

Informationsblatt

für Versicherungsnehmer bei Leitungswasserschäden

Dieses Informationsblatt soll den Versicherungsnehmern einige allgemeine Hinweise und Tipps an die Hand geben, um zu vermeiden, dass Ansprüche vorschnell aufgegeben werden oder verloren gehen.

Dieses Merkblatt stellt also auf das Verhältnis zwischen Versicherungsnehmer und seiner eigenen Versicherung ab. Hier geht es vor allem um die im Versicherungsvertrag geregelten wechselseitigen Ansprüche und Pflichten.

Nach jedem Leitungswasserschaden stellt sich die Frage:

„Wie verhalte ich mich richtig, damit ich die mir vertraglich zustehende Versicherungsleistung uneingeschränkt geltend machen kann?“

Grundsätzlich ist es wichtig, den gesamten Verlauf der Angelegenheit durch möglichst genaue und detailreiche Aufzeichnungen zu **dokumentieren** und ggf. durch Fotos etc. zu ergänzen. Es ist später unglaublich hilfreich, auf eine derartige Dokumentation zurückgreifen zu können.

1. Versicherungsvertrag mit Nebenanlagen:

Ist ein Wasserschaden eingetreten, stellt sich zunächst die Frage: ist dieses Risiko - in welchem Umfang - versichert?

Versichert sind grundsätzlich nur Leitungswasserschäden; das sind üblicherweise Schadensfälle, bei denen Wasser aus Zu- und Ableitungsrohren, den damit verbundenen Schläuchen oder sonstigen zur Wasserführung bestimmten Einrichtungen wie Heizungen oder im Haus verbundene Anlagen bestimmungswidrig ausgetreten ist.

Dies ist anhand des Versicherungsvertrages zu klären.

2. Obliegenheiten

Sehr wichtig ist es, im Versicherungsvertrag nachzulesen, welche Obliegenheiten dem Versicherungsnehmer auferlegt wurden.

2.1. In der Regel muss der Versicherungsnehmer den Wasserschaden **unverzüglich** seiner Versicherung **melden**.

Der Versicherungsnehmer sollte dies nicht nur sofort telefonisch, sondern unbedingt auch schriftlich tun (zur Beweisbarkeit). Beziehen Sie sich in Ihrem Schreiben auch gleich auf Ihre telefonische Meldung mit Angabe des Datums.

Bei einem reinen Telefonat weiß man oft nicht, wer die Schadenmeldung entgegengenommen hat; bei späteren Unstimmigkeiten kann es passieren, dass die Versicherung die Regulierung deswegen ablehnt, weil sie behauptet, man wäre der Obliegenheit nicht nachgekommen.

2.2. Weiterhin sind Sie verpflichtet, **Weisungen der Versicherung** zu befolgen. Wenn von Ihnen also eine konkrete Handlung verlangt wird (z.B. die Aufforderung, unverzüglich Trocknungsmaßnahmen zu beauftragen), sollten Sie dieser Aufforderung umgehend nachkommen. Auch hier sollten Sie um schriftliche Anweisungen bitten.

Aber Achtung: Die Versicherung ist berechtigt, Weisungen zu erteilen. Sie ist dazu aber nicht verpflichtet ! Erteilt die Versicherung aber eine solche Weisung, hat sie auch die dafür anfallenden Kosten zu tragen (unabhängig vom Erfolg).

Die Versicherung ist aber **nicht berechtigt**, Ihnen eine Weisung darüber zu erteilen, welches Unternehmen welche Arbeiten zu welchem Preis auszuführen hat. Ihnen als Gebäudeeigentümer steht es frei, zu entscheiden, welchen Handwerker Sie mit welchem Auftrag an Ihr Eigentum lassen.

Sie müssen ein Handwerksunternehmen nicht ausschließlich deshalb beauftragen, weil Ihre Versicherung dies „vorschlägt“. Denn für Sie dürfte in erster Linie wichtig sein, dass die Qualität der geleisteten Arbeit stimmt.

2.3. Sie sind weiterhin dazu verpflichtet, den Schaden möglichst gering zu halten (sog. **Schadengeringshaltungspflicht**). Maßstab ist das Verhalten eines sorgfältigen und gewissenhaften Eigentümers, der keinen Erstattungsanspruch gegenüber einer Versicherung hat.

3. Regulierungsgespräch

3.1. In vielen Fällen wird die Versicherung einen Schadenssachbearbeiter aus ihrem Haus, einen Schadensregulierer oder Sachverständigen (alle im folgenden Regulierer

genannt) zur Begutachtung des Schadens schicken. Diese Personen sollen feststellen, ob tatsächlich ein Leitungswasserschaden vorliegt und welcher Aufwand notwendig ist, um diesen Schaden zu beseitigen.

An diesem Punkt ist Aufmerksamkeit geboten. Regulierer sind von der Versicherung beauftragte Personen (insbesondere Sachverständige), die möglicherweise versuchen, die Höhe der Erstattungsleistung möglichst gering zu halten.

Die Rechtsprechung gesteht den Versicherungen auch ein berechtigtes wirtschaftliches Eigeninteresse zu, sodass Sie als Geschädigter vorsorglich davon ausgehen sollten, dass die Versicherungsgesellschaft kein Interesse daran hat, Ihren Schaden umfassend zu ersetzen.

3.2. Sie haben aber ein Recht auf Ersatz des Aufwandes, der üblicherweise zur Wiederherstellung des vor dem Schadensfall bestehenden Zustands erforderlich ist; dazu dürfen Sie ein entsprechendes Fachunternehmen beauftragen.

Regulierer versuchen gelegentlich, einem Versicherungsnehmer entweder eine völlig unzureichende Vergleichssumme anzubieten oder sie bringen gleich ein Sanierungsunternehmen mit und drängen den Versicherungsnehmer dazu, direkt einen Vertrag mit diesem Sanierungsunternehmen abzuschließen. Dieses Verhalten ist mit dem Gesetz allerdings nicht vereinbar (Verstoß gegen Wettbewerbsrecht und Kartellrecht).

Selbstverständlich muss eine Schadensanierung angemessen und verhältnismäßig sein. Ob das der Fall ist, wissen Sie aber zum Zeitpunkt des Besuchs eines Regulierers in der Regel nicht. Dementsprechend ist es oftmals reine Glückssache, ob man den Sanierungsauftrag in angemessenem und notwendigem Umfang erteilt hat.

Sie sollten sich daher die Ausführungen des Regulierers, möglicherweise auch des vorgeschlagenen Sanierungsunternehmens, anhören. Sinnvoll ist es, bei einem solchen Gespräch einen Zeugen dabei zu haben (zur Beweisbarkeit). Unterzeichnen Sie aber zunächst auf keinen Fall einen Vertrag, ohne den notwendigen Sanierungsumfang zuverlässig zu kennen. Insbesondere ist es sinnvoll, sich ein Angebot des Sanierungsunternehmens schicken zu lassen und es in Ruhe zu prüfen.

Noch besser ist es, über dieses Gespräch Protokoll zu führen (das alle Anwesenden unterzeichnen sollen).

4. Schadensfeststellung, Vorschuss

Die Versicherung muss Gelegenheit zur sog. Feststellung des Schadens erhalten, muss also die Möglichkeit erhalten, den Schaden anzusehen, zu prüfen und Untersuchungen zu veranlassen. Binnen 2 Wochen nach Feststellung ist die Erstattungssumme auszubezahlen.

Daneben ist die Versicherung aber verpflichtet, nach 4 Wochen ab Schadensmeldung einen angemessenen Vorschuss zu bezahlen.

5. Vergleichsangebote einholen

Wie bereits dargestellt, haben Sie das Recht auf eine angemessene fachmännische Instandsetzung des Schadens. Die von den Versicherungen immer wieder bevorzugten Sanierungsunternehmen arbeiten oftmals sehr preisgünstig – manchmal zu Lasten der Gründlichkeit - und erscheinen immer wieder fachlich nicht genügend qualifiziert.

Sie sollten sich in jedem Fall Vergleichsangebote von anderen, unabhängigen Sanierungsfirmen einholen und die Leistungen des unabhängigen Sanierers mit den Leistungen des von der Versicherung vorgeschlagenen Sanierers genauestens vergleichen.

Ihnen können dabei oft die unabhängigen Sanierungsunternehmen behilflich sein, indem Sie sich das Angebot des von der Versicherung vorgeschlagenen Sanierungsunternehmens ansehen und überprüfen, ob die Leistungen zu einer Instandsetzung wie in den früheren Zustand führen, oder ob hier möglicherweise Billigmaterial oder falsche Arbeitsschritte, nicht ausreichende Flächen, usw. angesetzt sind.

Dabei genügt es nicht, nur den vorliegenden Kostenvoranschlag an ein anderes Sanierungsunternehmen zu übersenden. Selbstverständlich muss sich dieses Unternehmen den Schaden selbst vor Ort ansehen, sowie ggf. auf Basis eines vorliegenden Gutachtens seinen Kostenvoranschlag erstellen.

6. Streitigkeiten

Sollten die Angebote des unabhängigen Sanierers und des von der Versicherung vorgeschlagenen Sanierers erheblich auseinander klaffen, ist Vorsicht geboten. Eines der beteiligten Unternehmen hat sich dann offensichtlich im notwendigen Sanierungsumfang getäuscht.

In diesem Fall ist zu raten, der Versicherung das Sanierungskonzept der von Ihnen gewählten Sanierungsfirma vorzulegen und unter Fristsetzung („... bis spätestens zum [Datum]“) die Versicherung aufzufordern, den Kostenbetrag aus diesem Angebot als Vorschuss auf Ihr Konto zu überweisen.

Verstreicht die Frist ergebnislos, kommt die Versicherung in Verzug und hat den entsprechenden Verzugsschaden zu ersetzen. In diesem Fall ist zu raten, sofort einen geeigneten Rechtsanwalt einzuschalten.

Weiterhin ist fachkundiger Rat erforderlich, den Sie am Besten bei einem auf dieses Fachgebiet spezialisierten Sachverständigen, bestellt z.B. für „Schadstoffe in Innenräumen“, „Schimmelpilze“, o.ä. erhalten können. Nachdem es um die Werthaltigkeit Ihres Gebäudes geht, sollten Sie auch eine angemessen exakte Aufklärung des Schadensausmaßes in Auftrag geben.

7. Vorschussleistungen

Sollte ein Rechtsstreit darüber beginnen, ob die Versicherung mehr zu zahlen hat als die von ihr vorgeschlagenen Summe, so haben Sie grundsätzlich das erwähnte Recht, zumindest die von der Versicherung unstreitig vorgeschlagenen Summe als Vorschuss zu verlangen.

Sie sollten hier in jedem Fall die Versicherung unter Fristsetzung auffordern, Ihnen zumindest den Vorschuss auszubezahlen, damit die Sanierungsarbeiten durchgeführt werden können.

8. Wohnungseigentümer, WEG

Bitte beachten Sie, dass die vorgenannten Hinweise hauptsächlich für Gebäudeeigentümer gedacht sind.

Sofern Ihr Eigentum in Sondereigentum/Wohnungseigentum besteht, gelten Besonderheiten: Sie müssen bei Ihren Handlungen natürlich in jedem Fall unbedingt auch die Wohnungseigentümergeinschaft bzw. deren Hausverwalter bei allen Maßnahmen mit einbeziehen, und auch diesem (telefonisch und) schriftlich den Schaden melden.

Gleichzeitig sollten Sie ihn zur Bekanntgabe der Versicherung und Vertragsnummer auffordern, sofern Ihnen die genauen Daten nicht bekannt sind. Da häufig

Gemeinschaftseigentum betroffen oder jedenfalls mitbetroffen ist, muss hier auch der Verwalter schnell handeln und die richtigen Maßnahmen beauftragen.

Lassen Sie sich auch frühzeitig vom Verwalter eine Kopie des Versicherungsvertrages und der Allgemeinen Bedingungen zum Vertrag aushändigen.

Bestehen Sie darauf, dass Sie bei Terminen des Verwalters mit der Versicherung anwesend sind bzw. sein können, sofern der Verwalter nicht Ihr hundertprozentiges Vertrauen genießt und nicht über entsprechende Erfahrung in der Abwicklung von Wasserschäden verfügt.

9. Hausrat

Der in den Räumen befindliche Hausrat wird durch eine Gebäude-/Leitungswasserversicherung nicht versichert. Hierfür müsste eine eigene Hausratversicherung abgeschlossen worden sein.

Die Advokaten

Jochen Kern • Eva Büttner • Harald Maußner

Kleinreuther Weg 88
90408 Nürnberg

fon 0911/287 288-0
fax 0911/287 288-1

www.advokaten-nuernberg.de
www.dieadvokaten.eu

kanzlei@advokaten-nuernberg.de
