



Gefahr schnell melden

Kundenpflichten. Versicherte haben nicht nur Ansprüche, sie müssen auch Pflichten erfüllen. Sonst gehen sie im schlimmsten Fall leer aus. Wir zeigen, worauf es in der Hausrat-, Haftpflicht-, Auto- und Wohngebäudeversicherung ankommt.

Die Bauarbeiter rückten an und rüsteten das Mehrfamilienhaus für die Sanierung ein. „Ich habe meine Hausratversicherung angerufen und Bescheid gesagt“, sagt Manuel Fritz. Die Fassade des Altbaus, in dem der Berliner mit anderen Wohnungseigentümern wohnt, sollte gedämmt und gestrichen werden.

Ein Baugerüst erhöht die Gefahr des Einbruchs. Versicherer gehen davon aus, dass Unbefugte dann einfacher in Wohnungen gelangen können. Über diese „vorübergehende Gefahrerhöhung“ müssen die Kunden ihren Hausratversicherer informieren. Auf den Versicherungsbeitrag hat das in der Regel keine Auswirkung.

„Ehrlich gesagt, ich wusste von dieser Meldepflicht nichts. Zum Glück wies mich meine Versicherungsmaklerin darauf hin“, sagt Fritz.

Es gehört zu den Kundenpflichten, den Versicherer zu informieren, wenn sich die Wahrscheinlichkeit eines Schadenfalls erhöht. Das steht im Kleingedruckten im Versicherungsvertrag und im Versicherungsvertragsgesetz (VVG). „Obliegenheiten“ heißen diese Pflichten im Versicherungsdeutsch.

Viele Hausratversicherer verlangen auch ausdrücklich, dass sie informiert werden, wenn die Wohnung länger als 60 Tage nicht bewohnt ist, beispielsweise wegen eines

↑ Unser Rat

Ein Baugerüst am Haus erhöht vorübergehend die Gefahr eines Einbruchs. Versicherungskunden müssen es deshalb ihrem Hausratversicherer melden.

Klauseln verstehen

Bereits erschienen:

- Vorerkrankungen, 4/2011
- Erben und Vererben, 5/2011

Nächste Folge:

- Vorsatz und Fahrlässigkeit, 7/2011

langen Urlaubs. Wohngebäudeversicherer wollen wissen, wenn das Dach ganz oder teilweise abgedeckt wird.

Das eine tun, das andere lassen

Die Pflicht eines Kunden kann darin bestehen, etwas zu tun oder etwas zu unterlassen. Er sollte es beispielsweise unterlassen, nach einem Brand in der Wohnung sofort aufzuräumen und zu putzen. Er muss warten, bis der Versicherer einen Schadensgutachter vorbeischickt.

Das Gleiche gilt bei Schäden durch einen Sturm von Windstärke 8. Der Versicherte muss sich möglichst schnell beim Kaskoversicherer für sein Auto oder bei seinem Hausrat- und Wohngebäudeversicherer melden.

Bei Schäden am Haus sind nur Notreparaturen zulässig. Gleichzeitig müssen die Kunden die Folgen eines Schadens so gering wie möglich halten. Kaputte Dachfenster zum Beispiel sollten sie provisorisch mit Plane abdecken. „Wer seiner Schadenminderungspflicht nicht nachkommt, läuft Gefahr, dass der Versicherer für dadurch entstandene Folgeschäden nicht zahlt“, sagt Rechtsanwalt Michael Fischer aus Berlin.

Unfallflucht mit Folgen

Zu den elementaren Pflichten von Autofahrern zählt es, sich nach einem Verkehrsunfall nicht unerlaubt vom Unfallort zu entfernen. Sonst haben sie nicht nur eine Strafe zu befürchten, sondern können auch ihren Versicherungsschutz einbüßen.

Die Beteiligten müssen bleiben, bis sie ihre Personalien angeben können, oder aber zumindest eine „angemessene“ Zeit warten. Ausnahmen gelten nur in Notfällen.

Jüngst entschied das Landgericht Saarbrücken gegen einen Fahrer, der mit dem Auto seines Arbeitgebers beim Einparken einen anderen Wagen leicht gestreift, dies aber nach eigenen Angaben nicht bemerkt hatte. Er fuhr weg und wurde erst bei seiner

Rückkehr durch ein paar Jugendliche auf eine Delle am anderen Auto aufmerksam. Da er meinte, damit nichts zu tun zu haben, kehrte er an seine Arbeit zurück, informierte aber seinen Vorgesetzten.

Mittlerweile hatte sich schon der Eigentümer des beschädigten Fahrzeugs gemeldet. Die Kfz-Versicherung regulierte den Schaden, verlangte jedoch den Betrag vom Versicherungsnehmer zurück.

Das Gericht entschied für den Versicherer. Der Autofahrer habe seine versicherungsrechtliche Wartepflicht nicht erfüllt und Unfallflucht begangen (Az. 13 S 75/10).

Folge einer Pflichtverletzung

Erfüllen Kunden ihre Pflichten nicht, setzen sie ihren Schutz teilweise oder ganz aufs Spiel. Es kommt darauf an, ob sie vorsätzlich oder fahrlässig gehandelt haben.

Bei der Unfallflucht ging das Gericht von Vorsatz aus, das Versicherungsunternehmen musste nichts zahlen. Bei grober Fahrlässigkeit kommt es auf den Grad der Verschuldens an. In solchen Fällen bekommen Versicherte einen Teil des Schadens ersetzt (siehe nächste Folge dieser Serie).

Fahrzeugschein im Handschuhfach

Viel Streit gibt es um die Frage, ob Autobesitzer ihren Kfz-Schein im Fahrzeug aufbewahren dürfen, zum Beispiel im Handschuhfach. Wird das Fahrzeug gestohlen, weigern sich die Versicherer oft zu zahlen und haben vor Gericht Recht bekommen.

Das Oberlandesgericht Oldenburg hat jetzt anders entschieden: Sofern der Fahrzeugschein nicht von außen sichtbar sei, könne man nicht von einer „erheblichen Gefahrenerhöhung“ ausgehen.

Pflichten sind selbstverständlich

Nicht jede Pflicht ist im Gesetz oder in den Versicherungsbedingungen ausdrücklich genannt. Dennoch sind Versicherte daran

Kundenpflichten. Ihre Pflichten als Kunde einer Versicherungsgesellschaft finden Sie in den Versicherungsbedingungen oder können Sie sich aus Ihrer Lebenserfahrung ableiten. Ihre „Obliegenheiten“ bilden nur das ab, was jedem Versicherten einleuchten wird. So müssen zum Beispiel Besitzer einer Hausratversicherung nach einem Einbruch die Polizei informieren und eine Liste mit den gestohlenen Gegenstände einreichen. Diese Stehlgutliste müssen sie auch dem Versicherer vorlegen.

Gefahr. Informieren Sie den Versicherer – am besten schriftlich – wenn die Gefahr steigt, dass ein Versicherungsfall eintritt. Sie dürfen dies inzwischen auch per E-Mail tun. Der Wohngebäudeversicherer will zum Beispiel wissen, wenn Ihr Dach gedeckt wird, der Hausratversicherer, wenn die Wohnung länger als 60 Tage nicht bewohnt wird.

Schäden. Belegen Sie Schäden möglichst gut, zum Beispiel mit Fotos. Wenn es Zeugen gibt, notieren Sie Anschrift und Telefonnummer.

Reparatur. Beauftragen Sie nach einem Schaden nicht voreilig einen Handwerker mit der Reparatur oder mit der Schadenbeseitigung. Fragen Sie vorher den Versicherer. Sonst laufen Sie Gefahr, auf den Kosten sitzenzubleiben.

gebunden. „Allerdings bilden die meisten Obliegenheiten nur ab, was jedem Versicherten als seine Aufgabe einleuchten muss“, erklärt Helmut Heiss, Professor für Privatrecht und internationales Recht an der Universität Zürich.

Solange Versicherer in ihren Bedingungen die Obliegenheiten nicht übermäßig strapazieren, „werden die einzelnen Pflichten den durchschnittlichen Kunden im Grunde nicht überraschen“.

So gehört es zur „Spontanobliegenheit“ eines Hausratversicherten, nach einem Wohnungseinbruch eine Liste der gestohlenen Gegenstände bei der Polizei einzureichen. Die Liste sollte er auch seinem Ver-



Werden bei einem Autounfall Menschen verletzt, ist es Pflicht, die Polizei zu rufen. Bei geringfügigen Blechschäden können sich die Beteiligten auch ohne Polizei einigen. Sie sollten den Schaden aber immer dokumentieren, Fotos machen und die Anschriften von Zeugen notieren.



sicherungsunternehmen vorlegen. Nach aktueller Rechtsprechung ist der Versicherer aber nicht verpflichtet, den Versicherten auf diese Pflicht hinzuweisen (BGH-Beschluss, AZ. IV ZR 28/09).

„Wenn Kunden unsicher sind, wie sie sich verhalten sollen, empfehle ich den direkten Kontakt mit dem Versicherer“, sagt Rechtsanwältin Michael Fischer aus Berlin. „Am sichersten ist es, dies schriftlich zu tun.“

Neues und altes Recht

Bei manchen Versicherungsgesellschaften blieben Pflichtverletzungen für Kunden, die sich wehrten, seit 2008 ohne Folgen. Grund ist eine Schlaperei der Versicherer: Nicht alle haben ihre Versicherungsbedingungen auf das neue Versicherungsvertragsgesetz umgestellt. Manche haben nur allgemeine Informationen verschickt. Millionen Kunden besitzen deshalb noch Ver-

träge, deren Grundlage das alte Recht ist. Nun streiten sie sich vor den Gerichten darüber.

Manche Gerichte entscheiden, dass Pflichtverletzungen von Kunden nun ohne Folgen bleiben, weil Versicherer alte und damit unwirksame Klauseln verwenden. Andere Gerichte wenden trotz alter Klauseln das neue VVG an. Klarheit wird wohl erst ein höchstrichterliches Urteil bringen.

Finanztest Der Versicherungsnehmer in der Pflicht

Wer eine Versicherung hat, muss Regeln beachten – vor, während und nach dem Abschluss des Vertrags.

Pflicht	Autoversicherung	Hausratversicherung	Wohngebäudeversicherung	Private Haftpflichtversicherung
Vorvertragliche Anzeigepflicht	Der Kunde muss alle im Versicherungsantrag gestellten Fragen wahrheitsgemäß beantworten. Beispielsweise fragen die Versicherer, ob das Auto nachts in einer Garage abgestellt wird.	Der Kunde muss alle im Versicherungsantrag gestellten Fragen wahrheitsgemäß beantworten. Beispielsweise, mit welchem Schloss die Wohnungstür gesichert ist oder ob die Wohnung ständig bewohnt ist.	Der Kunde muss alle im Versicherungsantrag gestellten Fragen wahrheitsgemäß beantworten. Zum Beispiel fragen die Versicherer, ob das Dachgeschoss ausgebaut ist.	Der Kunde muss alle im Versicherungsantrag gestellten Fragen wahrheitsgemäß beantworten. Beispielsweise fragen die Versicherer nach dem Familienstand und nach volljährigen Kindern, die mit im Haushalt leben.
Anzeigepflicht in einem Schadensfall	Der Kunde muss dem Versicherer jeden Versicherungsfall binnen sieben Tagen schriftlich mitteilen. Hat er den Schaden unverzüglich telefonisch der Notrufzentrale des Versicherers gemeldet, so gilt dies als rechtzeitige Anzeige. Auch über ein Ermittlungsverfahren oder einen Bußgeldbescheid im Zusammenhang mit dem Schaden muss der Versicherer schnell informiert werden.	Der Kunde muss den Versicherer unverzüglich über einen Schaden informieren. Schäden durch Einbruchdiebstahl und Vandalismus muss er sofort bei der Polizei anzeigen. Der Kunde muss der Polizei und dem Versicherer eine Stehlgutliste zur Verfügung stellen.	Der Kunde muss den Versicherer unverzüglich über einen Schaden informieren. Sind Sachen abhanden gekommen oder zerstört worden, zum Beispiel bei einem Brand, muss er der Polizei und dem Versicherer eine Liste dieser Sachen zur Verfügung stellen.	Der Kunde muss der Versicherungsgesellschaft jeden Versicherungsfall unverzüglich melden, auch wenn der Geschädigte noch keinen Anspruch auf Schadenersatz erhoben hat. Laut Versicherungsvertragsgesetz heißt „unverzüglich“ in der privaten Haftpflichtversicherung: innerhalb einer Woche.
Schadensminderungspflicht	Der Kunde ist verpflichtet, „alles zu tun, was zur Minderung des Schadens“ dienen kann. So muss er nach einem Verkehrsunfall alle möglichen und zumutbaren Rettungsmaßnahmen für die Verletzten ergreifen.	Der Kunde muss umgehend Weisungen des Versicherers zur Schadenminderung einholen und befolgen, beispielsweise zerbrochene Fenster sichern, sodass kein Dieb einsteigen kann. Gestohlene ec- und Kreditkarten oder Spargbücher muss der Kunde unverzüglich sperren.	Der Kunde muss umgehend die Weisungen des Versicherers zur Schadenminderung einholen und befolgen, beispielsweise zerbrochene Fenster sichern, sodass keine Vandalen einsteigen können.	Der Kunde muss helfen, den Schaden zu begrenzen. So muss er nach einem Unfall Verletzten unverzüglich helfen. Der Kunde darf einen Haftpflichtanspruch nicht ohne vorherige Zustimmung des Versicherers anerkennen.
Aufklärungspflicht	Der Kunde ist verpflichtet, „alles zu tun, was zur Aufklärung des Schadens“ dient. Er darf sein Auto nicht ohne Rücksprache mit dem Versicherer reparieren lassen. Kommt es zu einem Prozess gegen den Verursacher des Schadens, muss er es dem Versicherer überlassen, das Verfahren zu führen.	Der Kunde muss dem Versicherer Auskunft über Ursache und Höhe des Schadens erteilen und dies auf Verlangen durch schriftliche Belege oder Zeugenaussagen untermauern.	Der Kunde muss dem Versicherer Auskunft über Ursache und Höhe des Schadens erteilen und dies auf Verlangen durch schriftliche Belege oder Zeugenaussagen untermauern.	Der Kunde muss dem Versicherer ausführlich über den Schaden berichten und ihn bei der Schadenermittlung und Regulierung unterstützen. Er muss es dem Versicherer überlassen, ob dieser einen Rechtsstreit führt.

FOTOS: FOTOLIA