

Verhalten im Schadenfall

Allgemeine Hinweise

Unternehmen Sie alles Notwendige, um größere Schäden zu vermeiden.

Bewahren Sie die Ruhe und leiten Sie Rettungsmaßnahmen sofort ein.

Bitte melden Sie unverzüglich den Schaden an uns, damit wir den Versicherer informieren und gegebenenfalls einen Sachverständigen einschalten können. Verändern Sie die Schadenstelle – mit Ausnahme von erforderlichen Schadenminderungsmaßnahmen – nicht und beginnen Sie erst mit den Aufräumungsarbeiten, wenn der Versicherer und/oder die Polizei den Schadenort freigegeben haben. Erstellen Sie Fotos vom Schadenbereich und einen Schadenbericht über Art, Hergang und Ursache des Schadens unter Angabe der ungefähren Schadenhöhe (unverbindlich). Nachstehende Aufstellung ist allgemeiner Natur und erlaubt keinen Rückschluss auf versicherte Gefahren:

1. Sach-Versicherung

- Brand der Feuerwehr/Polizei melden; wenn anlässlich des Schadens Sachen abhandengekommen sind, ist Anzeige gegen Unbekannt zu erstatten;
- Zur Leitungswasser-Versicherung: Schadenursächliche Leitungen bis zur (provisorischen) Reparatur abstellen, damit kein weiterer Wasseraustritt stattfinden kann; Trocknungsmaßnahmen nach Schadenursachenbeseitigung in die Wege leiten, sofern notwendig
- Nach einem Sturm-/Hagelschaden: Dächer o.Ä. (provisorisch) abdichten, lose Teile befestigen, entstandene Öffnungen (provisorisch) schließen;
- Zur Einbruchdiebstahl-/Beraubungs-Versicherung: Schaden bei der Polizei zur Anzeige bringen; Tagebuch-Nummer bei der Polizei erfragen;
- Liste der gestohlenen Sachen (Stehlgutliste) Polizei und Versicherer einreichen.

2. Elektronik-Versicherung

- Betroffene Anlagen spannungsfrei schalten.
- Nach einem Brand verrauchte Räume durchlüften; evtl. vorhandene Klimaanlage nicht einschalten. Erhöhte Luftfeuchtigkeit reduzieren.
- Diebstahl, Einbruchdiebstahl, Raub oder Plünderung der Polizei anzeigen.
- Stehlgutliste anfertigen und aktualisieren.
- Anschaffungs- und Wiederbeschaffungsbelege zusammenstellen.
- Tagebuch-Nummer erfragen.

3. Daten-Versicherung

- Geräte spannungsfrei schalten.
- Keine Funktionstests vornehmen; Datenspeicher aus dem Gefahrenbereich bringen und möglichst luftdicht verpacken.
- Zustand und bereits erfolgte Maßnahmen dokumentieren; notieren, welche Informationen auf den Datenträgern gespeichert sind.
- Defekte Datenträger, insbesondere Festplatten, sicherstellen und nicht der EDV-/PC-Reparaturfirma überlassen.
- Sorgfältige Planung des Einsatzes von Back-Up-Verfahren.

4. Haftpflicht-Versicherung

- Dem Geschädigten Namen und Anschrift des Versicherers nennen.
- Keine Aussage zur Schuldfrage.
- Keine Zahlung an den Geschädigten leisten.
- Keine Aufrechnungen aus Lieferungsforderungen zulassen.
- Alle gerichtlichen Unterlagen einschl. der Zustellungskarte (Briefumschlag des Gerichtes) uns sofort zur Weiterleitung an den Versicherer zusenden.
- Auch ungerechtfertigt erscheinende Ansprüche anzeigen (zur Abwehr unberechtigter Ansprüche).

5. Cyber-Versicherung

- Sofort die in der Versicherungspolice angegebene Hotline anrufen.
- Ransomware: Niemals mit Kriminellen kommunizieren und kein Lösegeld zahlen.
- Haftung: Ansprüche weder ganz noch teilweise akzeptieren oder begleichen.

6. Transport-Versicherung

- Bei Wareneingang die eintreffende Sendung unverzüglich auf mögliche Schäden untersuchen. Einen eventuellen Schaden auf dem Frachtbrief schriftlich bestätigen lassen.
- Schon beim Verdacht eines Schadens keine reine Quittung ausstellen.
- Bei Gütern in Containern sicherstellen, dass Container und Schlosser oder Siegel geprüft werden. Falls Container beschädigt oder Schlosser/Siegel aufgebrochen sind oder fehlen bzw. von den Frachtdokumenten abweichen, auf Empfangsquitte vermerken und vom Ablieferer gegenziehen lassen.
- Zustand der Sendung und ihrer Verpackung bis zum Eintreffen des Havariekommissars nicht verändern, außer bei erforderlichen Schadenminderungsmaßnahmen.
- Ersatzansprüche gegen Dritte (Reederei, Bahn, Post, Spediteure etc.) unverzüglich schriftlich geltend machen und zu gemeinsamer Schadenbesichtigung auffordern.
- Bescheinigung des Schadens verlangen.
- Reklamationsfristen der Beförderungsunternehmen wegen der Regressmöglichkeiten unbedingt einhalten.

7. Unfall-Versicherung

- Nach einem Unfall, der voraussichtlich eine Leistungspflicht herbeiführt, ist unverzüglich ein Arzt aufzusuchen.
- Hat der Unfall den Tod zur Folge, so muss dies unverzüglich nach Kenntnisnahme gemeldet werden.

8. Bauleistungs-, Montage-, Maschinen-Versicherung

- Am Schadenort vor Abstimmung/Besichtigung mit dem Versicherer nur etwas verändern, wenn Sicherheitsgründe dieses erfordern.
- Diebstahl – soweit mitversichert – sofort der Polizei anzeigen. Tagebuch-Nummer erfragen.
- Ausgewechselte Teile sind bis zur endgültigen Regulierung des Schadens für eine eventuelle spätere Besichtigung durch den Versicherer/Sachverständigen witterungsgeschützt aufzubewahren.

9. Rechtsschutz-Versicherung

- Keine Aussagen gegenüber den Ermittlungsbehörden ohne anwaltlichen Beistand.

10. Vermögensschadenhaftpflicht-Versicherung für Organe und Leitende Angestellte

- Keinen Schadenersatzanspruch ganz oder zum Teil anerkennen, vergleichen oder befriedigen.

11. Kraftfahrt-Versicherung

- Keine Aussage zur Schuldfrage.
- Aufnahme folgender wichtiger Daten vom Unfallgegner: Name, Anschrift und amtliche Kennzeichen, Versicherungsgesellschaft, Versicherungsscheinnummer.
- Anfertigung eines Unfallprotokolls und Aufnahme von Zeugennamen.
- Haarwildschäden unverzüglich der nächsten Polizeidienststelle oder dem Jagdpächter anzeigen.
- Achtung! Bei einem Kasko-Schaden sind Sie weisungsgebunden (Gutachter).