

Wenn Recht im Graubereich liegt - Die Pflichten des Versicherungsnehmers

Lennart Schibl besitzt im niederösterreichischen Wieselburg ein altes, aber gepflegtes Haus – eines der wenigen wertvollen Dinge, das er von seiner Familie geerbt hat. Er lebt derzeit nicht darin, aber der Erhalt des Hauses hat für ihn einen großen Stellenwert. Daher hat er es gut versichert und zahlt immer pünktlich seine Prämien.

Als in einem Spätsommer ein massiver Hagel niedergeht, macht er sich Sorgen um das Haus. Sobald das Wetter es zulässt, fährt er hin und seine Befürchtungen bestätigen sich. Der Hagel hat viele Dachziegel zerbrochen und an jenen Stellen regnet es ungehindert in den oberen Stock hinein.

Sofort macht Lennart Schibl Fotos und verständigt die Versicherung, dass er einen Hagelschaden habe. Die Dame von der Versicherung warnt ihn, dass er nichts unternehmen dürfe, bis der Sachverständige den Schaden begutachtet habe, sonst verfallt sein Schutz.

Das stößt Herrn Schibl unangenehm auf, denn weiterhin regnet es stark, und das tagelang. Der Schaden kann also nur größer werden. Deshalb sucht er eine Möglichkeit, sich eine Plane zu leihen, und deckt das Dach provisorisch ab. Auf eigene Kosten, versteht sich.

DAS SAGT DR. HORWATH

Das Problem sehe ich leider sehr oft. Versicherungen untersagen jedwede Maßnahmen, bevor sie begutachten kommen, was aber leider oft länger dauert. Für die Folgeschäden, die durch das Zuwarten entstehen, wollen sie jedoch nicht geradestehen. Herr Schibl hat meiner Meinung nach richtig gehandelt, als er trotzdem das Dach abgedeckt hat, um weitere Schäden abzuwenden.

Endlich kommt der Sachverständige der Versicherung und schätzt den Schaden auf 15.000 Euro. Das kommt Herrn Schibl zu wenig vor. Er engagiert seinerseits einen Gutachter. Dieser berechnet Reparaturkosten von knapp 45.000 Euro.

Das Hauptproblem ist, dass die alten Dachziegel nicht mehr hergestellt werden. Um die neuen anbringen zu können, muss man jedoch die gesamte Lattenkonstruktion des Dachstuhls erneuern. Außerdem sind Wasserschäden im ersten Stock entstanden. Weder für den Dachstuhl noch für die Sanierung der Wasserschäden will die Versicherung zahlen. Herr Schibl gibt zähneknirschend dennoch die Reparaturen in Auftrag und macht sich auf einen ausführlichen Streit mit der Versicherung gefasst. Er bittet Dr. Horwath, ihn gegenüber der Versicherung zu vertreten.

DAS SAGT DR. HORWATH

Forderungen an die Versicherung verfallen ein Jahr nach der Ablehnung, was die meisten Menschen nicht wissen. Zum Glück hat sich Herr Schibl gerade noch rechtzeitig an mich gewandt. Gut, dass Herr Schibl, als er die 15.000 Euro angenommen hat, keine Abfindungserklärung unterschrieben hat. Dann könnte man ihm nicht mehr helfen.

Dr. Horwath sieht sich die divergierenden Gutachten in allen Einzelheiten an. Unterm Strich ist die Differenz schnell erklärt. Die Zahlung der Versicherung kommt nur für den direkt durch den Hagel entstandenen Schaden an den Dachziegeln auf. Mehr nicht.

Dr. Horwath ruft die Versicherung an, um eine Stellungnahme zu bekommen. Die Sachbearbeiterin scheint erstaunt und erklärt, sie warte schon die längste Zeit darauf, dass Herr Schibl einen Besichtigungstermin mit seinem Gutachter und ihrem eigenen Sachverständigen veranlasse. Herr Schibl kann nur den Kopf schütteln, weil er davon nichts weiß.

Der gemeinsame Termin vor Ort kommt nun zustande, auch Dr. Horwath ist anwesend. Der Sachverständige der Versicherung zeigt sich überzeugt, dass der Dachstuhl ohnehin vorher auch schon morsch war und dass die Erneuerung nicht durch den Hagel nötig wurde. Dass es die alten Dachziegel nicht mehr gibt, sei das Pech von Herrn Schibl. Auch die Wasserschäden seien wahrscheinlich schon älter. Die Versicherung gibt sich sehr kulant, als sie für Malerarbeiten nochmals 4.300 Euro anbietet.



Herr Schibl zeigt Dr. Horwath die Bilder des Schadens.

Insgesamt also bietet die Versicherung knapp 20.000 statt 45.000 Euro an. Das ist Herrn Schibl zu wenig.

DAS SAGT DR. HORWATH

Hätte die Versicherung wenigstens die tatsächlichen Kosten der Malerarbeit, nämlich ca. 12.000 Euro angeboten, hätte ich Herrn Schibl geraten, das anzunehmen. Denn mit dem ganzen Thema „neue Ziegel erfordern einen neuen Dachstuhl“ sind wir in einem rechtlichen Graubereich.

Dr. Horwath klagt nun die Versicherung. Laut Versicherungspolice hätte die Versicherung alle Wiederherstellungskosten zu ersetzen. Im Verfahren behauptet die Versicherung, dass das Dach vor dem Hagel auch schon kaputt war und dass Herr Schibl nach dem Hagel „überschießende Sanierungsmaßnahmen“ getroffen habe. Kurz, sie will nichts mehr zahlen.

Es folgen Gutachten und Gegengutachten, danach regt der Richter einen Vergleich an, den beide Parteien ablehnen. Nun muss das Gericht entscheiden. Das Gerichtsurteil kommt einige Monate später. Herr Schibl habe alles richtig gemacht und die Versicherung wird dazu verurteilt, nochmals 8.300 Euro zu zahlen.

Mit überschwänglichem, beidhändigem Schütteln verabschiedet sich Lennart Schibl von Dr. Horwath. Er ist froh, die Sache endlich ausgestanden zu haben.

Das sagt Dr. Horwath zum Thema Pflichten als Versicherungsnehmer

Auch wenn ein Schaden durch eine Versicherung laut der Polizze gedeckt ist, verliert man den Anspruch, wenn man nicht gewisse Pflichten beachtet.

Die Schadensminderungspflicht

Unter einer Schadensminderungspflicht versteht man die Obliegenheit, bei einem unmittelbar drohenden oder eingetretenen Schaden für die Erhaltung, Rettung und Wiederherstellung der versicherten Sache zu sorgen. Dabei handelt es sich allerdings um keine rechtliche Verpflichtung, sondern um eine bloße Obliegenheit. Bei Nichtbeachtung dieser Obliegenheit kann es zur Einschränkung oder gar zum Verlust des Versicherungsschutzes kommen.

Diese Bestimmung ergibt sich aus dem ABGB. Allerdings besteht diese Obliegenheit nur so weit, als dem Versicherungsnehmer ein entsprechendes Verhalten möglich und zumutbar ist. Nur eine schuldhafte Verletzung der Schadensminderungspflicht kann zur Kürzung der Ansprüche führen.

Ein Beispiel: Wenn man als Versicherungsnehmer einen Brand durch zumutbares Löschen, d.h., ohne dass man sich in Gefahr begibt, stoppen oder verhindern kann, dann gilt das als Schadensminderungspflicht. Man darf also nicht, obwohl man löschen könnte, tatenlos zusehen, wie sich der Brand ausbreitet und dann die Versicherung kassieren.

Oder: Man darf nicht bei einer Verletzung die ärztliche Behandlung verweigern, obwohl dadurch das Ausmaß des Schadens verringert werden würde.

Auch das Absichern eines Hauses gilt als Schadensminderungspflicht, weil dadurch der Eintritt eines Schadens überhaupt verhindert werden kann. Einfacher gesagt: Wenn Sie Ihr Haus nicht zusperren, dürfen Sie sich nicht wundern. Wenn Ihr Gast vom Balkon fällt, weil Sie das Geländer verrotten haben lassen, wird keine Versicherung zahlen.

Der Fall Schibl wird wohl kein Einzelfall bleiben. Versicherungen werden sich immer wieder auf die Unterlassung der Schadensminderungspflichten berufen. Es ist also unbedingt notwendig, sich auch an diese Pflicht zu halten, da die Versicherung ansonsten berechtigterweise die Leistung verweigern kann.

Unverzügliche Meldung

Eine weitere Obliegenheit ist die unverzügliche Meldung an die Versicherung, wenn ein Schaden eintritt. Das bedeutet, die Meldung hat ohne unnötigen Aufschub zu erfolgen. Schäden durch Feuer, Einbruchdiebstahl, einfachen Diebstahl, Beraubung und Vandalismus sind auch der Sicherheitsbehörde anzuzeigen.

Untersuchung ermöglichen

Im Zuge der Schadenaufklärung ist der Versicherungsnehmer verpflichtet, jede Untersuchung über die Schadenursache zu ermöglichen. Man muss auch die Versicherung bei der Schadenermittlung unterstützen. Dabei darf der Zustand des Schadens und der Schadenstelle ohne Zustimmung des Versicherers nicht verändert werden. Eine Ausnahme besteht, wenn die Schadensminderungspflicht es erfordert. Als Herr Schibl eine Plane über das kaputte Dach breitete, entsprach er dem Prinzip der Schadensminderungspflicht.

Rechnungen und Nachweise bereitstellen

Der Versicherer ist berechtigt, Rechnungen bzw. einen Nachweis über die Wiederbeschaffung von Sachen vom Versicherungsnehmer zu verlangen. Selbstverständlich hat der Versicherungsnehmer die Pflicht, richtige Angaben zu machen. Bei bewusster Angabe falscher Informationen, die zum eigenen Vorteil führen sollen, verliert der Versicherungsnehmer seinen Leistungsanspruch und muss sich seinerseits wegen des Deliktes des Betrugs verantworten.

Fristen beachten

Was viele Versicherte übersehen, ist die Frist nach dem Versicherungsvertragsgesetz. Lehnt die Versicherung eine Leistungsübernahme ab, hat man nur ein Jahr Zeit, die Forderung gerichtlich geltend zu machen.

Tut man dies nicht, ist die Versicherung leistungsfrei und man bekommt seinen Schaden nicht ersetzt.