

**Sofort melden.** Ein Gerüst erhöht die Einbruchgefahr. Die Bewohner müssen ihren Hausratversicherer informieren.

# DEN SCHUTZ NICHT AUFS SPIEL SETZEN

**Kundenpflichten.** Viele Versicherte besitzen zwar eine Police, aber keinen Schutz. Denn sie haben die Regeln missachtet.

**M**acht ein Autofahrer nach einem Unfall bewusst falsche Angaben zum Zustand der Straße und zum Tempo, bekommt er von seiner Kaskoversicherung keinen Cent. Denn er hat gegen seine Pflicht verstoßen, alles zu tun, um die Umstände des Unfalls aufzuklären.

Versicherungskunden müssen Regeln befolgen – beim Vertragsabschluss und während der Laufzeit. Den meisten Menschen mit einer Berufsunfähigkeitsversicherung oder einer privaten Krankenversicherung ist das klar. Sie wissen, dass sie zum Beispiel Fragen zu ihrem Gesundheitszustand im Antrag wahrheitsgemäß beantworten müssen.

Doch auch in Sachversicherungen wie in der Auto- oder der Hausratversicherung hat der Kunde Pflichten. Sie werden im Versicherungsdeutsch Obliegenheiten genannt. Wer sie verletzt, setzt seine Versicherung ganz oder teilweise aufs Spiel. Sogar ein Versehen kann den Schutz kosten. Im Streit entscheiden die Gerichte.

Bevor der Vertrag geschlossen wird, muss der Kunde alle Fragen im Antrag korrekt beantworten. Dies ermöglicht es der Versicherungsgesellschaft, das Risiko einzuschätzen und den Beitrag zu kalkulieren.

Schummelt der Kunde bei den Antworten, um das Risiko geringer erscheinen zu lassen und Beitrag zu sparen, riskiert er seinen Versicherungsschutz. So ersetzt die Hausratversicherung einen Schaden nur anteilig, wenn der Kunde den Wert seines Hausrats zu niedrig veranschlagt hat.

Ist der Vertrag geschlossen, hat der Versicherte weitere Pflichten. Er muss dafür sorgen, dass die Gefahr nicht leichtfertig erhöht wird. Führt er zum Beispiel mit abgefahrenen Reifen im Winter Auto, handelt

er grob fahrlässig und kann sich bei einem dadurch entstandenen Unfall nicht auf seine Vollkaskoversicherung verlassen.

Der gesetzliche Haftpflichtschutz kommt zwar auch dann für die Verletzungen anderer und die Schäden an ihrem Auto auf. Doch der Fahrer muss bis zu 5 000 Euro des Schadens selbst tragen.

Schließt ein Versicherter die Haustür nicht ab, sondern zieht sie nur zu und verlässt dann für eineinhalb Tage das Haus, bekommt er bei Einbruch nichts von seiner Hausratversicherung. So ein Urteil des Landgerichts Koblenz (Az. 16 O 150/04).

Ein anderer Versicherungskunde stellte in der Frostperiode seine vollautomatische Heizung auf eine niedrige Stufe und fuhr für eine Woche in Urlaub. Die Heizung fiel aus und er blieb auf dem Leitungswasserschaden durch Frost sitzen. Das Oberlandesgericht Frankfurt entschied, der Kunde habe seine Pflicht verletzt, das Haus zu beheizen (Az. 14 U 104/04).

## Erhöhte Gefahr melden

Wenn während der Vertragslaufzeit das Risiko unvermeidlich größer wird, muss der Kunde dies dem Versicherer unverzüglich mitteilen. Eine solche „Gefahrenerhöhung“ liegt zum Beispiel vor, wenn eine Wohnung oder ein Haus mehr als 60 Tage nicht bewohnt wird. Vor einem besonders langen Urlaub muss also der Kunde seinen Hausratversicherer informieren.

Er muss es ihm auch melden, wenn an seinem Haus ein Baugerüst angebracht wird, das es Einbrechern erleichtert, in die Wohnung einzusteigen.

Ist der Schaden da, müssen Kunden wieder Regeln befolgen, damit der Versicherer auch wirklich zahlt. Ihre erste Pflicht besteht darin, den Schaden so klein wie möglich zu halten: Sie müssen beispielsweise nach einem Leck in einem Wasserleitungsrohr so schnell wie möglich den Haupthahn zudrehen. Gestohlene Kreditkarten sind unverzüglich zu sperren.

## UNSER RAT

**Versicherungsbedingungen lesen.** Ihre Pflichten als Kunde stehen in den Versicherungsbedingungen. Informieren Sie sich dort über die Regeln.

**Schäden dokumentieren.** Sie sollten alle Schäden möglichst gut belegen, also zum Beispiel Fotos machen. Wenn es Zeugen gibt, notieren Sie deren Anschrift und Telefonnummer.

**Reparatur abstimmen.** 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.

Als Nächstes ist der Kunde verpflichtet, den Schaden seiner Versicherung zu melden – und zwar in der Regel unverzüglich. Bei einem Schaden am Auto reicht eine Meldung innerhalb von einer Woche. Nur wenn die Polizei ermittelt, muss auch der Autoversicherer unverzüglich informiert werden.

Der Kunde hat die Aufgabe, alles zu tun, damit aufgeklärt werden kann, was passiert ist. Diese Pflicht verletzt er zum Beispiel, wenn er nach einem schweren Wasserschaden in seiner Wohnung einen angeblich

defekten Zuleitungsschlauch einer Waschmaschine entsorgt hat.

Weil der Versicherte die Aufklärung des Schadens grob fahrlässig behindert hat, muss die Hausratversicherung den Schaden nicht bezahlen, entschied das Landgericht Münster (Az. 15 O 236/05).

### Neues Vertragsrecht

Kunden, die ihre Pflichten verletzt haben, sollen im Schadensfall in Zukunft nicht mehr ganz leer ausgehen. Das neue Versicherungsvertragsgesetz sieht vor, dass ab

2008 das Alles-oder-nichts-Prinzip abgeschafft werden soll. Je nach Grad seines Verschuldens bekommt der Kunde künftig wenigstens einen Teil des Schadens ersetzt.

„Allerdings entscheidet der Versicherer, wie viel der Kunde bekommt“, erläutert Hubert van Bühren, Vorsitzender der Arbeitsgemeinschaft Versicherungsrecht im Deutschen Anwaltverein. Ist der Kunde damit unzufrieden, muss er klagen.

Auf die Gerichte kommt also wohl auch mit diesen neuen Vertragsregeln viel Arbeit zu. ■

## Der Versicherungsnehmer in der Pflicht

Die Versicherungsbedingungen legen dem Kunden Regeln auf. Weil sie im Kleingedruckten stehen, kennt er sie oft nicht.

Art der Pflicht	Autoversicherung	Hausratversicherung	Wohngebäudeversicherung	Private Haftpflichtversicherung
<b>Vorvertragliche Anzeigepflicht</b>	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 fragen die Versicherer, mit welchem Schloss die Wohnungstür gesichert ist oder ob die Wohnung ständig bewohnt ist.	Der Kunde muss alle im Versicherungsantrag gestellten Fragen wahrheitsgemäß beantworten. So fragen die Versicherer zum Beispiel, ob das Dachgeschoss ausgebaut ist.	Der Kunde muss alle im Versicherungsantrag gestellten Fragen wahrheitsgemäß beantworten. Beispielsweise fragen die Versicherer nach Familienstand und volljährigen Kindern, die mit im Haushalt leben.
<b>Anzeigepflicht in einem Schadensfall</b>	Der Kunde muss dem Versicherer jeden Versicherungsfall innerhalb von sieben Tagen schriftlich mitteilen. Hat der Versicherungsnehmer den Schaden unverzüglich der Notrufzentrale des Versicherers telefonisch gemeldet, so gilt dies als rechtzeitige Anzeige <sup>1)</sup> . Wird ein Ermittlungsverfahren eingeleitet oder ein Bußgeldbescheid erlassen, muss der Kunde dies dem Versicherer unverzüglich mitteilen.	Der Kunde muss die Versicherungsgesellschaft 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 Liste der gestohlenen Gegenstände zur Verfügung stellen.	Der Kunde muss die Versicherungsgesellschaft unverzüglich über einen Schaden informieren. Wenn Sachen abhanden gekommen oder zerstört worden sind, zum Beispiel nach einer Brandstiftung, muss der Kunde 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 bei der privaten Haftpflichtversicherung: innerhalb einer Woche.
<b>Schadenminderungspflicht</b>	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 die Weisungen des Versicherers zur Schadenminderung einholen und befolgen, beispielsweise zerbrochene Fenster sichern, sodass kein Dieb einsteigen kann. Abhandengekommene ec-Karten, Kreditkarten, Sparbücher und „andere sperrfähige Urkunden“ muss der Kunde unverzüglich sperren lassen.	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 für die Minderung des Schadens sorgen. So muss er nach einem Unfall Verletzten unverzüglich helfen. Der Kunde darf einen Haftpflichtanspruch nicht ohne vorherige Zustimmung des Versicherers anerkennen.
<b>Aufklärungspflicht</b>	Der Kunde ist verpflichtet, „alles zu tun, was zur Aufklärung des Schadens dient. Er darf sein beschädigtes Auto nicht ohne Rücksprache mit dem Versicherer reparieren lassen. Kommt es zu einem Gerichtsprozess 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, beispielsweise durch eine Aussage bei der Polizei oder vor Gericht. Kommt es zum Prozess, muss er es dem Versicherer überlassen, das Verfahren zu führen.

1) Wer zunächst geprüft hat, ob es sich lohnt, den Schaden selbst zahlen, um eine Rückstufung in eine ungünstigere Schadenfreiheitsklasse zu vermeiden, bekommt auch bei späterer Meldung Geld von der Versicherung. Der Schaden darf je nach Versicherungsgesellschaft aber nicht mehr kosten als rund 500 bis 750 Euro.