

## Information der *Versicherungskammer Bayern*



Ein Stück Sicherheit.

Liebe Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner,

mit dieser Information möchten wir Sie mit Handlungsempfehlungen ausstatten, um Ihre und die aufkommenden Fragen unserer Kunden bestmöglich beantworten zu können.

Vorab folgende allgemeinen Informationen:

1. Wir haben unsere Kapazitäten in der Neuschadenhotline auf ein Maximum erhöht, damit wir die hohe Anzahl an Elementarschadenmeldungen durch unsere Kunden über die Neuschadenhotline annehmen können.
2. Des Weiteren haben wir seit Freitag unsere Versicherungskammer Bayern - Homepage mit der Möglichkeit der Online-Schadenmeldung versehen und auf sämtliche Social-Media Kanäle verlinkt.
3. Über die Neuschadenhotline 0800 6236 6236 hatten wir die telefonische Erreichbarkeit auch am Wochenende gesichert, Die Kunden haben bereits davon regen Gebrauch gemacht.

Wie können Sie unsere Kunden und uns nun am besten unterstützen bzw. welche Informationen können Sie an unsere Kunden weitergeben:

### 1. **Schadenaufnahme:**

- Nutzen Sie zur Schadenaufnahme unsere Vertriebssysteme (möglichst nicht E-Mail). Jeder Schaden muss getrennt erfasst werden, daher bitte keine Sammelmeldungen aufgeben.
- Schildern Sie die Schäden und insbesondere das Schadenausmaß möglichst detailliert mit Angabe der geschätzten Schadenhöhe. Dies erleichtert uns die weitere Steuerung der Schäden, insbesondere in Bezug auf die Notwendigkeit von Sachverständigen, Großschadenbearbeitung etc. Daher: Je ausführlicher die Schadenmeldung durch Sie, desto besser können wir im Schaden gezielte Maßnahmen treffen.
- Bitte senden Sie uns auch über die Upload-Funktion des Schadenmeldesystems die bereits vorhandenen Fotos oder weitere relevante Schadenunterlagen zu. Bitte verzichten Sie unbedingt auf Video-Formate.
- Nehmen Sie die Schäden für Gebäude und Hausrat bei identischen Kunden jeweils getrennt auf und verweisen Sie gegenseitig auf den anderen Schaden. Damit können wir die Schäden aus einer Hand steuern.

- Weisen Sie uns darauf hin, wenn unser Kunde Trocknungsgeräte benötigt. Teilweise sind schon eigene/geliehene Trockner im Einsatz. Wir haben zahlreiche Dienstleister auch aus anderen Bundesländern, welche uns Kapazitäten zur Verfügung gestellt haben.
- Sofern eine Weiternutzung des Wohnraumes schadenbedingt nicht möglich ist, teilen Sie uns dies mit. Wir prüfen, ob dann bedingungsgemäß Unterbringungskosten übernommen werden können. Für die Prüfung bitten wir auch um Mitteilung der Versicherungsnummer der Hausratversicherung bei uns bzw. Mitteilung, wenn eine Hausrat- Absicherung bei einem anderen Versicherer besteht.
- Bitte fragen Sie unsere Kunden unbedingt danach, ob Verunreinigungen durch Heizöl eingetreten sind und teilen Sie uns dies dringend mit.
- Sie können unseren Kunden auch den [Schaden-Hilfe-Flyer](#) aushändigen. Aus diesem geht hervor, welche Erstmaßnahmen durch den Kunden vorgenommen werden sollen.

## 2. Deckungsrelevante Fragestellungen:

Grundsätzlich müssen wir bei der Deckungsprüfung unterscheiden, ob es sich um einen Überschwemmungs-, Rückstau- oder Grundwasserschaden handelt. Daher beachten Sie bitte folgendes:

- a) War das Grundstück überschwemmt, teilen Sie uns dies explizit und wenn vorhanden mit Fotos mit.
- b) War das Grundstück nicht überflutet und es kam aufgrund Kanalrückstau zu einem Wassereintritt in das Gebäude ist zu prüfen, ob Rückstauschäden versichert sind. Teilen Sie uns dabei auch mit, ob Rückstausicherungen vorhanden sind.
- c) In vielen Bereichen kommt es jetzt aktuell zu eindringendem Grundwasser, ohne dass das Grundwasser die Erdoberfläche erreicht hat und danach in das Gebäude eingelaufen ist. Diese Schäden sind grundsätzlich nicht versichert.
- d) Bitte achten Sie darauf, dass wir eindeutige Trennung der Zuordnung zu Gebäude oder Hausrat vornehmen müssen. Grundsätzlich leisten wir für Gebäude- oder Hausratschäden nur, wenn auch die jeweilige Elementardeckung vereinbart gilt.

Die sogenannten "Einbaumöbel" sind fast immer nicht dem Gebäude zuzurechnen, sondern Hausratbestandteil. Daher benötigen wir im Falle einer Gebäudezuordnung auch geeignete Nachweise.

- e) Bitte achten Sie darauf, dass Photovoltaik-Anlagen und deren Zubehör (z.B. Verkabelungen/Wechselrichter/Batterien) nicht automatisch mitversichert sind, bzw. nur, wenn diese explizit im Antrag/Versicherungsschein/Bedingungswerk aufgeführt sind.
- f) Sind aufgrund Stromausfall Lebensmittel verdorben, fallen diese ggf. nicht unter den Versicherungsschutz, da keine direkte Einwirkung der Überflutung auf das Kühlgut stattgefunden hat. In unseren Bedingungswerken gibt es vereinzelt anders lautende Klauseln. Wir prüfen daher auch hier individuell den Versicherungsschutz.

### 3. Eigenleistungen bei Elementarschäden:

- Wir vergüten einheitlich 20 EUR pro Stunde für Aufräumungs- und Reinigungsarbeiten.
- Für handwerksähnliche Wiederherstellungsarbeiten (Malern/Gipsen/Bodenbelagsarbeiten etc.) vergüten wir 40 EUR pro Stunde.

Bitte lassen Sie uns hierzu eine ausführliche Aufstellung (Stunden pro Helfer und erbrachte Leistungen) zukommen.

### 4. Nachweispflichten des Kunden:

- Grundsätzlich muss uns der VN in geeigneter Weise nachweisen, welche Schäden eingetreten sind. Aufgrund der laufenden Aufräumungsarbeiten in den einzelnen Kommunen werden Hausratgegenstände oft sehr zügig und zentral organisiert entsorgt. Bitte weisen Sie die Kunden darauf hin, dass wir dann zumindest geeignete Bildnachweise und Einzelaufstellungen benötigen.

### 5. Sofortmaßnahmen, insbesondere Trocknung:

- Bitte weisen Sie die Kunden darauf hin, dass Sofortmaßnahmen wie z.B. Auspumpen, Reinigen, Trocknen, geeignetes Lüften erfolgen müssen.

Gerne vermitteln wir für die Trocknung entsprechende Fachbetriebe. Machen Sie uns den Bedarf in der Schadenmeldung ersichtlich.

- Sofern unsere Kunden selbst Trocknungsgeräte organisiert und im Betrieb haben, können wir neben der Leihgebühr folgende pauschalen Stromkosten erstatten:

Wir vergüten pauschal je Trocknungstag und Gerät 10 EUR für die Stromkosten. Bitte lassen Sie uns hier eine Aufstellung (Anzahl Trocknungsgeräte und Trocknungstage) zukommen.

### 6. bei Betriebsunterbrechungsschäden benötigen wir folgende Unterlagen:

- bei Schäden < 10.000,00 €: Nachweis der letzten Tagesumsätze
- bei Schäden > 10.000,00 €: Jahresabschluss (G+V) oder alternativ Summen und Saldenlisten des letzten unbeeinträchtigten Geschäftsjahres, monatliche BWAs als Jahresübersicht für das vorangegangene Geschäftsjahr und fortlaufend für das vom Schaden betroffene Jahr und eine Aufstellung ggfls. entstandener Schadenminderungskosten.

Wir danken Ihnen für Ihre tatkräftige Unterstützung!