



Foto: pixelto.de / E. Kopp

# Zeigt her eure ... Schäden

## Nach Brand oder Sturm: Was tun im Schadenfall?

Der Sturm in der vergangenen Nacht hat das halbe Gerüst weggefegt? In der zweiten Etage ist ein Feuer ausgebrochen und hat schwere Verwüstungen angerichtet? Bei einem Brand- oder Sturmschaden sind Betroffene oft überfordert und fragen sich: Wie verhalte ich mich richtig? Was kann ich, was darf ich jetzt tun?

Als Faustregel gilt: Tun Sie das, was Sie täten, wenn Sie nicht versichert wären. Will heißen, lassen Sie Ihren gesunden Menschenverstand zu Wort kommen. Mit Sicherheit wird der Ihnen das Wort „Schadenbegrenzung“ zuflüstern. Will sagen: Erstmaßnahmen, die der Minderung eines Schadens bzw. der Vermeidung oder Verringerung von Folgeschäden dienen, sind immer erlaubt.

Wer nach einem Rohrbruch einen Installateurbetrieb beauftragt, um das durch die Wände sickende Wasser zu stoppen, oder wer nach einem Sturmschaden am Dach eine Dachdeckerfirma zur Notabdeckung der Löcher ruft, um eindringenden Regen abzuhalten, macht nichts falsch.

Schließlich sind auch Versicherer daran interessiert, Schäden so gering wie möglich zu halten. Allerdings ist es mitunter sinnvoll, zunächst Kostenvoranschläge für die Behebung der Folgeschäden einzuholen und sich mit dem Versicherer – oder mit unserem Haus – darüber abzusprechen.

### Schaden dokumentieren

Wenn Sie von einem Schaden betroffen sind, sollten Sie beachten, dass Sie die Beweislast tragen. Das heißt: Sie müssen das Ausmaß des Schadens glaubwürdig nachweisen. Der Versicherer hat das Recht, Ihren Schaden zu begutachten. Ist dieser zum Be-

sichtigungszeitpunkt bereits komplett behoben und/oder liegen keine ausreichenden Schadennachweise vor, kann die Versicherung die Regulierung verweigern.

**Daher: Trotz aller anfänglichen Hektik sollte nicht vergessen werden, den Schaden und die ergriffenen (Gegen-)Maßnahmen zu dokumentieren, um der Versicherung die Möglichkeit zu geben, den Schadenhergang und -umfang nachzuvollziehen.**

Eine – wenn auch nicht hundertprozentig empfehlenswerte – Option ist es, die Mitarbeitenden der beauftragten Reparaturfirma um Unterstützung zu bitten: Der Dachdecker beispielsweise könnte vorab Fotos des beschädigten Daches fertigen; die Klempnerin könnte das zerborstene Rohrstück, anstatt es zu entsorgen, so lange aufheben, bis das Okay des Versicherers vorliegt.

Hier sei aber gewarnt: Sich allein auf die Hilfe (unbeteiligter) Dritter zu verlassen, kann schiefgehen. Nach unserer Erfahrung sagen Firmen häufig zu, die Schäden zu fotografieren, im Eifer des Gefechts wird dies dann aber vergessen. Ohne Dokumentation ist die Argumentation gegenüber dem Versicherer für Sie jedoch schwierig.

Auf der sicheren Seite sind Sie, wenn Sie den Schaden selbst fotografisch festhalten. Falls keine Kamera zur Hand ist, tut es, rasch besorgt, auch ein Einweggerät. Die Kosten dafür werden im Zuge der Schadenabwicklung erstattet.

### Eigenverantwortung gefragt

Ähnliche Erfahrungen machen wir übrigens bei Schäden durch Einbruchdiebstahl. Mangels Dokumentation verweisen viele Ge-

schädigte auf die polizeiliche Akte: „Fragen Sie bei der Polizei nach. Die hat den Schaden am aufgebrochenen Fenster doch aufgenommen.“

In der Tat stimmt es, dass die Versicherung die amtliche Ermittlungsakte anfordern kann, um beispielsweise Schadenfotos einzusehen. Dies ist jedoch mit Kosten und oft mit enormem Zeitaufwand verbunden. Wird eine Einsichtnahme des Versicherers in die Schadenakte nötig, kann sich die Schadenregulierung durchaus um ein paar Monate verzögern.

Abgesehen davon, dass eine sich unnötig in die Länge ziehende Regulierung ärgerlich ist, sei an dieser Stelle erwähnt, dass der Nachweis eines Schadens zu Ihren Verpflichtungen als Versicherungsnehmer/in gehört. Ein „bisschen Mitarbeit“ verlangen die Versicherer ihren Kundinnen und Kunden im Schadenfall eben ab.

**Wichtig: Gehen Sie sicher, dass die Angaben, die Sie der Polizei gegenüber machen, mit Ihrer Schadenmeldung für die Versicherung übereinstimmen.**

### Handfeste Beweise

In einigen Fällen – etwa wenn ein elektronisches Gerät durch Überspannung beschädigt worden ist – sind Fotos für Nachweiszwecke nicht geeignet, weil äußerlich nicht auf den ersten Blick ein Schaden erkennbar ist. Um dem Versicherer zu beweisen, dass tatsächlich ein Schaden vorliegt, sind daher alternative Wege zu beschreiten.

Wir raten in solchen Fällen, das Gerät bis zum Abschluss der Schadenregulierung aufzubewahren oder wenigstens die beschädigten Teile, die bei der Reparatur erneuert wurden (falls diese nicht aufgeschoben werden konnte). Die Reparaturfirma sollten Sie dann natürlich darauf hinweisen, die besagten Teile nicht zu entsorgen.

Wenn Sie von einem Sturm- oder Brandschaden betroffen und unsicher sind, was zu tun ist, nehmen Sie am besten Kontakt zu Ihrer Versicherung auf und nennen Sie die wichtigsten Schadendetails (z.B. Wie viele Quadratmeter sind vom Schaden betroffen? Oder: Welche Räume sind in Mitleidenschaft gezogen worden? etc.).

Unser Haus verfügt über langwierige Schadenpraxis mit erfahrenen und qualifizierten Mitarbeitenden – zur Wahrnehmung Ihrer Interessen. Sie können sich darauf verlassen, dass wir auch in Zukunft dauerhaft eine vertragsgerechte und korrekte Schadenbearbeitung von den Versicherern einfordern werden.

*Ina Stapperfenne, Andreas Berger*

### WEITERE INFORMATIONEN

**Middelberg GmbH Versicherungsmakler**

– ein Unternehmen der Ecclesia Gruppe

Andreas Berger

Lengericher Landstraße 19b ■ D-49078 Osnabrück

Tel. +49 541 18108-11 ■ Fax +49 541 18108-20

andreas.berger@middelberggmbh.de