versicherungsrecht spezialisiert oder damit zumindest sehr erfahren ist.

Bei diesem Schritt ist zu berücksichtigen, dass Kosten entstehen. Schon allein die Rechtsberatung kann sehr kostspielig sein. Sollte es zu einem Rechtsstreit bzw. einem Gerichtsverfahren kommen, drohen noch deutlich höhere Kosten. Dementsprechend ist es von großem Vorteil, wenn man über einen guten Rechtsschutz verfügt. Andernfalls sollte überlegt werden, ob man nicht besser auf eine Schlichtung setzt.

Ombudsmann einschalten

Eine Schlichtung lässt sich über den Ombudsmann erzielen. Er agiert als Schlichtungsstelle zwischen Versicherungsnehmer und Versicherer. Versicherungsnehmer setzen sich mit diesem in Verbindung und schildern ihren Fall. Sofern der Ombudsmann der Meinung des Versicherungsnehmers ist bzw. eine Benachteiligung erzielen kann, bemüht er sich darum, zwischen beiden Seiten zu vermitteln. Der Ombudsmann ist eine im Versicherungswesen sehr angesehene Schlichtungsstelle, weshalb viele Versicherer einlenken.

3.5 Schwierigkeiten gezielt vorbeugen

Damit es gar nicht erst zu Streitigkeiten mit dem Versicherer kommt, sollte man als Versicherungsnehmer alles Erdenkliche tun, um sich abzusichern. Im Wesentlichen geht es hierbei um zwei Dinge. Zum einen gilt es das Gefahrenpotential so gering wie möglich zu halten. Zum anderen gilt es auf eine gute Absicherung zu setzen.

Zunächst ist es wichtig, über die Obliegenheiten bzw. den Pflichten, den man als Versicherungsnehmer unterliegt, bestens Bescheid zu wissen. Es ist ratsam, das Vertragswerk der Hausratversicherung genau zu studieren und sich bei Unklarheiten an den Versicherer zu wenden. Nur wenn man die Obliegenheiten kennt, kann sichergestellt werden, dass man keine Verstöße begeht. Zumal man hierbei ungemein viel über die Hausratversicherung und vor allem über die Risiken lernt. Wer die genauen Risiken und vor allem die Leistungen des Versicherers kennt, ändert sein Verhalten und verringert das Gefahrenpotential automatisch.

Viele Obliegenheiten beziehen sich vor allem auf das Treffen von Sicherheitsmaßnahmen. Wer zum Beispiel seine Wohnräume verlässt, sollte die Tür abschließen. Das Spektrum typischer Maßnahmen ist breit gefächert. Es reicht vom Reinstellen der Gartenmöbel bei drohendem Sturm bis hin zum Informieren des Versicherers, wenn eine längere Abwesenheit vorliegt.

Zudem gilt es sich im Schadensfall richtig zu verhalten. Wenn beispielsweise Wasser aus einer Leitung austritt, hilft schockiertes Zusehen nicht weiter. Stattdessen gilt es Maßnahmen zu ergreifen, damit kein weiteres Wasser mehr austritt. Zudem sollte gefährdeter Hausrat in Sicherheit gebracht werden.

3.6 Unterversicherung ausschließen

Ein ganz typisches Problem, das bei der Regulierung von Versicherungsfällen innerhalb der Hausratversicherung immer wieder auftritt, ist die so genannte Unterversicherung. Sie liegt vor, wenn der Wert des Hausrats die im Vertrag festgehaltene Versicherungssumme übersteigt.

Etliche Versicherungsnehmer sehen darin kein Problem. Sie rechnen nicht damit, dass ihr gesamter Hausrat zerstört werden könnte und daher die ganze Versicherungssumme jemals in Anspruch genommen wird. Außerdem verspricht eine niedrigere Versicherungssumme auch einen niedrigeren Beitrag. Allerdings ist diese Betrachtungsweise gefährlich. Im Schadensfall drohen finanzielle Folgen.

Im Ernstfall wäre der Hausrat tatsächlich nicht vollständig abgedeckt. Bei einem Totalverlust des Hausrats, wie er zum Beispiel bei einem Brand entstehen kann, wäre dies ein Problem. Das wesentlich größere Problem ist jedoch die Tatsache, dass auch bei kleineren Schadensfällen eine Überprüfung auf Unterversicherung erfolgt. Sofern sie festgestellt wird, hat sie einen Einfluss auf die Schadensregulierung. Der Entschädigungsbetrag wird nämlich angepasst bzw. im Verhältnis der Unterversicherung gekürzt.

Beispiel zur Kürzung des Entschädigungsbetrags

Angenommen der Hausrat ist 50.000 Euro wert, die Versicherungssumme jedoch mit 40.000 Euro angesetzt. Es besteht eine Unterversicherung in Höhe von 10.000 Euro, was 20 Prozent entspricht. Kommt es nun zu einem Schadensfall, so kann der Versicherer den Entschädigungsbetrag um 20 Prozent kürzen.

Risiko der Unterversicherung ausschließen

Es gibt zwei Möglichkeiten, um das Risiko der Unterversicherung auszuschließen. Zum einen ist es möglich, den Wert des Hausrats regelmäßig zu überprüfen. Sollten beispielsweise kostspielige Anschaffungen getätigt werden und sich der Wert dadurch erhöhen, erhöht man die Versicherungssumme.

Des Weiteren ist es möglich, einen Unterversicherungsverzicht zu vereinbaren. Einige Versicherer bieten solch einen Verzicht als Option an. Kommt es zum Schadensfall, so wird der Versicherer schlichtweg nicht prüfen, ob eine Unterversicherung vorliegt. Dementsprechend droht keine radikale Kürzung des Entschädigungsbetrags.

3.7 Eine gute Versicherung wählen

Wie leicht sich die Regulierung eines Schadens gestaltet, hängt nicht zuletzt davon ab, für welchen Anbieter und welchen Hausrattarif man sich entschieden hat. Liegt ein akuter Schadensfall vor, hilft dieses Wissen nur noch bedingt weiter – man kann sich höchstens freuen, wenn im Vorfeld ganz bewusst ein guter Versicherungstarif ausgewählt wurde.

Die Tarifwahl ist grundsätzlich ein wichtiges Thema. Ist der Hausrat über einen leistungsstarken Tarif versichert, stellt dies zweifelsohne einen Vorteil dar. Es gibt zahlreiche Personen, die sich für sehr preiswerte Tarife entscheiden und somit eine vergleichsweise simple Absicherung nutzen. Bei ganz typischen Schäden, die zum Beispiel auf ausgetretenes Leitungswasser oder Feuer zurückzuführen sind, ist diese Absicherung oft auch vollkommen ausreichend. Allerdings gibt es zahlreiche Schäden, die nicht abgedeckt sind. Sollte solch ein Schadensfall eintreten, ärgert man sich.

Als Interessent sollte man sich daher ganz genau überlegen, welche konkreten Leistungen benötigt werden. Wer zum Beispiel eine Garage nutzt, sollte darauf achten, dass diese im Versicherungsschutz eingeschlossen ist. Befinden sich Wertsachen im Gebäude, sollte hier die Absicherung entsprechend angepasst sein.

Eines der wesentlichen Probleme besteht darin, dass viele Interessenten gar nicht so genau wissen, welche Leistungen von den einzelnen Versicherern überhaupt angeboten werden. Deshalb ist es empfehlenswert, bei der Tarifsuche auf unseren Vergleichsrechner zurückzugreifen. Unser Rechner befindet sich keinesfalls nur in der Lage, die genauen Beiträge der Versicherungstarife zu ermitteln. Er enthält außerdem einen so genannten Leistungsvergleich: Einzelne Tarife lassen sich gezielt auswählen und dann unter die Lupe nehmen. Im direkten Vergleich wird ersichtlich, was die einzelnen Tarife zu bieten haben. Auf Basis der gebotenen Leistungen lässt sich eine gute Vorauswahl treffen. Erst im zweiten Schritt beginnt man damit, den Beitrag zu berücksichtigen.

Mit dieser einfachen Verfahrensweise ist es möglich, einen guten und dennoch preiswerten Versicherungsschutz zu erhalten. Trotz gezieltem Vergleich braucht nicht viel Zeit investiert werden. Zugleich hat man hinterher die Gewissheit, eine gute Hausratversicherung ausgewählt zu haben.

Unser Vergleichsrechner ist direkt unter: www.hausrat-info24.de zu finden.

4. Adressverzeichnis

Schlichtungsstelle bei Streitigkeiten zwischen Versicherungsnehmer und Versicherer

Versicherungsombudsman e.V.
Postfach 080632
10006 Berlin
Tel. 0800-3696000
Internet: <http://www.versicherungsombudsman.de>

Suche nach einem Sachverständigen / Gutachter

Bundesverband Freier Sachverständiger e.V.
Ratiborweg 1
40231 Düsseldorf
Tel. 0211 - 661111
Internet: <http://www.bvfs.de>

Bundesverband öffentlich bestellter und vereidigter sowie qualifizierter Sachverständiger e.V.
(BVS)
Charlottenstr. 79/80
10117 Berlin
Tel. 030 – 2559380
Internet: <http://www.bvs-ev.de>

Verbraucherservice und weitere Informationen

Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV)
Wilhelmstr. 43/43G
10117 Berlin
Tel. 030 – 20205000
Internet: <http://www.gdv.de>

Impressum

Ansahl Consulting GmbH
Düsseldorfer Str. 17/18, 10707 Berlin
Kontakt: Fon: 030 - 887 18 760, Fax: 030 - 887 18 787
Email: infos@ansahl.com

Geschäftsführer:
Stefan Ansahl, Versicherungskaufmann IHK

Registereintrag:
Eintragung im Handelsregister.
Registergericht: Amtsgericht Berlin Charlottenburg
Registernummer: HRB Berlin 95399 B

Finanzamt:
Finanzamt Berlin Körperschaften I, Umsatzsteuer-Identifikationsnummer gemäß §27 a
Umsatzsteuergesetz: DE814264113

Aufsichtsbehörde:
Bezirksamt Charlottenburg-Wilmersdorf, Wirtschaftsamt, Otto-Suhr-Allee 100, 10585 Berlin (gem.
§ 34 c GewO)

Zuständige Gewerbebehörde:
Aufsichtsbehörde nach § 34c GewO Bezirksamt Berlin Charlottenburg
Fachbereich Wirtschaft, John-F. Kennedy Platz, 10820 Berlin

Registrierungsstelle:
IHK Berlin, Fasanenstraße 85, 10623 Berlin, (gem. §34d GewO)

Urheberrecht

Die durch die Seitenbetreiber erstellten Inhalte und Werke auf diesen Seiten unterliegen dem deutschen Urheberrecht. Die Vervielfältigung, Bearbeitung, Verbreitung und jede Art der Verwertung außerhalb der Grenzen des Urheberrechtes bedürfen der schriftlichen Zustimmung des jeweiligen Autors bzw. Erstellers. Downloads und Kopien dieser Seite sind nur für den privaten, nicht kommerziellen Gebrauch gestattet. Soweit die Inhalte auf dieser Seite nicht vom Betreiber erstellt wurden, werden die Urheberrechte Dritter beachtet. Insbesondere werden Inhalte Dritter als solche gekennzeichnet. Sollten Sie trotzdem auf eine Urheberrechtsverletzung aufmerksam werden, bitten wir um einen entsprechenden Hinweis. Bei Bekanntwerden von Rechtsverletzungen werden wir derartige Inhalte umgehend entfernen.

Rechte einiger Bilder liegen bei [Fotolia](#) bzw. den zugehörigen Fotografen.

- desilia 6.52 – © Gordon Bussiek – Fotolia.com