

Standards BVSV 0061 Allgemeine Grundlagen zur Regulierung von Hausratversicherungsschäden

Inhaltsangabe

1. Anwendung der Standards	3
2. Anwendungen allgemeiner Regelungen zur Regulierung von Versicherungsschäden zu der Hausratversicherung	3
3. Durchführung von Tätigkeiten zur Regulierung von Versicherungsschäden.....	3
4. Durchführung der Tätigkeiten der Schadensregulierung	4
4.1. Erste Stufe Schadensaufnahme durch Schadensregulierer	4
4.2. Erste Stufe Erstellung eines Schadengutachtens durch den Sachverständigen.	5
4.2.1. Erste Stufe Überprüfung inwieweit der Schaden versichert ist	5
4.2.1.1 Erste Stufe: Brand, Blitzschlag, Explosion, Implosion, Luftfahrzeuge	5
4.2.1.2 Erste Stufe: Einbruchdiebstahl, Vandalismus und Raub	5
4.2.1.2.1 Erste Stufe: Einbruchdiebstahl	5
4.2.1.2.2. Erste Stufe: Vandalismus	7
4.2.1.2.3. Erste Stufe: Raub	7
4.2.1.3. Erste Stufe: Leitungswasser.....	7
4.2.1.4. Erste Stufe: Naturgefahren	7
4.2.1.4.1. Erste Stufe: Sturm und Hagel.....	7
4.2.1.4.2. Erste Stufe: Weitere Elementargefahren.....	8
4.2.2. Erste Stufe Überprüfung der versicherten Sachen, Kosten am Versicherungsort	8
4.2.3. Erste Stufe Überprüfung der Pflichtverletzung des Versicherungsnehmers	9
4.2.4. Erste Stufe Überprüfung der Schadensanzeigepflicht und Schadensminderungspflicht.....	10
4.2.6. Erste Stufe Überprüfung einer Unterversicherung.....	11
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	12

4.2.9. Erste Stufe: Informationspflicht über das Schadensregulierungsverfahren. . .	12
5. Zweite Stufe: Erstellung eines Schadengutachtens durch den Sachverständigen	12
5.1. Zweite Stufe: Erstellung des Sachverständigengutachtens.....	13
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
5.6. Zweite Stufe: Durchführungen von Ermittlungen, Berechnungen und Feststellungen zum Gutachtauftrag.....	14
5.7. Zweite Stufe: Ermittlung und Plausibilisierung des Ergebnisses.	14
6. Dritte Stufe: Einleitung eines Sachverständigenverfahrens oder eines Gerichtsverfahrens	14
6.1. Dritte Stufe: Sachverständigenverfahren.....	14
6.2. Dritte Stufe: Gerichtsverfahren	15
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 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 Hausrat des Berufsverbandes der Sachverständigen für das Versicherungswesen darstellen, diese sollen von den Mitgliedern berücksichtigt werden.

(4) Grundlagen für die Tätigkeit im Bereich der Regulierung von Versicherungsschäden sind 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 zu der Hausratversicherung

(5) Der vorliegende Standard gilt als Grundstandard für die Regulierung von Versicherungsschäden im Bereich der Hausratversicherung. Er stellt die allgemeinen Regelungen zur Aufnahme, Erfassung und Abwicklung von Versicherungsschäden bei Hausrat 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 Hausratschäden 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 der Tätigkeiten der Schadensregulierung

(13) Der BVSV Bundesverband der Sachverständiger 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 Hausratversicherungen sind die allgemeinen Versicherungsbedingungen. Auf dem Markt bestehen verschiedene Bedingungswerke. Die letzte Fassung ist die VHB 2010 in der Fassung vom 01.01.2013. Sofern der Auftrag oder die vertraglichen Regelungen von dem Standard abweichen, sind diese er 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 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 geringerem Wert, (unter 5.000,00 €) in Frage.

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

(17) Bei diesen Schäden leistet die Hausratversicherung eine Entschädigung. Hierbei sind aber Besonderheiten nach dem Bedingungswerk zu achten.

(18) Brand ist ein Feuer, das ohne einen bestimmungsgemäßen Herd entstanden ist oder ihn verlassen und das sich aus eigener Kraft gebreitet hat. Ein bestimmungsgemäßer Herd ist jedes Feuer, das gewollt verursacht wurde, so auch die Glut der glimmenden Zigarette, eine Kerze, aber auch Glut an Geräten und Glühlampen.

(19) Hingegen wird nach VHB 2010 der Blitzschlag als unmittelbarer Übergang eines Blitzes auf Sachen definiert. Überspannungs-, Überstrom- oder Kurzschlusschäden an elektrischen Einrichtungen und Geräten sind nur versichert, wenn sie an Sachen auf dem Grundstück, auf dem der Versicherungsort liegt, entstanden sind. Schäden sind häufig Schmor- oder Schmelzschäden.

(20) Eine Explosion beinhaltet eine Gasexplosion infolge ausströmender Gase oder die Explosion von Heizkesseln. Auch ein in die Wohnung geworfener Feuerwerkskörper, der in der Wohnung explodiert, fällt unter diesen Versicherungstatbestand.

(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, Sengschäden und bestimmte Schäden an Verbrennungskraftmaschinen dar.

4.2.1.2 Erste Stufe: Einbruchdiebstahl, Vandalismus und Raub

(24) Der Versicherer leistet Entschädigungen für versicherte Sachen, die durch Einbruchdiebstahl, Vandalismus nach einem Einbruch, Raub oder durch den Versuch einer solchen Tat abhandenkommen, zerstört oder beschädigt werden.

4.2.1.2.1 Erste Stufe: Einbruchdiebstahl

(25) Versichert sind Schäden die durch Einbruchdiebstahl zerstört oder beschädigt werden oder abhandenkommen. Dieses beinhaltet auch Schäden, die an Gebäuden und andere Gegenstände entstanden sind. Die gestohlenen Gegenstände werden zu den Wiederbeschaffungskosten ersetzt.

(26) Einbruchdiebstahl liegt vor, wenn der Dieb in einen Raum eines Gebäudes einbricht, einsteigt oder mittels eines Nachschlüssel (mittels falscher Schlüssel) oder mittels nicht zum ordnungsgemäßen öffnen bestimmter Werkzeuge eindringt und aus einem verschlossenen Raum eines Gebäudes Sachen entwendet. Und auch nachdem

er sich in das Gebäude eingeschlichen oder dort verborgen gehalten hat oder auch bei einem Diebstahl auf frischer Tat angetroffen wird.

(27) In einen Raum eines Gebäudes mit richtigen Schlüsseln eindringt, die er durch Beraubung – auch außerhalb der Wohnung – oder ohne fahrlässiges Verhalten des Versicherungsnehmers durch Diebstahl an sich gebracht hat.

(28) Nicht versichert sind Sachen, die an den Ort der Herausgabe oder Wegnahme erst auf Verlangen des Täters herangeschafft werden, es sei denn, das Heranschaffen erfolgt nur innerhalb des Versicherungsortes, an dem die Tathandlungen nach verübt wurden.

4.2.1.2.2. Erste Stufe: Vandalismus

(29) Nach den Vorschriften der VHB 2010 werden neben den Schäden aus Einbruchdiebstahl auch Schäden durch Vandalismus nach einem Einbruch bezahlt. Vandalismus nach einem Einbruch liegt vor, wenn der Täter auf eine der oben bezeichneten Arten (Einbruch, Einsteigen, Einschleichen und Nachschlüssel/falscher Schlüssel) in den Versicherungsort eindringt und versicherte Sachen vorsätzlich zerstört oder beschädigt. Richtet der Dieb fahrlässig Schäden in der Wohnung/ Gebäude an, dann sind diese nicht hierüber versichert.

(30) Führt allerdings Vandalismus nach einem Einbruch oder einer Beraubung zu Gebäudebeschädigungen innerhalb der Wohnung, werden die Reparaturkosten übernommen (§ 8 Nr. 1g VHB 2010)

4.2.1.2.3. Erste Stufe: Raub

(31) Der Raub ist im Zusammenhang mit der Hausratversicherung versichert, wenn gegen den Versicherungsnehmer Gewalt angewendet wird, um dessen Widerstand gegen die Wegnahme versicherter Sachen auszuschalten. Dieses gilt auch bei der Androhung einer Gewalttat mit Gefahr für Leib und Leben oder in dem Fall, wenn die Widerstandskraft des Versicherungsnehmers ausgeschaltet ist.

(32) Nicht versichert sind Sachen, die ohne Überwindung eines bewussten Widerstandes entwendet werden. Hierzu zählen der einfache Diebstahl sowie der Trickbetrug.

(33) Auch erstreckt sich der Versicherungsschutz – ohne Rücksicht auf mitwirkende Ursachen – nicht auf Sachen, die erst auf Verlangen des Täters an den Ort der Wegnahme herangeschafft bzw. auf Verlangen des Täters herausgegeben werden – es sei denn, das Heranschaffen erfolgt nur innerhalb des Versicherungsortes, an dem die Tat ausgeübt wurde.

4.2.1.3. Erste Stufe: Leitungswasser

(34) Soweit Rohre bzw. Installationen zum versicherten Hausrat gehören, leistet der Versicherer Entschädigung für innerhalb von Gebäuden eintretende frostbedingte und sonstige Bruchschäden an Rohren der Wasserversorgung (Zu- oder Ableitungen) oder den damit verbundenen Schläuchen, der Warmwasser- oder Dampfheizung sowie

Klima-, Wärmepumpen oder der Solarheizungsanlagen sowie von Wasserlösch- oder Berieselungsanlagen.

(35) Ebenfalls versichert sind frostbedingte Bruchschäden an nachfolgend genannten Installationen wie Badeeinrichtungen, Waschbecken, Spülklosetts, Armaturen (z. B. Wasser- und Absperrhähne, Ventile, Geruchsverschlüsse, Wassermesser) sowie deren Anschlussschläuche an Heizkörper, Heizkessel, Boiler oder vergleichbare Teile von Warmwasserheizungs-, Dampfheizungs-, Klima-, Wärmepumpen- oder Solarheizungsanlagen innerhalb des Gebäudes.

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

(37) 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 Warmwasser- oder Dampfheizung, aus Klima- Wärmepumpen oder Solarheizungsanlagen, aus Wasserlösch- und Berieselungsanlagen sowie aus Wasserbetten und Aquarien ausgetreten sein.

(38) Nicht versichert sind ohne Rücksicht auf mitwirkende Ursachen Schäden durch Plansch- oder Reinigungswasser, Schwamm, Grundwasser, stehendes oder fließendes Gewässer, Überschwemmung oder Witterungsniederschläge oder einen durch diese Ursachen hervorgerufenen Rückstau;

(39) Ebenfalls sind nicht versichert Schäden die durch das 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 entstanden sind.

(40) 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 und am Inhalt eines Aquariums, die als Folge dadurch entstehen, dass Wasser aus dem Aquarium ausgetreten ist.

4.2.1.4. Erste Stufe: Naturgefahren

(41) Der Versicherer leistet Entschädigung für versicherte Sachen, die durch Sturm, Hagel, weitere Elementargefahren wie Überschwemmung, Rückstau, Erdbeben, Erdsenkung, Erdrutsch, Schneedruck, Lawinen, Vulkanausbruch zerstört oder beschädigt werden oder abhandenkommen.

4.2.1.4.1. Erste Stufe: Sturm und Hagel

(42) Die versicherten Gefahren „Sturm und Hagel“ im § 5 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.
Dieses ist durch den Versicherungsnehmer im Schadensfall zu beweisen.

(43) Ist die Windstärke für den Schadenort nicht feststellbar, so wird Windstärke 8 unterstellt, wenn der Versicherungsnehmer nachweist, dass die Luftbewegung in der Umgebung des Versicherungsgrundstücks Schäden an Gebäuden in einwandfreiem Zustand oder an ebenso widerstandsfähigen anderen Sachen angerichtet hat, oder dass der Schaden wegen des einwandfreien Zustandes des versicherten Gebäudes oder des Gebäudes, in dem sich die versicherten Sachen befunden haben, oder mit diesem Gebäude baulich verbundenen Gebäuden, nur durch Sturm entstanden sein kann.

(44) Hagel ist ein fester Witterungsniederschlag in Form von Eiskörnern. Das „Hagelrisiko“ ist in dieser versicherten Gruppe obligatorisch mitversichert, setzt aber nicht voraus, dass gleichzeitig „Sturm“ vorliegen muss.

(45) Der Versicherer leistet Entschädigung für versicherte Sachen, die zerstört oder beschädigt werden oder abhandenkommen durch die unmittelbare Einwirkung des Sturmes oder Hagels auf versicherte Sachen oder auf Gebäude, in denen sich versicherte Sachen befinden.

4.2.1.4.2. Erste Stufe: Weitere Elementargefahren

(46) Versichert sind Gefahren und Schäden aus weiteren Elementarschäden wie Überschwemmung, Rückstau, Erdbeben, Erdsenkung, Erdrutsch, Schneedruck, Lawinen.

(47) Nicht versichert sind ohne Rücksicht auf mitwirkende Ursachen, Schäden durch Sturmflut, Eindringen von Regen, Hagel, Schnee oder Schmutz durch nicht ordnungsgemäß geschlossene Fenster, Außentüren oder andere Öffnungen, es sei denn, dass diese Öffnungen durch eine der versicherten Naturgefahren entstanden sind und einen Gebäudeschaden darstellen.

(48) Ebenfalls sind nicht versichert Schäden durch Grundwasser, soweit dieses nicht vorher an die Erdoberfläche gedrungen ist. In diesem Fall handelt es sich um ein versichertes Überschwemmungswasser.

(49) 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. Auch Schäden an Sachen, die sich außerhalb von Gebäuden befinden sind nicht versichert. Eine Ausnahme stellt Antennenanlagen und Markisen am Gebäude dar, wenn sie ausschließlich vom Versicherungsnehmer genutzt werden. In diesem Fall sind diese doch versichert.

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

(50) Nach den allgemeinen Regelungen ist der gesamte Hausrat in der im Versicherungsschein bezeichneten Wohnung (Versicherungsort) versichert.

(51) Hausrat, der infolge eines eingetretenen oder unmittelbar bevorstehenden Versicherungsfalles aus dem Versicherungsort entfernt und in zeitlichem und örtlichem Zusammenhang mit diesem Vorgang zerstört oder beschädigt wird oder abhandenkommt, ist versichert. Hausrat außerhalb des Versicherungsortes ist nur in

Ausnahmefällen versichert. Versicherte Sachen, die Eigentum des Versicherungsnehmers oder einer mit ihm in häuslicher Gemeinschaft lebenden Person sind oder die deren Gebrauch dienen, sind weltweit auch versichert, solange sie sich vorübergehend außerhalb des Versicherungsortes befinden. Zeiträume von mehr als drei Monaten gelten nicht als vorübergehend.

(52) Versicherungsort ist die im Versicherungsschein bezeichnete Wohnung. Zur Wohnung gehören diejenigen Räume, die zu Wohnzwecken dienen und eine selbständige Lebensführung ermöglichen. Dies sind die ausschließlich vom Versicherungsnehmer oder einer mit ihm in häuslicher Gemeinschaft lebenden Person privat genutzten Flächen eines Gebäudes. Versichert sind auch Loggien, Balkone, an das Gebäude unmittelbar anschließende Terrassen sowie ausschließlich vom Versicherungsnehmer oder einer mit ihm in häuslicher Gemeinschaft lebenden Person zu privaten Zwecken genutzte Räume in Nebengebäuden des Grundstücks, auf dem sich die versicherte Wohnung befindet. Dieses gilt auch für Gemeinschaftsräume auf dem Grundstück auf dem sich die Wohnung befindet. Garagen die sich auf dem Grundstück befinden, wie auch in der Nähe werden ebenfalls miterfasst. Räume, die ausschließlich beruflich oder gewerblich genutzt werden, gehören nicht zur Wohnung, es sei denn, sie sind ausschließlich über die Wohnung zu betreten (sog. Arbeitszimmer in der Wohnung);

(53) Zum Hausrat gehören alle Sachen, die dem Haushalt des Versicherungsnehmers zur privaten Nutzung dienen. Dazu gehören auch Wertsachen und Bargeld (gehören ebenfalls zum Hausrat. Hier sind die entsprechenden vertraglichen Entschädigungsgrenzen zu beachten).

(54) Nicht versichert sind Kraftfahrzeuge aller Art und Anhänger, Hausrat von Mietern und Untermietern in der Wohnung des Versicherungsnehmers, Sachen im Privatbesitz, die durch einen gesonderten Versicherungsvertrag versichert sind (z. B. für Schmucksachen und Pelze, Kunstgegenstände, Musikinstrumente bzw. Jagd- und Sportwaffen) sowie elektronisch gespeicherte Daten und Programme. Nicht versichert sind weiter Gebäudebestandteile (z.B. Fenster und Türen), es sei denn sie sind in § 6 Nr.2 c VHB 2010 ausdrücklich genannt.

(55) Versichert sind die infolge eines Versicherungsfalles notwendigen und tatsächlich angefallenen Aufräumungskosten, Bewegungs- und Schutzkosten, Hotelkosten, Transport- und Lagerkosten, Schlossänderungskosten sowie Reparaturkosten für Gebäudeschäden durch Einbruchdiebstahl, Raub, Vandalismus oder Nassschäden.

4.2.3. Erste Stufe Überprüfung der Pflichtverletzung des Versicherungsnehmers

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

(57) Eine Obliegenheitsverletzung des Versicherungsnehmers liegt vor, wenn dieser nicht alle bekannten Gefahrenumstände angezeigt hat, nach denen der Versicherer im Antrag zur Hausratversicherung gefragt hat oder sich die Umstände der Nutzung der Wohnung verändert haben oder die Wohnung ganz gewechselt wurde.

(58) Darüber hinaus hat sich der Versicherungsnehmer verpflichtet die versicherte Wohnung zu sichern und die Sachen im ordnungsgemäßen Zustand zu erhalten und Mängel und Schäden unverzüglich beseitigen zu lassen. Dieses gilt insbesondere für wasserführende Anlagen und Einrichtungen.

(59) 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

(60) 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. So hat er unverzüglich bei Einbruchdiebstahl und Raub dafür zu sorgen, dass eine Anzeige bei der zuständigen Polizei erfolgt. Dabei hat er z.B. im Falle eines Leitungswasser-Schadens dafür zu sorgen, dass die Wasserzufuhr umgehend gestoppt wird, damit eine weitere Ausbreitung des Schadens verhindert wird.

(61) 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.

(62) 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.

(63) 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.

(64) 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.

(65) Dieses schließt auch die Beschaffung von entsprechenden Belegen mit ein.

(66) 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.

(67) 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

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

(69) 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

(70) Der Sachverständige hat zu überprüfen inwieweit die Versicherungssummen dem vorgefundenen Sachverhalt entsprechen. So sind Hinweise oder Tatsachen auf eine Unterversicherung zu dokumentieren. Nach der VHB 2010 ermittelt sich die Versicherungssumme aus dem bei Vertragsabschluss vereinbarten Betrag pro Quadratmeter Wohnfläche multipliziert mit der im Versicherungsschein genannten Wohnfläche der versicherten Wohnung.

(71) Eine Unterversicherung ist ausgeschlossen, wenn bei Eintritt des Versicherungsfalles die Wohnfläche der im Versicherungsschein genannten Wohnfläche entspricht und die vereinbarte Versicherungssumme nicht unterschritten wird.

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

(72) 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.

(73) 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,

³ BVSV-Standard 061

ausschließlich dem Auftraggeber mitzuteilen. Dieser wird dann diese Sachverhalte bewerten und entsprechende Maßnahmen einleiten.

(74) Im Zusammenhang mit Vandalismus-Schaden nach Einbruch muss der Versicherungsnehmer diese vorsätzliche Sachbeschädigung nachweisen, wie z.B. zerschnittene und zerstörte Möbel, Kleidung und Hausrat. Auch ist der versicherte Einbruch nachzuweisen. Somit kommt den vorhandenen Einbruchspuren eine erhebliche Bedeutung zu. Der Versicherungsnehmer hat die Umstände darzulegen, aus denen mit hinreichender Wahrscheinlichkeit auf einen versicherten Schadensverlauf geschlossen werden kann. Dieses gilt auch für Raub.

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

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

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

(77) 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.

(78) Der Schadensregulierer hat während der Schadensregulierungen Fragen zum Abwicklungsverfahren, was seine Tätigkeit angeht, zu beantworten.

(79) 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

(80) 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.

(81) 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 werden.

(82) 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

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

(84) 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

(85) 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

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

(87) 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, das 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

(88) 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

(89) 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 Gutachtauftrag

(90) 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

(91) 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

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

(93) 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

(94) 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.

(95) 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.

(96) 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.

(97) 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

(98) 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.

(99) 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.

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

7. Aufzeichnungs- und Aufbewahrungspflichten

(101) 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

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

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

8. Inkrafttreten

(104) Der BVSV-Standard 0061 „Regulierung von Hausratsschäden“ tritt mit Verabschiedung zum 05.08.2016 in Kraft.