

# **Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz**

## **Nach sintflutartigen Regenfällen - Verbraucherzentrale gibt Tipps für den Schadensfall**

- Der Starkregen der letzten Tage hat erhebliche Schäden angerichtet.
- Betroffene sind auf schnelle Hilfe durch ihre Hausrat- oder Wohngebäudeversicherung angewiesen.
- Die Verbraucherzentrale gibt Tipps für den Schadensfall.

(VZ-RLP / 14.07.2021) „Hat der Starkregen Schäden an Haus oder im Keller verursacht, können diese durch die Wohngebäudeversicherung abgedeckt sein“, informiert Anna Follmann, Versicherungsexpertin der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz. „Schäden durch Starkregen, Überschwemmung und Rückstau sind allerdings nur dann versichert, wenn auch die Absicherung von Elementarschäden in der Versicherungspolice zusätzlich vereinbart ist.“ Schäden am Hausrat sind dagegen ein Fall für die Hausratversicherung. Unter Hausrat versteht man alles, was sich im Haus befindet, nicht fest mit dem Haus verbunden ist und herausgetragen werden könnte. Auch hier kann eine Elementarversicherung helfen. Schäden an Kraftfahrzeugen durch Überschwemmung sind von der Teilkaskoversicherung umfasst.

Damit die Schadensabwicklung möglichst problemlos erfolgen kann, gibt die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz Tipps für Betroffene:

- **Schaden mindern - soweit dies möglich ist**  
Betroffene sind verpflichtet, den Schaden so gering wie möglich zu halten und alles zu unternehmen, was möglich und zumutbar ist, um Hausrat und Gebäude vor weiteren Schäden zu bewahren. Ist der Keller mit Wasser vollgelaufen, sollte umgehend mit dem Ausschöpfen begonnen werden. Vorher sollte alles fotografiert, besser noch gefilmt werden.
- **Schadensliste erstellen und Schäden dokumentieren**  
Unmittelbar nach dem Schadensfall sollte eine vollständige Liste aller zerstörten oder beschädigten Gegenstände erstellt werden. Falls vorhanden, sollten Einkaufsbelege beigefügt werden. Andernfalls können der Zeitpunkt der Anschaffung und der ungefähre Neupreis aus dem Gedächtnis aufgeschrieben werden. Vorerst sollten keine beschädigten Sachen weggeworfen werden.
- **Versicherer kontaktieren und nach Anweisungen zum weiteren Vorgehen fragen.**  
Der Kontakt zur Versicherung sollte möglichst schriftlich erfolgen. Eine E-Mail oder ein Fax genügt. Der Sendebericht ist unbedingt aufzubewahren. Wichtig ist, dass der Versicherer eine Eingangsbestätigung sendet und Betroffene die Schadensmeldung sorgfältig dokumentieren. Müssen die Verhandlungen ausnahmsweise doch telefonisch erfolgen, sollte am besten vor Zeugen telefoniert werden. Bei telefonischen Leistungszusagen, ist es wichtig, den Namen des Sachbearbeiters, seine telefonische Durchwahl sowie Tag und Zeitpunkt des Anrufs zu notieren. Es ist ratsam, alle Unterlagen, die an die Versicherung gesendet werden, vorher zu kopieren.

- **Schadensbegutachtung durch die Versicherung**  
Der Versicherer wird mitteilen, ob Betroffene selbst einen Handwerker beauftragen sollen oder ob die Versicherung erst jemand vorbeischicken will. Oft wird der Versicherer einen "Regulierer" vorbeischicken, der sich den Schaden anschaut: Versicherungsnehmer sollten wissen, dass dieser kein unabhängiger Gutachter ist, sondern vom Versicherer bezahlt wird und dessen Interessen vertritt.
- **Auf Abschlagszahlung drängen**  
Betroffene sollten sich mit der Schadensregulierung nicht vertrösten lassen. Wenn alle Unterlagen vorgelegt sind, kann spätestens einen Monat nach Schadensanzeige eine Abschlagszahlung verlangt werden. Dies ist in Paragraf 14 Absatz 2 des Versicherungsvertragsgesetzes geregelt. Übrigens: Die Hausrat- und Wohngebäudeversicherung übernimmt bei beschädigten Gegenständen die Reparaturkosten. Sollte der vorherige Zustand nicht vollständig wiederhergestellt werden können, gibt es außerdem noch einen Anspruch auf Ausgleich der verbliebenen Wertminderung.

Weitere Informationen rund um das Thema Elementarschadensversicherung gibt es auf der Internetseite der Verbraucherzentrale unter <https://www.verbraucherzentrale-rlp.de/wissen/geld-versicherungen/weitere-versicherungen/versicherungsschutz-fuer-elementarschaeden-11440>

Wer Fragen zur Hausrat- und Wohngebäudeversicherung hat oder prüfen möchte, ob er ausreichend versichert ist, kann sich unter der **Rufnummer (06131) 28 48 – 868** montags von 10 bis 13 Uhr und mittwochs von 14 bis 17 Uhr an das Beratungstelefon zu Elementarschäden und Naturgewalten der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz wenden.

Die kostenfreie Telefonberatung ist möglich durch eine Kooperation mit dem rheinland-pfälzischen Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie und Mobilität.