

Standards BVSV 0060 Allgemeine Grundlagen zur Regulierung von Wohngebäudeversicherungsschäden

Inhaltsangabe

1. Anwendung der Standards.....	3
2. Anwendungen allgemeiner Regelungen zur Regulierung von Versicherungsschäden im Rahmen der Wohngebäudeversicherung	3
3. Durchführung von Tätigkeiten zur Regulierung von Versicherungsschäden.....	3
4. Durchführung von Tätigkeiten der Schadensregulierung.....	4
4.1. Erste Stufe: Schadensaufnahme durch Schadensregulierer	4
4.2.1.1 Erste Stufe: Brand, Blitzschlag, Explosion, Implosion, Luftfahrzeuge	5
4.2.1.2 Erste Stufe: Leitungswasser	6
4.2.1.3 Erste Stufe: Sturm und Hagel.....	6
4.2.1.4. Erste Stufe: Weitere Elementargefahren.....	7
4.2.2. Erste Stufe: Überprüfung der versicherten Sachen, Kosten am Versicherungsort.....	7
4.2.3. Erste Stufe: Überprüfung von Pflichtverletzungen des Versicherungsnehmers	8
4.2.4. Erste Stufe: Überprüfung der Schadensanzeigepflicht und Schadensminderungspflicht	9
4.2.5. Erste Stufe: Überprüfung bzw. Ermittlung des Schadensverlaufs, des Schadensumfangs und der Schadenhöhe	10
4.2.6. Erste Stufe: Überprüfung einer Unterversicherung	10
4.2.7. Erste Stufe: Feststellungen über rechtswidrige Handlungen, falsche Angaben und gefälschte Unterlagen im Rahmen der Schadensabwicklung ...	11
4.2.8. Erste Stufe: Beschleunigte Abwicklung des Schadens durch finanzielle Einigung,	11
4.2.9. Erste Stufe: Informationspflicht über das Schadensregulierungsverfahren.....	12
5.1. Zweite Stufe: Erstellung des Sachverständigengutachtens	12
5.2. Zweite Stufe: Angaben zur Funktion des Sachverständigen	13
5.3. Zweite Stufe: Anforderung von Informationen und Unterlagen	13
5.4. Zweite Stufe: Ermittlung der rechtlichen und wirtschaftlichen Grundlagen	13
5.5. Zweite Stufe: Durchführung einer Ortsbesichtigung.....	13

BVSV Standard 0060/2016 Regulierung von Wohngebäudeversicherungsschäden

5.6. Zweite Stufe: Durchführungen von Ermittlungen, Berechnungen und Feststellungen zum Gutachtauftrag.....	13
5.7. Zweite Stufe: Ermittlung und Plausibilisierung des Ergebnisses	14
6. Dritte Stufe: Einleitung eines Sachverständigenverfahrens oder eines Gerichtsverfahrens	14
6.1. Zweite Stufe: Sachverständigenverfahren	14
6.2. Dritte Stufe: Gerichtsverfahren.....	14
7. Aufzeichnungs- und Aufbewahrungspflichten	15
8. Inkrafttreten	15

1. Anwendung der Standards

- (1) Der BVSV-Bundesverband der Sachverständigen für das Versicherungswesen e.V. erlässt Berufsstandards, um eine einheitliche Anwendung von Normen im Bereich der Schadensregulierung zu gewährleisten.
- (2) Die Berufsstandards sind für die Mitglieder des BVSV- Bundesverband der Sachverständigen für das Versicherungswesen e.V. verbindlich. Von ihnen kann nur in Ausnahmefällen abgewichen werden. In diesem Fall hat der Schadensregulierer oder der Sachverständige auf die Abweichung hinzuweisen und diese ausführlich zu begründen.
- (3) Neben den Standards enthalten die Veröffentlichungen auch Empfehlungen, die die Meinung des Vorstandes und die des jeweiligen Fachbereiches (hier Wohngebäudeversicherung) des Berufsstandes der Sachverständigen für das Versicherungswesen darstellen, diese sollen von den Mitgliedern berücksichtigt werden.
- (4) Grundlage für die Tätigkeit im Bereich der Regulierung von Versicherungsschäden ist der Auftrag und die dem Auftrag zu Grunde liegenden vertraglichen Vereinbarungen. Die im Standard aufgeführten fachspezifischen Regelungen sind nur insoweit zu berücksichtigen, sofern nicht durch den Auftrag oder durch den Versicherungsvertrag andere Regelungen vorgegeben sind.

2. Anwendungen allgemeiner Regelungen zur Regulierung von Versicherungsschäden im Rahmen der Wohngebäudeversicherung

- (5) Der vorliegende Standard gilt als Grundstandard für die Regulierung von Versicherungsschäden im Bereich der Wohngebäudeversicherung. Er stellt die allgemeinen Regelungen zur Aufnahme, Erfassung und Abwicklung von Versicherungsschäden bei Wohngebäuden dar.
- (6) Dieser Standard baut auf dem allgemeinen BVSV-Standard 051 auf, der für alle Versicherungsarten gilt.

3. Durchführung von Tätigkeiten zur Regulierung von Versicherungsschäden

- (7) Aufgrund der skeptischen Grundhaltung des Versicherungsnehmers muss der Schadensregulierer¹ wie auch der Sachverständige² seine persönlichen Voraussetzungen darstellen.
- (8) Der Schadensregulierer wie auch der Sachverständige haben erhebliche überdurchschnittliche Fachkenntnisse im Bereich von der Schadensabwicklung von Wohngebäuden zu besitzen. Er muss über praktische Erfahrungen und die Fähigkeit verfügen, sowohl die Schäden, als auch deren Verlauf zu plausibilisieren, aufzunehmen, abzuwickeln und zu bewerten.

¹ BVSV Standard 050 Tz. 3

² BVSV Standard 001 Tz 3.

(9) Die Schadensregulierer wie auch die Sachverständigen haben die entsprechenden Fachkenntnisse wie auch die Berufserfahrung durch eine entsprechende Prüfung oder durch andere Nachweise zu erbringen.

(10) Der Schadensregulierer hat die Tätigkeiten transparent, gewissenhaft, unparteiisch und persönlich durchzuführen, während der Sachverständige darüber hinaus noch die Unabhängig und Weisungsfreiheit garantieren muss. Insbesondere hat der Schadensregulierer, wie der Sachverständige die Unabhängigkeit besonders zu beachten. So dürfen keine persönlichen oder beruflichen Verhältnisse zwischen ihnen und dem Geschädigten, dem Versicherungsnehmer oder demjenigen der den Schaden abwickelt, bestehen. So kann ein Makler keinen Schaden bei seinem Kunden abwickeln.

(11) Ebenfalls darf keine direkte wirtschaftliche Abhängigkeit zu der Versicherungsgesellschaft als Auftraggeber vorhanden sein. Eine Abhängigkeit kann bereits bei einem Entgelt, das über 15 % des durchschnittlichen Gesamtumsatzes der letzten drei Jahre liegt, gesehen werden.

(12) Eine Abhängigkeit zum Auftraggeber ist nicht gegeben, wenn die Versicherungsgesellschaft als Auftraggeber den Sachverständigen nicht direkt, sondern über eine Schadensregulierungsgesellschaft indirekt beauftragt und ihm nicht weisungsgebunden ist. Dieses gilt auch für die Schadensregulierungs-gesellschaft, da diese die Tätigkeiten durch selbständige Schadensregulierer und Sachverständige erbringen lässt und keinen Einfluss auf die Schadensregulierung hat.

4. Durchführung von Tätigkeiten der Schadensregulierung

(13) Der BVSV Bundesverband der Sachverständigen für das Versicherungswesen e.V. hat das „BVSV - 3 Stufen Schadensregulierungsmodell“ entwickelt. Dieses wird nunmehr in diesem Standard umgesetzt.

4.1. Erste Stufe: Schadensaufnahme durch Schadensregulierer

(14) Sichtung der Auftragsunterlagen und bei Bedarf Nachforderung von Unterlagen. Überprüfung ob der Schaden durch den Versicherungsvertrag versichert ist. Grundlage bei den Wohngebäudeversicherungen sind die allgemeinen Versicherungsbedingungen. Auf dem Markt bestehen verschiedene Bedingungswerke. Die letzte Fassung ist die VGB 2010-Wert 1914 in der Fassung vom 01.01.2013. Hierbei ist aber zu beachten, dass die gleitende Neuwertversicherung erst ab 1989 im Bedingungswert als Standard verankert ist. Sofern der Auftrag oder die vertraglichen Regelungen von dem Standard abweichen, sind diese der Schadensregulierung zu Grunde zu legen.

(15) Der Schaden wird durch einen BVSV Schadensregulierer bei einer Ortsbesichtigung aufgenommen. Die Schadensaufnahme und der Schadensverlauf werden in einem Protokoll aufgezeichnet und nach

Möglichkeit vom Kunden bestätigt. Danach wird der Schadenshergang plausibilisiert und das Ergebnis festgehalten.

(16) Sofern der Schadenshergang plausibel und keine offensichtlichen Pflichtverletzungen des Versicherungsnehmers ersichtlich sind, macht der Schadensregulierer bei Vorliegen einer ermittelten Schadenshöhe dem Versicherungsnehmer ein finanzielles Angebot auf Abwicklung des Schadens ohne weitere Prüfung des Versicherungsfalls. Hierbei kommen überwiegend Schäden mit geringeren Wert (unter 5.000,00 €) aus den Bereichen z.B. Brand, Überspannung durch Blitz, Leitungswasser, Sturm und Hagel und auch KFZ-Anprallschäden in Frage.

4.2.1.1 Erste Stufe: Brand, Blitzschlag, Explosion, Implosion, Luftfahrzeuge

(17) Bei diesen Schäden leistet die Wohngebäudeversicherung eine Entschädigung. Hierbei sind aber Besonderheiten nach dem Bedingungsmerk zu beachten.

(18) Brand ist ein Feuer, das ohne einen bestimmungsgemäßen Herd entstanden ist oder ihn verlassen und sich aus eigener Kraft ausgebreitet hat. Bei Brand werden, keine Entschädigungen geleistet, wenn der Brand durch z.B. ein Nutzfeuer entstanden ist.

(19) Hingegen ist seit der VBG 2010 die Gefahr eines Blitzschlages durch den Tatbestand der Überspannung durch Blitz ergänzt worden. Blitzschlag ist der unmittelbare Übergang eines Blitzes auf eine Sache. Überspannungs-, Überstrom-oder Kurzschlusschäden an elektronischen Einrichtungen und Geräten sind nur versichert, wenn an Sachen auf dem Grundstück, auf dem der Versicherungsort liegt, durch Blitzschlag Schäden anderer Art entstanden sind. Bei Überspannungsschäden durch Blitz muss beachtet werden, dass einige Bedingungsmerkmale einen Selbstbehalt des Versicherungsnehmers vereinbart haben.

(20) Eine Explosion ist eine auf dem Ausdehnungsbestreben von Gasen oder Dämpfen beruhende, plötzlich verlaufende Kraftäußerung. Ausnahmen sind Schäden an Verbrennungskraftmaschinen und elektronischen Schaltorganen.

(21) Eine Implosion ist ein plötzlicher, unvorhersehbarer Zusammenfall eines Hohlkörpers durch äußeren Überdruck infolge eines inneren Unterdrucks.

(22) Versichert sind auch Schäden an Sachen die durch Anprall oder Absturz eines Luftfahrzeuges, seiner Teile oder seiner Ladung zerstört, beschädigt oder abhandengekommen sind.

(23) Einen Ausschluss stellen die obigen Schäden im Zusammenhang mit Erdbeben und Sengschäden dar.

4.2.1.2 Erste Stufe: Leitungswasser

(24) Der Versicherer leistet Entschädigungen für innerhalb von Gebäuden eintretende frostbedingte und sonstige Bruchschäden an Rohren der Wasserversorgung (Zu- und Ableitungen, der Warmwasser- oder Dampfheizung sowie Klima-, Wärmepumpen oder Solaranlagen, von Wasserlösch- oder Berieselungsanlagen.

(25) Der Versicherer leistet Entschädigung für außerhalb von Gebäuden eintretende frostbedingte und sonstige Bruchschäden an den Zuleitungsrohren der Wasserversorgung oder an den Rohren der Warmwasserheizungs-, Dampfheizungs-, Klima-, Wärmepumpen-, oder Solarheizungsanlagen, soweit diese Rohre der Versorgung versicherter Gebäude oder Anlagen dienen.

(26) Der Versicherer leistet Entschädigung für versicherte Sachen, die durch bestimmungswidrig austretendes Leitungswasser zerstört oder beschädigt werden oder abhandenkommen.

(27) Das Leitungswasser muss aus Rohren der Wasserversorgung (Zu- und Ableitungen) oder damit verbundenen Schläuchen, den mit diesem Rohrsystem verbundenen sonstigen Einrichtungen oder deren wasserführenden Teilen, aus Einrichtungen der Warmwasserheizungs-, oder Dampfheizung, aus Klima-, Wärmepumpen- oder Solarheizungsanlagen, aus Wasserlösch- und Berieselungsanlagen sowie aus Wasserbetten und Aquarien ausgetreten sein.

(28) Nicht versichert sind ohne Rücksicht auf mitwirkende Ursachen Schäden durch Regenwasser aus Fallrohren, Plansch- oder Reinigungswasser, Schwamm, Grundwasser, stehendes oder fließendes Gewässer, Überschwemmung oder Witterungsniederschläge oder einen durch diese Ursachen hervorgerufenen Rückstau, öffnen der Sprinkler oder Bedienen der Berieselungsdüsen wegen eines Brandes, durch Druckproben oder durch Umbauten oder Reparaturarbeiten an dem versicherten Gebäude oder an der Wasserlösch- oder Berieselungsanlage.

(29) Der Versicherer leistet keine Entschädigung für Schäden an Gebäuden oder an Gebäudeteilen, die nicht bezugsfertig sind und an den in diesen Gebäuden oder Gebäudeteilen befindlichen Sachen.

4.2.1.3 Erste Stufe: Sturm und Hagel

(30) Versichert sind Sachen die zerstört oder beschädigt werden oder abhandenkommen durch die unmittelbare Einwirkung des Sturms oder Hagels auf versicherte Sachen und versicherte Gebäude. Dieses beinhaltet auch Schäden an Gebäuden, die durch Gebäudeteile, Bäume und andere Gegenstände entstanden sind.

(31) Die versicherten Gefahren „Sturm und Hagel“ werden im § 4 der VHB 2010 zu einer Gefahrengruppe zusammengefasst.
Sturm wird als „wetterbedingte Luftbewegung von mindestens Windstärke 8 nach Beaufort d.h. Windgeschwindigkeit von mindestens 62 km/Stunde definiert.

(32) Dieses ist durch den Versicherungsnehmer im Schadensfall zu beweisen. Sofern der Versicherungsnehmer nachweisen kann, dass eine Luftbewegung die Schäden angerichtet hat, kann unter bestimmten Voraussetzungen ein Sturm unterstellt werden.

(33) Als Hagel ist ein fester Witterungsniederschlag in Form von Eiskörnern zu verstehen.

(34) Nicht versichert sind Schäden durch Sturmflut, durch nicht ordnungsgemäß geschlossene Fenster und Türen (Regen, Hagel, Schnee etc.) sowie Schäden an Gebäude und Gebäudeteile, die nicht bezugsfertig sind. Nicht versichert sind auch Läden- und Schaufensterscheiben. Einige Anbieter haben bei Sturm und Hagelversicherungen einen Selbstbehalt vereinbart, der zu berücksichtigen ist.

4.2.1.4. Erste Stufe: Weitere Elementargefahren

(35) Seit der VGB 2010 werden neben Sturm und Hagel auch Schäden durch weitere Elementargefahren angeboten, nämlich Überschwemmungen, Rückstau, Erdbeben, Erdbeben, Schneedruck, Lawinen und Vulkanausbrüche.

4.2.2. Erste Stufe: Überprüfung der versicherten Sachen, Kosten am Versicherungsort

(36) Versichert sind die in dem Versicherungsschein bezeichneten Gebäude mit ihren Gebäudebestandteilen und Gebäudezubehör einschließlich unmittelbar an das Gebäude anschließender Terrassen auf dem im Versicherungsschein bezeichneten Versicherungsgrundstück. Weitere Grundstückbestandteile sind nur versichert, soweit diese ausdrücklich in den Versicherungsumfang einbezogen sind.

(37) Gebäude im Sinne dieser Regelungen sind mit dem Erdboden verbundene Bauwerke, die zur überwiegenden Nutzung zu Wohnzwecken bestimmt sind und gegen äußere Einflüsse schützen können. Gebäudebestandteile sind in ein Gebäude eingefügte Sachen, die durch ihre feste Verbindung mit dem Gebäude ihre Selbständigkeit verloren haben. Dazu gehören auch Einbaumöbel bzw. Einbauküchen, die individuell für das Gebäude raumspezifisch geplant und gefertigt sind. Gebäudezubehör sind bewegliche Sachen, die sich im Gebäude befinden oder außen am Gebäude angebracht sind und der Instandhaltung bzw. überwiegenden Zweckbestimmung des versicherten Gebäudes dienen.

Als Grundstückbestandteile gelten mitversichert, soweit sie sich auf dem im Versicherungsschein bezeichneten Grundstück befinden, Carports, Gewächs- und Gartenhäuser, Grundstückseinfriedungen (auch Hecken), Hof- und Gehweg-befestigungen, Wege- und Gartenbeleuchtungen sowie Müllboxen, Klingel- und Briefkastenanlagen.

(38) Nicht versichert sind Photovoltaikanlagen sowie deren zugehörige Installationen (z.B. Solarmodule, Montagerahmen, Befestigungselemente, Mess-, Steuer- und Regeltechnik, Wechselrichter und Verkabelung). Dieses gilt auch für nachträglich in das Gebäude eingefügte Sachen, die ein Mieter oder Wohnungseigentümer auf seine Kosten beschafft oder übernommen hat und daher hierfür die Gefahr trägt.

(39) Nicht versichert sind elektronisch gespeicherte Daten und Programme.

(40) Versichert sind die infolge eines Versicherungsfalles notwendigen und tatsächlich angefallenen Aufräumungs- und Abbruchkosten, für das Aufräumen und den Abbruch versicherter Sachen sowie für das Wegräumen und den Abtransport von Schutt und sonstigen Resten dieser Sachen zum nächsten Ablagerungsplatz und für das Ablagern und Vernichten sowie Bewegungs- und Schutzkosten die dadurch entstehen, dass zum Zweck der Wiederherstellung oder Wiederbeschaffung versicherter Sachen andere Sachen bewegt, verändert oder geschützt werden müssen. Die Entschädigung für versicherte Kosten ist auf den vereinbarten Betrag begrenzt.

(41) Der Versicherer ersetzt bis zu dem hierfür vereinbarten Betrag die infolge eines Versicherungsfalles tatsächlich entstandenen Aufwendungen für notwendige Mehrkosten durch behördliche Wiederherstellungsbeschränkungen sowie durch Preissteigerungen nach Eintritt des Versicherungsfalles.

4.2.3. Erste Stufe: Überprüfung von Pflichtverletzungen des Versicherungsnehmers

(42) Dabei hat er, anders als der Schadensregulierer auch zu prüfen, ob die vertraglichen Obliegenheitspflichten des Versicherungsnehmers aus dem Versicherungsvertrag von diesem erfüllt wurden.

(43) Eine Obliegenheitsverletzung des Versicherungsnehmers liegt vor, wenn dieser nicht alle bekannten Gefahrenumstände angezeigt hat, nach denen der Versicherer im Antrag zur Wohngebäudeversicherung gefragt hat oder sich die Umstände der Gebäudenutzung verändert haben. Die Veränderungen der Nutzung oder der Umbau des Gebäudes ist dem Versicherer umgehend anzuzeigen. Auch ist die Aufnahme eines Gewerbebetriebes in das Gebäude oder die Unterstellung des Gebäudes unter Denkmalschutz ein anzeigepflichtiger Tatbestand.

(44) Darüber hinaus hat sich der Versicherungsnehmer verpflichtet die versicherte Sache im ordnungsgemäßen Zustand zu erhalten und Mängel und Schäden unverzüglich beseitigen zu lassen. Dieses gilt insbesondere für wasserführende Anlagen und Einrichtungen, Dächer und außen angebrachte Sachen.

(45) Der Versicherungsnehmer hat sich verpflichtet nicht genutzte Gebäude und Gebäudeteile in jeder Jahreszeit genügend häufig zu kontrollieren oder dort alle wasserführenden Anlagen und Einrichtungen abzusperren, zu entleeren und entleert zu halten. Dieses gilt auch bei Gebäuden und Gebäudeteilen, die in der kalten Jahreszeit nicht beheizt und kontrolliert werden.

(46) Daneben hat der Versicherungsnehmer zur Vermeidung von Überschwemmungs- bzw. Rückstauschäden bei rückstaugefährdeten Räumen die Rückstausicherungen funktionsbereit zu halten und Abflussleitungen auf dem Versicherungsgrundstück freizuhalten.

(47) Ein Verstoß gegen die Obliegenheitspflichten kann zu einer Leistungsfreiheit des Versicherers oder zu einer Kürzung der Leistungspflicht führen. Beides hat der Versicherer zu prüfen. Aufgabe des Sachverständigen ist es lediglich auf die Verletzung einer Obliegenheitsverpflichtung hinzuweisen.

4.2.4. Erste Stufe: Überprüfung der Schadensanzeigepflicht und Schadensminderungspflicht

(48) Der Sachverständige hat zu überprüfen, ob der Versicherungsnehmer den Anzeigepflichten nachgekommen ist. Hierbei ist sowohl der zeitliche Aspekt der Meldung, als auch der Umfang der Nachweispflichten mit zu erfassen. So hat der Versicherungsnehmer nach Eintritt des Versicherungsfalls für die Abwendung und Minderung des Schadens zu sorgen. Er hat z.B. im Falle eines Leitungswasser-Schadens dafür zu sorgen, dass die Wasserzufuhr umgehend gestoppt wird, um eine weitere Ausbreitung des Schadens zu verhindern.

(49) Daneben hat der Versicherungsnehmer unverzüglich den Versicherer zu informieren (auch mündlich oder telefonisch) und den Schaden anzuzeigen. Die von dem Versicherer gegebenen Weisungen zur Schadensminderung sind zu beachten und durchzuführen.

(50) Das Schadensbild ist so lange unverändert zu lassen, bis die Schadensstelle oder die beschädigte Sache, durch z.B. der Polizei oder den Versicherer freigegeben worden ist. Sind dagegen Veränderungen unumgänglich, ist das Schadensbild nachvollziehbar zu dokumentieren und die beschädigte Sache ist bis zur Besichtigung durch den Versicherer aufzubewahren. Schäden durch

strafbare Handlungen gegen das Eigentum sind unverzüglich der Polizei zu melden.

(51) Der Versicherungsnehmer hat unverzüglich jede Auskunft, die zur Feststellung des Versicherungsfalls oder des Umfangs der Leistungspflicht notwendig ist, zu erteilen, auf Verlangen auch in Schriftform. Dies dient auch zur Feststellung der Ursache und der Höhe des Schadens. Dieses schließt auch die Beschaffung von entsprechenden Belegen mit ein.

(52) Der Versicherungsnehmer hat die Untersuchung und damit die Begutachtung des Schadens zu gestatten, wenn diese zur Ermittlung der Schadensursache oder der Schadenshöhe erforderlich ist. Der Versicherungsnehmer hat den Eintritt des Versicherungsfalls zu beweisen.

(53) Die Überprüfung dieser Obliegenheitspflichten durch den Sachverständigen schließt auch die Bewertung der getätigten Aussagen und eingereichten Unterlagen mit ein³. Ein Verstoß gegen die Obliegenheitspflichten kann zu einer Leistungsfreiheit des Versicherers oder zu einer Kürzung der Leistungspflicht führen. Beides hat der Versicherer zu prüfen. Aufgabe des Sachverständigen ist es lediglich auf die Verletzung einer Obliegenheitsverpflichtung hinzuweisen.

4.2.5. Erste Stufe: Überprüfung bzw. Ermittlung des Schadensverlaufs, des Schadensumfangs und der Schadenhöhe

(54) Sofern der Schadensregulierer die Schadensaufnahme durchgeführt hat und der Schadensverlauf und der Schadensumfang durch den Versicherungsnehmer bestätigt wurde, kann der Sachverständige diese Feststellungen nach Plausibilisierung übernehmen, sofern für ihn keine Zweifel an dem Ergebnis bestehen.

(55) Sofern Zweifel an dem Schadensverlauf oder Schadensumfang bestehen oder der Versicherungsnehmer das Protokoll über die Schadensaufnahme mit dem Schadensverlauf oder Schadensumfang nicht schriftlich bestätigt, dann hat der Sachverständige die Schadensaufnahme erneut vor Ort, sofern noch möglich, durchzuführen. Dieses gilt nur bei einer zeitnahen Schadensermittlung, wenn der Schaden noch in Augenschein genommen werden kann.

4.2.6. Erste Stufe: Überprüfung einer Unterversicherung

(56) Der Sachverständige hat zu überprüfen inwieweit die Versicherungssummen dem vorgefundenen Sachverhalt entsprechen. So sind Hinweise oder Tatsachen auf eine Unterversicherung zu dokumentieren. Eine Unterversicherung ist ausgeschlossen, wenn die Versicherungssumme nach den allgemeinen Vorschriften richtig ermittelt wurde oder eine gleitende Neuwertversicherung mit Unterversicherungsverzicht vorliegt.

(57) In allen anderen Fällen bei denen die Versicherungssumme erheblich niedriger (10%) ist als der Versicherungswert, der nicht mehr dem Gebäude entspricht (Abweichung der Ausstattung, abweichender Bauzustand durch wertsteigernde bauliche Maßnahme), liegt eine Unterversicherung vor, die zu einer Kürzung der Leistungspflicht führen kann. Auch in diesem Fall besteht für den Sachverständigen eine Hinweispflicht gegenüber dem Auftraggeber.

4.2.7. Erste Stufe: Feststellungen über rechtswidrige Handlungen, falsche Angaben und gefälschte Unterlagen im Rahmen der Schadensabwicklung

(58) Um die Unparteilichkeit zu bewahren hat der Sachverständige keine Befugnisse als Ermittler zu arbeiten. Die in den BVSV-Standards geforderte skeptische Grundhaltung beinhaltet aber keine weitergehenden Ermittlungsmaßnahmen.

(59) Sofern sich dem Sachverständigen im Rahmen seiner Schadensermittlung Sachverhalte über rechtswidrige Handlungen erschließen (z.B. falsche Angaben oder gefälschte Unterlagen) hat er dieses, im Rahmen der gesetzlichen Regelungen, ausschließlich dem Auftraggeber mitzuteilen. Dieser wird dann diese Sachverhalte bewerten und entsprechende Maßnahmen einleiten.

4.2.8. Erste Stufe: Beschleunigte Abwicklung des Schadens durch finanzielle Einigung,

(60) Der Schadensregulierer hat, sofern keine offensichtlichen Gründe vorliegen, die eine wahrscheinliche Pflichtverletzung aufzeigen, der Schadensverlauf plausibel und der zu beurteilende Schaden unbestritten ist, dem Versicherungsnehmer ein finanzielles Angebot, zur beschleunigten Schadensregulierung, zu unterbreiten.

(61) Hierbei hat der Schadensregulierer die eingereichten Kostenschätzungen des Versicherungsnehmers mit den regionalen Preisen nach Überprüfung zu berücksichtigen und unter Beachtung der notwendigen Arbeiten zur Schadens-beseitigung einen nachvollziehbaren Betrag als finanziellen Einigungsvorschlag zu ermitteln und zu dokumentieren.

(62) Sofern ein finanzieller Vorschlag vom Versicherungsnehmer abgelehnt wurde, ist dieses zu dokumentieren. Hierbei ist der Versicherungsnehmer über das nachfolgende Schadensregulierungsverfahren zu unterrichten.

4.2.9. Erste Stufe: Informationspflicht über das Schadensregulierungsverfahren.

(63) Der Schadensregulierer hat während der Schadensregulierung Fragen zum Abwicklungsverfahren, soweit sie seine Tätigkeit betreffen, zu beantworten.

(64) Sofern das Verfahren nicht beschleunigt beendet werden kann, hat der Schadensregulierer den Versicherungsnehmer auf den weiteren Verfahrensablauf des Schadensregulierungsverfahrens hinzuweisen (Sachverständigengutachten, Sachverständigenverfahren, Gerichtsverfahren, Kosten (Anwalt) etc.).

5. Zweite Stufe: Erstellung eines Schadengutachtens durch den Sachverständigen

(65) Sofern der Versicherungsnehmer das Angebot nicht annimmt oder Gründe vorliegen, die gegen die Abgabe eines Abwicklungsangebotes sprechen (z.B. der Schadenshergang ist nicht plausibel oder es liegen offensichtlich Pflichtverletzungen des Versicherungsnehmers vor) dann ist ein Sachverständigengutachten zu erstellen.

(66) Der Sachverständige, der nicht der Schadensregulierer ist, erstellt anhand des von dem Schadensregulierer ermittelten Schadens, der vom Kunden bestätigt wurde, ein Sachverständigengutachten. Sofern der Schaden nicht durch den Versicherungsnehmer bestätigt wurde, muss dieser erneut durch den Sachverständigen persönlich in Augenschein genommen bzw. ermittelt werden.

(67) In diesem Gutachten ist je nach Auftragsfragestellung, der Sachverhalt auf Pflichtverletzungen des Versicherungsnehmers (Obliegenheitsverpflichtungen insbesondere Schadensanzeigepflicht, Schadensminderungspflicht, Unterversicherung) zu überprüfen. Danach sind der wahrscheinliche Ablauf und die Höhe des Schadens zu ermitteln. Das Ergebnis ist dem Versicherer und dem Versicherungsnehmer zur Annahme zur Verfügung zu stellen.

5.1. Zweite Stufe: Erstellung des Sachverständigengutachtens

(68) Nach Annahme des Auftrages ist zeitnah mit der Bearbeitung des Gutachtens zu beginnen.

(69) Der Sachverständige hat unaufgefordert zu prüfen und mitzuteilen, ob eine Befangenheit in seiner Person durch die Übernahme des Auftrages vorliegt. Demnach dürfen unmittelbare und mittelbare Angestellte von Versicherungsgesellschaften, wie auch Sachverständige die regelmäßig für eine Versicherung arbeiten und einen jährlichen Umsatz von mehr als 15% mit dem Auftraggeber tätigen, die entsprechenden Aufträge nicht annehmen.

5.2. Zweite Stufe: Angaben zur Funktion des Sachverständigen

(70) Der Sachverständige ist verpflichtet bei der Gutachtenerstellung anzuzeigen in welcher Funktion (Gutachter, Berater, Schiedsgutachter etc.) er tätig ist. Sofern er als Gutachter nicht durch ein Gericht, sondern durch eine Partei beauftragt wurde, hat er anzugeben, ob er eine objektivierte Tätigkeit oder eine auf den Auftraggeber abgestimmte Tätigkeit (z.B. eine Grenzpreisbetrachtung) vorgenommen hat. Alle durch den Sachverständigen durchgeführten Tätigkeiten müssen transparent und wahr sein.

5.3. Zweite Stufe: Anforderung von Informationen und Unterlagen

(71) Nach der Feststellung der notwendigen Informationen und Unterlagen hat der Sachverständige zu überprüfen, ob die eingereichten Unterlagen zur Gutachtenerstellung ausreichend sind.

(72) Hierbei muss er aber berücksichtigen, ob es sich um ein Gerichts- oder Privatgutachten handelt. Bei den Gerichtsgutachten gilt durch das Parteienverfahren in der Regel die Begrenzung, dass Unterlagen und Informationen nur über das Gericht angefordert werden dürfen. Der Sachverständige darf in diesem Fall selbst keine Unterlagen und Informationen, direkt von den Beteiligten beschaffen.

5.4. Zweite Stufe: Ermittlung der rechtlichen und wirtschaftlichen Grundlagen

(73) Der Sachverständige hat in seinem Gutachten keine Rechtsfragen zu beantworten. Dagegen hat der Sachverständige aber die rechtlichen und wirtschaftlichen Grundlagen anzugeben auf deren Basis die Feststellungen im Gutachten erfolgten.

5.5. Zweite Stufe: Durchführung einer Ortsbesichtigung

(74) Sofern die Feststellungen des Schadensregulierers über den Schadensverlauf und den Umfang des Schadens anhand des Aufnahmebogens und der Fotos der Ortsbesichtigung nicht verwendet werden können, muss eine zeitnahe Besichtigung des Objekts, an dem ein Schaden festgestellt werden soll, vorgenommen werden. Bei einer rückwirkenden Bewertung von Objekten macht in vielen Fällen eine Ortsbesichtigung keinen Sinn mehr.

5.6. Zweite Stufe: Durchführungen von Ermittlungen, Berechnungen und Feststellungen zum Gutachtenauftrag

(75) Die Maßnahmen sind vorzubereiten und zu planen. Die Verfahren zur Ermittlung von Feststellungen und Ergebnissen sind vorzubereiten und entsprechende personelle, finanzielle und technische Voraussetzungen zur Verfügung zu stellen.

5.7. Zweite Stufe: Ermittlung und Plausibilisierung des Ergebnisses

(76) Der Sachverständige hat entsprechende Berechnungen, soweit möglich, durch Vergleichsverfahren zu plausibilisieren. Das Ergebnis ist in der Regel nur dem Auftraggeber zur Verfügung zu stellen.

6. Dritte Stufe: Einleitung eines Sachverständigenverfahrens oder eines Gerichtsverfahrens

(77) Bei Ablehnung des angebotenen Schadens kann der Versicherungsnehmer einen Antrag auf ein Sachverständigenverfahren stellen, um die Höhe des Schadens feststellen zu lassen.

(78) Mit Zustimmung des Versicherungsnehmers kann auch der Versicherer ein Sachverständigenverfahren einleiten. Sofern dieses nicht möglich ist oder Unklarheiten bezüglich des Schadensverlaufes oder Pflichtverletzungen des Versicherungsnehmers vorliegen, werden diese Verfahren meist durch ein Gerichtsverfahren beendet.

6.1. Dritte Stufe: Sachverständigenverfahren

(79) Bei den Versicherungsarten bei denen in den allgemeinen Vertragsbedingungen ein Sachverständigenverfahren vereinbart wurde, kann dieses zur Ermittlung der Höhe des Schadens rechtsverbindlich durchgeführt werden. Hierzu kann das im Schadensregulierungsverfahren erstellte Sachverständigengutachten verwendet werden.

(80) Nach Einleitung des Sachverständigenverfahrens hat der Versicherungsnehmer innerhalb von 14 Tagen auf eigene Kosten (je nach Versicherungsbedingungen) einen Sachverständigen zu benennen, der für den Versicherungsnehmer ein Zweitgutachten erstellt und dieses in einem Vergleichsverfahren mit dem Sachverständigen des Versicherers fachlich austauscht und einigt. Bei zu großen Differenzen erfolgt in diesem Verfahren die Einigung über einen von beiden Parteien gemeinsam festgelegten Obmann, der eine für beide Seiten bindende Entscheidung festlegt.

(81) Die Feststellungen des Sachverständigen müssen ein Verzeichnis der abhanden gekommenen, zerstörten und beschädigten versicherten Sachen sowie die Versicherungswerte zum Zeitpunkt des Versicherungsfalls enthalten.

6.2. Dritte Stufe: Gerichtsverfahren

(82) Sofern keine Einigung im eigentlichen Schadensregulierungsverfahren zu erzielen ist oder der Schadensverlauf unklar oder eine Pflichtverletzung des Versicherungsnehmers nicht ausgeschlossen werden kann, oder ein Sachverständigenverfahren nicht angenommen wird, landet das Verfahren vor den Zivilgerichten.

(83) Hier können die im Schadensermittlungsverfahren erstellten Sachverständigengutachten als Parteigutachten mit eingebracht werden, die Gerichte bestellen aber in aller Regel einen Gerichtsgutachter, der den Sachverhalt nochmals begutachtet.

(84) In diesem Fall können aber die Parteisachverständigen als Sachverständigenzeugen ihr Gutachten gegenüber dem Gericht verteidigen.

7. Aufzeichnungs- und Aufbewahrungspflichten

(85) Die eingesetzten Schadensregulierer oder Sachverständige haben über jede von ihnen vorgenommene Tätigkeit Aufzeichnungen zu machen. Insbesondere sind die Gründe der Ablehnung eines Schadensvergleiches zu vermerken. Ebenfalls ist im Falle der Einigung die entsprechende Vereinbarung zu dokumentieren.

(86) Das Ergebnis der Tätigkeit ist neben den zur Verfügung gestellten Unterlagen, Arbeitsnachweisen, Fotodokumentation, Protokollen der Ortsbesichtigung und den sonstigen schriftlichen Unterlagen aufzubewahren.

(87) Diese Unterlagen sind mindestens 10 Jahre zu archivieren und in diesem Zeitraum jederzeit lesbar zu machen.

8. Inkrafttreten

(88) Der BVSV-Standard 060 „Regulierung von Wohngebäudeschäden“ tritt mit Verabschiedung zum 05.08.2016 in Kraft.