

Das 10-Punkte Programm

Der **BSS** möchte Gebäudeeigentümer sowie Mieter und Pächter über ihre Rechte und Pflichten gegenüber der eigenen Versicherung bei Leitungswasserschäden im Allgemeinen und Schimmelpilzschäden im Speziellen aufklären und zu einer optimalen Abwicklung beitragen. Diese Information soll Versicherten helfen, berechnete Ansprüche einzufordern und diese nicht durch falsches Handeln zu verlieren. Je nachdem, was geschädigt wurde und wer verantwortlich ist, kann die Gebäudeversicherung, die Haftpflichtversicherung des Verursachers, z.B. des Handwerkers, oder die Hausratversicherung, bei Schäden am Inventar, beansprucht werden. Jeder Betroffene sollte sich bei einem Wasserschaden die Frage stellen: „Wie verhalte ich mich richtig, damit meine Versicherung den Schaden vertragsgerecht oder gemäß aktueller Rechtsprechung reguliert?“

**Kühler Kopf bei nassen Füßen
Darauf sollten Sie grundsätzlich achten**

1. Genau hingeschaut: Welche Versicherung für welchen Schaden?

Ist ein Wasserschaden eingetreten, sollten Sie zunächst prüfen, ob und in welchem Umfang der entstandene Schaden durch einen Versicherungsvertrag gedeckt ist. Leckagen an Wasserleitungen sind normalerweise durch die Gebäudeversicherung abgedeckt. Hat ein Handwerker bei Renovierungs- oder Sanierungsarbeiten eine Leitung beschädigt, haftet der Handwerker bzw. seine Haftpflichtversicherung. Hat Ihnen bei Heimwerkerarbeiten ein Bekannter oder Verwandter geholfen und eine Leitung beschädigt, dann könnte evtl. dessen Haftpflichtversicherung einspringen. Wurde durch einen Leitungswasserschaden nicht nur die Bausubstanz, sondern auch Inventar beschädigt, sollte geprüft werden, ob die Hausratversicherung dies abdeckt.

In der Regel sind im Rahmen der Gebäudeversicherung Frisch- und Abwasserleitungsschäden versichert. Dies sind Schäden, die beispielsweise verursacht wurden durch:

- + Defekt an Wasser- und Heizleitungen
- + Rohrbruch
- + geplatzter Wasch- oder Spülmaschinenschlauch

Vertragsabhängig sind auch Schäden versichert, die durch ein Aquarium, Wasserbett, Regenwassernutzungsanlage usw. entstanden sind. Was versichert ist und wie Sie sich im Schadensfall zu verhalten haben, steht in Ihrem Versicherungsvertrag.

Leider sind die Formulierungen im Vertrag oft schwer verständlich. Lassen Sie sich notfalls den Vertrag von Ihrer Versicherung erklären. Kommen berechnete Zweifel auf, dass Sie ehrlich und fair informiert werden, können Sie die Verbraucherberatung um Hilfe bitten. Eventuell bleibt Ihnen der Gang zum Anwalt nicht erspart.

2. Dokumentation ist wichtig!

Dokumentieren Sie den gesamten Schadensverlauf durch detaillierte Aufzeichnungen, Fotos und Videos. Achten Sie darauf, dass Sie die Schadensursache eindeutig und nachvollziehbar dokumentieren. Sie könnten z.B. das defekte Rohrstück oder den geplatzten Schlauch als Beweis aufbewahren. Sollte es später zu einer Auseinandersetzung kommen, ist es von Vorteil, wenn Sie auf eine Dokumentation zurückgreifen können. Die Versicherung war beim Schadenseintritt schließlich nicht vor Ort und ist bei der Beurteilung auf Ihre Dokumente und Beweisstücke angewiesen. Im Streitfall wird es die Versicherung schwer haben, Ihre dokumentierten Angaben zu widerlegen.

3. Zögern Sie nicht mit der Schadensmeldung

Damit Sie Ihre rechtlichen Ansprüche geltend machen können, müssen Sie den Schaden so schnell wie möglich schriftlich Ihrer Gebäudeversicherung, ggf. auch Ihrer Hausratversicherung melden. War ein Handwerker oder eine andere Person der Schadensverursacher, so müssen Sie den Schaden dem Verursacher sofort melden, damit dieser seine Versicherung informieren kann. Da Sie mit der Haftpflichtversicherung des Verursachers keinen Vertrag abgeschlossen haben, muss der Verursacher den Schaden selber melden.

4. Ihre Pflichten - Ihre Rechte – Beide sollten Sie kennen

Sie müssen der zuständigen Versicherung die Gelegenheit zur Feststellung des Schadens geben. Wenn der Schaden durch einen Handwerker oder eine andere Person verursacht wurde, auch dessen Versicherung. Die Versicherung muss die Möglichkeit bekommen, den Schaden anzusehen, zu prüfen und entsprechende Untersuchungen zu veranlassen. Meistens beauftragt die Versicherung einen Schadenssachbearbeiter, einen Schadensregulierer oder einen Sachverständigen zur Begutachtung des Schadens.

Diese haben die Aufgabe festzustellen, ob tatsächlich ein Versicherungsfall vorliegt und welcher Aufwand notwendig ist, um diesen Schaden vollständig zu beseitigen. Leider versuchen die Regulierer der Versicherung zuweilen, den Schaden möglichst "billig" abzuwickeln und behandeln Sie nicht immer fair.

Deshalb sollten Sie die Gespräche nicht alleine führen, sondern immer in Gegenwart einer anderen Person, die notfalls als Zeuge aussagen kann. Bei großen Schäden sollten Sie einen Sachverständigen hinzuziehen. Diese fachliche Beratung steht Ihnen zu und die Versicherung muss die entstehenden Kosten übernehmen, soweit diese angemessen sind. Bei Gesprächen mit der Versicherung sollte die mündliche Vereinbarung sofort schriftlich dokumentiert und vom Beauftragten der Versicherung unterschrieben werden. Dies gilt insbesondere, wenn keine Zeugen zugegen sind. Probleme lassen sich so erfahrungsgemäß gleich zu Beginn abwenden. Aber nicht nur Sie sollten rasch handeln. Nach der Rechtsprechung sind die Versicherer gehalten, einen Schaden zügig zu regulieren. Auch sind die Versicherer verpflichtet, gegebenenfalls einen angemessenen Vorschuss zu bezahlen.

**Eine billige Sanierung kann teuer werden.
Wie wäre es mit: fachgerecht und preiswert?**

5. Die Schadensbeseitigung

Die Versicherung hat ein so genanntes Weisungsrecht. Dies bedeutet, dass die Versicherung unter Umständen bestimmen darf, wie der Schaden beseitigt wird. Sie sollten daher Weisungen und Auflagen der Versicherung zum weiteren Vorgehen befolgen, soweit diese nicht Ihre Rechte beschneiden oder eine billige, aber nicht fachgerechte Sanierung nach sich ziehen. Die Versicherung ist zwar berechtigt, Weisungen zu erteilen, sie ist dazu aber nicht verpflichtet. Sie sollten unverzüglich und schriftlich (da es schnell gehen soll per Fax oder Mail) bei der Versicherung anfragen, was zu tun ist. Um keine Zeit zu verlieren, sollten Sie der Versicherung schriftlich einen angemessenen Termin setzen, z.B. "Innerhalb von 24 Stunden erwarten wir Ihre Antwort." Meldet sich die Versicherung innerhalb dieser Frist nicht bei Ihnen, sollten Sie den Grund erfragen, evtl. ist Ihre Meldung nicht angekommen. Reagiert Ihre Versicherung nicht auf die nochmalige Nachfrage, ist davon auszugehen, dass die Versicherung auf Weisungen verzichtet.

6. Verhalten bei Weisungsrecht der Versicherung

Verlangt die Versicherung ein bestimmtes Vorgehen, so hat sie auch die Kosten dafür zu tragen. Die Versicherung ist nicht berechtigt, Ihnen vorzuschreiben, welches Unternehmen Sie zur Sanierung beauftragen müssen, auch wenn der Versicherungsregulierer dies zuweilen gerne vermittelt. Allerdings müssen die Preise des Unternehmens Ihrer Wahl realistisch, also marktüblich sein, denn die Versicherung ist nicht verpflichtet, überhöhte Preise zu zahlen.

7. Fachgerecht statt billig

Sie haben das Recht auf eine fachgerechte Instandsetzung des Schadens. Die von der Versicherung bevorzugten Sanierungsunternehmen arbeiten oftmals für äußerst niedrige Pauschalsätze. Eine "billige" Sanierung birgt die Gefahr, dass keine fachgerechte Sanierung erfolgt. Bei einer schlecht bezahlten Arbeit wird der notwendige Aufwand häufig minimiert und die Qualitätssicherung vernachlässigt. Fordern Sie eine fachgerechte Sanierung. Wenn festgestellt wird, dass die Qualität der Sanierung nicht den aktuellen Empfehlungen, z.B. den Leitfäden des Umweltbundesamtes entspricht, sollten Sie dies beanstanden. Notfalls sollten Vergleichsangebote von unabhängigen und qualifizierten Sanierungsunternehmen eingeholt werden. Bei verzögerter oder nicht fachgerechter Trocknung entsteht schnell ein Schimmelpilzproblem. Bei spät erkannten Feuchtigkeitsschäden z.B. einem defekten Spül- oder Waschmaschinenschlauch, können Schimmelpilze bereits vorhanden sein.

Bei Schimmelpilzschäden geht es um Ihre Gesundheit und die Ihrer Familie. Weichen die Angebote der Versicherung und die Angebote der unabhängigen Sanierungsfirma bei den Leistungen deutlich voneinander ab, ist Vorsicht geboten und Sie sollten rechtlichen und/oder neutralen sachverständigen Rat einholen. Berücksichtigen Sie, dass Sie in der Regel der Auftraggeber für die Sanierungsarbeiten sind und nicht die Versicherung. Daher tragen auch Sie als Auftraggeber die Verantwortung.

8. Ihr Recht auf Vorschusszahlung

Sollte sich die Versicherung weigern, mehr zu bezahlen, als die von ihr selbst vorgeschlagene Summe, so haben Sie grundsätzlich das Recht, zumindest die von der Versicherung unstreitig vorgeschlagene Summe als Vorschuss zu verlangen.

9. Die Abnahme – unmittelbar und sachkundig

Wie bei jeder Baumaßnahme schließt auch eine Sanierungsmaßnahme mit einer sogenannte Abnahme der Arbeiten ab. Die Abnahme der Arbeiten und somit die Überprüfung auf fachgerechte Durchführung sollte von einer fachkundigen Person direkt nach Abschluss der Arbeiten durchgeführt werden. Später ist es oft schwer, nachzuweisen, ob die Sanierung fachgerecht durchgeführt wurde. Wenn z.B. zu einem späteren Zeitpunkt der Fußbodenaufbau immer noch feucht ist, Sie durch unangenehme Schimmelpilzgerüche belästigt werden oder sogar wieder sichtbar Schimmelpilzbefall auftritt, ist der Zusammenhang mit dem versicherten Schaden nicht immer zweifelsfrei nachweisbar.

10. Informationspflichten

Tritt der Schaden in einer Eigentumswohnung auf oder ist Gemeinschaftseigentum betroffen, müssen unbedingt entweder die Wohnungseigentümergeinschaft oder deren Hausverwalter über alle Maßnahmen informiert werden. Dies betrifft z.B. Schäden im Fußboden (Estrichdämmschicht).

**Brauchen Sie Rat von einem Experten?
Unter unserer kostenlosen Rufnummer erhalten Sie kompetente Hilfe 0800-2774444**

Im Bundesverband Schimmelpilzsanierung **BSS** haben sich Experten und Fachfirmen aus dem Fachgebiet der Schimmelpilzsanierung zusammengeschlossen, um eine bundeseinheitliche Schulung und Zertifizierung einzuführen und um notwendige Standards zur fachgerechten Beseitigung von Schimmelpilzschäden zu erarbeiten. Das Ziel des Verbandes liegt zudem in der Unterrichtung von Verbrauchern, Behörden und Fachbetrieben über die Gesundheitsrisiken mikrobieller Belastungen und die optimale Beseitigung und Vermeidung von Schimmelpilzschäden.

Anlass zur Gründung des Bundesverbandes 2004 war der Leitfaden Schimmelpilzsanierung des Umweltbundesamtes aus dem Jahre 2002, der erstmalig die fachgerechte Schimmelpilzsanierung beschreibt. Die Empfehlungen des Umweltbundesamtes sind seitdem der Maßstab bei gerichtlichen Auseinandersetzungen