

EUROPA-FACHBUCHREIHE
für wirtschaftliche Bildung

Versicherungen und Finanzanlagen Proximus 5

Band 2

von

Elisabeth Grill, Markus Herrmann, Wolfgang S. Irmer, Michael Lubahn, Frederik Reinhardt,
Marco Ritter, Uwe Thews

Verlag Europa-Lehrmittel
Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG
Düsselberger Straße 23
42781 Haan-Gruiten

Europa-Nr.: 22161



Autoren und Autorinnen:

Elisabeth Grill
Markus Herrmann
Wolfgang S. Irmer
Michael Lubahn
Frederik Reinhardt
Marco Ritter
Uwe Thews

Lektorat:

Uwe Thews

Korrekturen und Aktualisierungen zu Band 2 finden Sie auf www.europa-lehrmittel.de/22161 unter dem gleichlautenden Auswahlpunkt.

8. Auflage 2022

Druck 5 4 3 2 1

Alle Drucke derselben Auflage sind parallel einsetzbar, da sie bis auf die Korrektur von Druckfehlern identisch sind.

ISBN 978-3-7585-2216-1

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden.

© 2022 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten
www.europa-lehrmittel.de

Umschlaggestaltung, Satz und Grafiken: Typework Layoutsatz & Grafik GmbH, 86167 Augsburg
Umschlagkonzept: tiff.any GmbH, 10999 Berlin
Umschlagfoto: © ivan4es – stock.adobe.com
Druck: Plump Druck & Medien GmbH, 53619 Rheinbreitbach

Vorwort

Die erprobte und bewährte Buchreihe, die in der 8. Auflage nun »**Versicherungen und Finanzanlagen**« heißt, besteht aus drei umfassenden Lehr- und Lernbüchern. Diese orientieren sich am aktuellen Rahmenlehrplan und der ab August 2022 gültigen Ausbildungsordnung für den Ausbildungsberuf Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen.

Die Buchreihe ist dabei speziell auf die berufsprofilgebenden sowie die integrativ zu vermittelnden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Ausbildung ausgerichtet. Den Inhalten liegt das bei den schriftlichen Abschlussprüfungen zur Anwendung kommende Bedingungswerk »**Proximus 5**« zugrunde.

Das Programm ist geeignet für den Einsatz

- in der **Ausbildung zur Kauffrau/zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen**,
- im **Studium an Berufsakademien und Fachhochschulen** (aufgrund der umfassenden Grundlagen und Zusatzinformationen),
- als umfassendes **Nachschlagewerk in der Praxis**.

Der vorliegende **Band 2** deckt die **Lernfelder 3, 4, 5** und **6** ab.

Die in diesem Band behandelten Lernfelder werden in folgenden Themenfeldern dargestellt:

- **Hausratversicherung**
- **Wohngebäudeversicherung**
- **Haftpflichtversicherung**
- **Rechtsschutzversicherung**
- **Kraftfahrtversicherung**
- **Reiseversicherungen**
- **Gesprächsführung**

Folgende Merkmale kennzeichnen die Buchreihe Versicherungen und Finanzanlagen:

- **Einstiegssituationen zu den Kundenbedarfsweldern**
- **zusätzliche Aufgaben** innerhalb der Themenfelder
- **Projektvorschläge** am Ende jedes Themenfelds
- **Hinweise auf Gesetze und Paragraphen** am Rand des Textes
- **Zusatzinformationen im Kleindruck**
- **Lernfeldkompass im vorderen Buchdeckel**
- **Inhalts- und Sachwortverzeichnis**

Im Vergleich zur Buchreihe Versicherungen und Finanzen (7. Auflage) wurde der Aufbau und der Inhalt von Band 2 grundlegend geändert:

- Anpassung auf die neue Ausbildungsordnung und den neuen Rahmenlehrplan gültig ab August 2022
- Fokussierung auf Kundenberatung in Kundenbedarfsweldern, Digitalität und Projektmanagement
- Änderungen wirtschaftlicher Daten und gesetzlicher Rahmenbedingungen bis Ende Oktober 2022 sind eingearbeitet

Ihr Feedback ist uns wichtig. Für Anregungen und konstruktive Kritik sind wir jederzeit dankbar. Bitte senden Sie uns diese an lektorat@europa-lehrmittel.de.

Inhaltsverzeichnis

A	Hausratversicherung	17
1	Risikodeckung für den privaten Haushalt	17
2	Deckungsumfang nach den Allgemeinen Hausrat Versicherungsbedingungen (VHB 2021)	20
2.1	Versicherte und nicht versicherte Sachen	20
2.1.1	Sachinbegriff »Gesamter Hausrat«	20
2.1.2	Versicherte Sachen	21
2.1.3	Nicht versicherte Sachen	26
2.2	Versicherte Gefahren und Schäden	30
2.2.1	Brand	31
2.2.2	Blitzschlag und Überspannung durch Blitz	33
2.2.2.1	Blitzschlag	33
2.2.2.2	Überspannungs-, Überstrom- oder Kurzschlusschäden als Blitzschlagsschäden	35
2.2.2.3	Überspannung durch Blitz oder atmosphärisch bedingte Elektrizität	36
2.2.3	Explosion, Verpuffung, Implosion	36
2.2.4	Schäden durch Luftfahrzeuge	37
2.2.5	Einbruchdiebstahl, Vandalismus und Raub	38
2.2.5.1	Einbruchdiebstahl	38
2.2.5.2	Vandalismus nach einem Einbruch	42
2.2.5.3	Raub	43
2.2.6	Leitungswasser	45
2.2.6.1	Leitungswasserschäden	45
2.2.6.2	Nicht versicherte Leitungswasserschäden	48
2.2.6.3	Bruchschäden	48
2.2.7	Naturgefahren Sturm und Hagel	50
2.2.7.1	Begriff des Sturmes	50
2.2.7.2	Hagel	51
2.2.7.3	Versicherte Sturm-/Hagelereignisse	52
2.2.8	Versicherung weiterer Naturgefahren (Elementargefahren) durch gesonderte Vereinbarung	54
2.2.8.1	Notwendigkeit einer Versicherung für Elementargefahren	55
2.2.8.2	Umfang des Versicherungsschutzes	55
2.3	Nicht versicherte Schäden	61
2.3.1	Generelle Ausschlüsse	61
2.3.2	Leistungskürzung im Verhältnis der Schwere des Verschuldens	62
2.3.3	Partielle Ausschlüsse	62
2.4	Räumlicher Geltungsbereich	73
2.4.1	Versicherungsort	73
2.4.2	Außenversicherung	75
2.4.3	Hausrat außerhalb der ständigen Wohnung	77
2.4.4	Wohnungswechsel	78
2.5	Versicherte Kosten und Aufwendungsersatz	84
2.5.1	Versicherte Kosten	84
2.5.1.1	Aufräumungskosten	84
2.5.1.2	Bewegungs- und Schutzkosten	84
2.5.1.3	Hotelkosten	84
2.5.1.4	Transport- und Lagerkosten	85
2.5.1.5	Schlossänderungskosten	85
2.5.1.6	Bewachungskosten	85
2.5.1.7	Reparaturkosten für Gebäudeschäden durch Einbruchdiebstahl, Raub oder den Versuch einer solchen Tat	85
2.5.1.8	Reparaturkosten für Leitungswasserschäden in Wohnungen	86
2.5.1.9	Kosten für provisorische Maßnahmen	87
2.5.2	Aufwendungsersatz und Schadenermittlungskosten	87
2.5.2.1	Aufwendungsersatz nach § 83 VVG	87
2.5.2.2	Erweiterter Aufwendungsersatz nach § 90 VVG	88
2.5.2.3	Kosten der Ermittlung und Feststellung des Schadens (Schadenermittlungskosten)	89

2.6	Klauselvereinbarungen	91
2.7	Glasversicherung	95
2.7.1	Versicherungsumfang	95
2.7.2	Ersatzleistung und Anpassung der Versicherung	96
2.7.3	Unterversicherung	96
3	Versicherungssumme und Prämie	99
3.1	Versicherungswert und Versicherungssumme	99
3.1.1	Neuwert und gemeiner Wert	99
3.1.1.1	Neuwert	99
3.1.1.2	Gemeiner Wert	99
3.1.2	Versicherungssumme und Unterversicherungsverzicht	99
3.1.3	Vorsorgebetrag und Summenanpassung	100
3.1.3.1	Vorsorgebetrag	100
3.1.3.2	Obligatorische Summenanpassung	101
3.2	Tarifierung des zu versichernden Risikos	104
3.2.1	Risikomerkmale und Tarifaufbau	104
3.2.1.1	Grundprämie	104
3.2.1.2	Prämien für zusätzliche Einschlüsse	104
3.2.1.3	Zuschläge, Nachlässe, Mindestprämie	105
3.2.1.4	Einschluss weiterer Naturgefahren (Elementargefahren)	105
3.2.1.5	Anbündelung einer Glasversicherung an die Hausratversicherung	105
3.2.1.6	Ratenzahlung	106
3.2.1.7	Versicherungsteuer (VersSt)	107
3.2.2	Prämienberechnung	108
3.3	Neuordnung und vorzeitige Beendigung des Versicherungsvertrages	110
3.3.1	Versicherungsperiode und zeitanteilige Tageberechnung	110
3.3.1.1	Beginn und Ende der Versicherungsperiode	110
3.3.1.2	Tagegenaue Abrechnung	111
3.3.2	Gründe für eine Neuordnung	112
3.3.3	Verfahren der Prämienberechnung bei einer Neuordnung	112
3.3.4	Vorzeitige Beendigung des Versicherungsvertrages	113
4	Obliegenheitsverletzungen während der Vertragsdauer	116
4.1	Regelungen zur Gefahrerhöhung nach VVG	116
4.1.1	Inhalt der Obliegenheit	116
4.1.1.1	Gefahrstandspflicht	116
4.1.1.2	Anzeigepflicht bei nachträglich erkannter subjektiver Gefahrerhöhung	116
4.1.1.3	Anzeigepflicht bei objektiver Gefahrerhöhung	117
4.1.2	Voraussetzungen	118
4.1.2.1	Die Gefahrerhöhung muss »erheblich« sein	118
4.1.2.2	Die Gefahrerhöhung muss dem VN subjektiv bekannt sein	118
4.1.2.3	Die Gefahrerhöhung muss objektiv von »gewisser Dauer« sein	118
4.1.3	Verletzungsfolgen	119
4.2	Besondere gefahrerhöhende Umstände in der Hausratversicherung	121
4.2.1	Vorbemerkung	121
4.2.2	Merkmale der Gefahrerhöhung	121
4.2.3	Anzeigepflichtige Gefahrerhöhungen nach VHB 2021	121
4.2.4	Rechte des Versicherers	122
4.3	Obliegenheit vor Eintritt des Versicherungsfalles (Sicherheitsvorschrift)	123
5	Versicherungsfall und Entschädigung	127
5.1	Obliegenheiten bei und nach Eintritt des Versicherungsfalles	127
5.1.1	Abwendung und Minderung des Schadens	127
5.1.2	Anzeige des Versicherungsfalles	128
5.1.3	Auskunfts- und Belegpflicht	129
5.1.4	Rechtsfolgen der Verletzung einer Obliegenheit bei Eintritt des Versicherungsfalles	129
5.1.4.1	Verletzung der Obliegenheit zur Abwendung und Minderung des Schadens	129
5.1.4.2	Verletzung der Auskunfts- oder Aufklärungsobliegenheit	130

5.2	Entschädigungsleistung	132
5.2.1	Formelle und materielle Deckungsprüfung	132
5.2.1.1	Formelle Deckungsprüfung	132
5.2.1.2	Materielle Deckungsprüfung	132
5.2.2	Ermittlung von Versicherungswert und Schadenart	132
5.2.2.1	Versicherungswert als Grundlage der Entschädigungsberechnung	132
5.2.2.2	Feststellung der Schadenart an versicherten Sachen	133
5.2.3	Entschädigung für versicherte Sachen	134
5.2.3.1	Zerstörung, Abhandenkommen und Beschädigung	134
5.2.3.2	Entschädigung von Wertsachen	135
5.2.3.3	Entschädigungsgrenze im Rahmen der Außenversicherung	137
5.2.3.4	Ersatz der Mehrwertsteuer	137
5.2.4	Entschädigung versicherter Kosten und Aufwendungsersatz	138
5.2.4.1	Maximale Entschädigung	138
5.2.4.2	Entschädigung versicherter Kosten	138
5.2.4.3	Schadenermittlungskosten	139
5.2.5	Anrechnung einer Unterversicherung	140
5.2.5.1	Sachschaden und Unterversicherung	140
5.2.5.2	Entschädigung von Wertsachen bei Unterversicherung	140
5.2.5.3	Kostenschaden und Unterversicherung	143
5.2.6	Fälligkeit der Leistung	144
5.2.7	Fortfall oder Einschränkung der Leistungspflicht aus besonderen Gründen	144
5.2.7.1	Vorsätzliches Handeln	144
5.2.7.2	Grob fahrlässiges Handeln	144
5.2.7.3	Mehrfachversicherung	145
5.2.7.4	Versicherungsbetrug und Versicherungsmissbrauch	145
B	Wohngebäudeversicherung	153
1	Risikodeckung für ein Wohngebäude	153
1.1	Vertragsgrundlagen und Anwendungsbereich der Wohngebäudeversicherung	154
1.2	Ergänzende Versicherungsverträge	155
1.3	Wirtschaftliche Bedeutung der Wohngebäudeversicherung	156
2	Deckungsumfang der Wohngebäudeversicherung nach VGB 2021	157
2.1	Versicherte Sachen	157
2.1.1	Gebäude und Gebäudebestandteile	157
2.1.2	Gebäudezubehör und weitere Grundstücksbestandteile	159
2.1.3	Nicht versicherte Sachen	160
2.1.4	Zusätzlich versicherbare Sachen	161
2.1.5	Zusammentreffen von Hausrat- und Wohngebäudeversicherung	162
2.2	Versicherte Gefahren und Schäden	167
2.2.1	Gefahren nach Ziffer 1.1 VGB 2021 (Brand etc.)	169
2.2.2	Leitungswasser	169
2.2.3	Naturgefahren Sturm, Hagel	172
2.2.4	Versicherung weiterer Naturgefahren (Elementargefahren) durch gesonderte Vereinbarung	173
2.3	Nicht versicherte Schäden	174
2.4	Versicherte Kosten, versicherter Mietausfall und Aufwendungsersatz	181
2.4.1	Versicherte Kosten	181
2.4.2	Versicherte Mehrkosten in der Gleitenden Neuwertversicherung	183
2.4.3	Mietausfallschaden	183
2.4.4	Aufwendungsersatz und erweiterter Aufwendungsersatz	185
2.4.5	Entschädigungsgrenzen bei Kostenschäden und Aufwendungsersatz	186
2.5	Klauselvereinbarungen	188
2.6	Ergänzende Versicherungsverträge	190
2.6.1	Feuerrohbauversicherung	190
2.6.2	Bauleistungsversicherung	191
2.6.3	Bauherren-Haftpflichtversicherung	191

2.6.4	Haus- und Grundbesitzer-Haftpflichtversicherung	191
2.6.5	Gewässerschäden-Haftpflichtversicherung	191
2.6.6	Bauherren-Rechtsschutzversicherung	191
2.6.7	Mietverlustversicherung	192
2.7	Versicherungswert und Versicherungsvertrag (VGB 2021 Privat – »Wert 1914«)	193
2.7.1	System der Gleitenden Neuwertversicherung	194
2.7.1.1	Vertragsgestaltung	194
2.7.1.2	Zutreffende Beantwortung von Antragsfragen nach Größe, Ausbau und Ausstattung des Gebäudes im Summenermittlungsbogen	196
2.7.1.3	Unterversicherungsverzicht	198
2.7.2	Tarifierung des zu versichernden Risikos	198
2.7.2.1	Tarifprämie und Versicherungssteuer	199
2.7.2.2	Tarifmerkmale	199
2.7.2.3	Prämienberechnung mit dem Anpassungsfaktor	201
2.7.2.4	Zuschläge, zusätzliche Einschlüsse und Nachlässe	202
2.7.3	Gleitender Zeitwert und Gemeiner Wert als Versicherungswert	205
2.7.4	Neuordnung und vorzeitige Beendigung des Versicherungsvertrages	207
2.7.5	Obliegenheiten vor dem Versicherungsfall (Sicherheitsvorschriften)	208
2.7.6	Veräußerung und Vererbung eines versicherten Gebäudes	209
2.7.6.1	Formen des Eigentumswechsels	209
2.7.6.2	Zeitpunkt des Eigentumsübergangs	210
2.7.6.3	Auswirkungen auf den Versicherungsvertrag	210
2.7.6.4	Bestimmungen zur Veräußerung der versicherten Sache im VVG	211
2.8	Wohngebäudeversicherung nach »Wert 1914« (sog. »Summenmodell«) und nach dem »Wohnflächenmodell« im Vergleich	222
2.8.1	Versicherungswert	222
2.8.2	Ermittlung und Anpassung der Prämie	222
2.8.3	Entschädigungsberechnung	223
3	Schadenregulierung	225
3.1	Versicherungsfall	225
3.1.1	Eintritt des Versicherungsfalles	225
3.1.2	Obliegenheiten im Versicherungsfall	225
3.1.3	Entschädigungsberechnung	226
3.1.4	Anrechnung einer Unterversicherung	230
3.1.5	Sachverständigenverfahren	233
3.1.6	Fälligkeit und Verzinsung der Entschädigung	233
3.1.7	Schutz der Realgläubiger	234
3.2	Regress	238
3.2.1	Übergang von Ersatzansprüchen nach den Bestimmungen des VVG	238
3.2.2	Regress in der Sachversicherung	241
3.2.2.1	Regress beim Mieter	241
3.2.2.2	Regress bei einem Wohnungseigentümer	242
3.2.2.3	Exkurs: Feuerhaftungsversicherung	243
C	Haftpflichtversicherung	247
1	Haftpflichtbestimmungen im Überblick	247
1.1	Rechtsquellen	247
1.2	Haftungsarten	247
2	Grundlegende Haftpflichtbestimmungen	248
2.1	Reine Verschuldenshaftung (Haftung aus unerlaubter Handlung) und Deliktsfähigkeit	248
2.1.1	Voraussetzungen der Verschuldenshaftung	248
2.1.2	Verschuldensarten	249
2.1.3	Rechtsgutverletzung gemäß § 823 Abs. 1 BGB	250
2.1.4	Rechtswidrigkeit der Handlung	251

2.1.5	Ursächlichkeit der Handlung für eingetretene Schäden	252
2.1.6	Deliktsfähigkeit	253
2.1.7	Besonderheiten im Rahmen der reinen Verschuldenshaftung	255
2.1.7.1	Haftung bei Gefälligkeitshandlungen	255
2.1.7.2	Verletzung der Verkehrssicherungspflicht	256
2.1.7.3	Verletzung eines Schutzgesetzes gemäß § 823 Abs. 2 BGB	257
2.2	Gefährdungshaftung (Haftung ohne Verschulden)	259
2.2.1	Grundgedanke und Merkmale der Gefährdungshaftung	259
2.2.2	Gesetzliche Anspruchsgrundlagen	260
2.2.2.1	Gefährdungshaftung nach dem BGB	260
2.2.2.2	Gefährdungshaftung nach Sondergesetzen	261
2.2.3	Reine Verschuldenshaftung und Gefährdungshaftung im Vergleich	264
2.3	Außervertragliche Haftung aus vermutetem Verschulden	265
2.3.1	Begriff und gesetzliche Grundlagen	265
2.3.2	Haftung des Gebäudebesitzers	266
2.3.3	Haftung für Haustiere als Nutztiere	266
2.3.4	Vermutetes Verschulden des Haftpflichtigen für fremdes Handeln	267
2.3.4.1	Haftung des Aufsichtspflichtigen für Minderjährige und sonstige Schutzbefohlene	268
2.3.4.2	Haftung des Geschäftsherrn für den Verrichtungsgehilfen	270
2.4	Amtshaftung	273
2.4.1	Staatshaftung	273
2.4.2	Beamtenhaftung	273
2.5	Gemeinsame Haftung	274
2.5.1	Gemeinschaftlich begangene unerlaubte Handlung	274
2.5.2	Gesamtschuldnerische Haftung	274
3	Vertragshaftung (Schadenersatz aus Vertragsverletzungen)	276
3.1	Vertragliche Haftung kraft Gesetzes	276
3.1.1	Haftung für eigenes Verschulden	276
3.1.1.1	Verschulden bei Vertragsanbahnung	276
3.1.1.2	Mangelhafte Vertragserfüllung (Mangelfolgeschäden)	276
3.1.1.3	Positive Vertragsverletzung	277
3.1.2	Haftung für den Erfüllungsgehilfen (vertragliche Haftung kraft Gesetzes für fremdes Handeln)	277
3.1.2.1	Grundlagen der Haftung	277
3.1.2.2	Haftung für den Erfüllungsgehilfen nach § 278 BGB und den Verrichtungsgehilfen nach § 831 BGB im Vergleich	278
3.1.3	Haftungserleichterungen im Rahmen »vertraglicher Haftung kraft Gesetzes«	280
3.2	Durch Vertrag übernommene gesetzliche Haftpflicht	280
3.3	Rein vertragliche Haftpflicht	280
3.3.1	Klauseln über verschärfte Haftung	280
3.3.2	Haftungsausschluss aufgrund ausdrücklicher Freizeichnung im Vertrag	280
3.4	Gesamtschuldnerische Haftung im Vertragsrecht	281
4	Umfang des zu ersetzenden Schadens	283
4.1	Art des Schadenersatzes	283
4.1.1	Schadenersatz durch Naturalherstellung (Naturalrestitution)	283
4.1.2	Schadenersatz in Geld	283
4.2	Schadenersatzansprüche	283
4.2.1	Materielle und immaterielle Personenschäden	283
4.2.2	Sachschäden	287
4.2.3	Reine Vermögensschäden	288
4.3	Einschränkung der Leistungspflicht und Verjährung von Schadenersatzansprüchen	289
4.3.1	Gesetzliche Summenbegrenzung	289
4.3.2	Mitwirkendes Verschulden des Geschädigten	289
4.3.3	Vorteilsausgleichung	291
4.3.4	Verjährung	291

5	Risikodeckung durch Haftpflichtversicherung unter besonderer Berücksichtigung der Privat-Haftpflichtversicherung	293
5.1	Haftpflichtrisiko und Vorsorgemöglichkeiten	293
5.1.1	Risikoanalyse	293
5.1.2	Aufgaben der Haftpflichtversicherung	294
5.1.3	Arten der Haftpflichtversicherung	295
5.1.4	Rechtsquellen der Haftpflichtversicherung	296
5.2	Ausgestaltung des Versicherungsschutzes in der Haftpflichtversicherung	298
5.2.1	Versichertes Risiko und versicherte Personen in der Privathaftpflichtversicherung	298
5.2.1.1	Versicherte Eigenschaften/Tätigkeiten	298
5.2.1.2	Regelungen zu mitversicherten Personen und zum Verhältnis zwischen den Versicherten	299
5.2.2	Gegenstand der Haftpflichtversicherung	307
5.2.2.1	Wirksamkeit der Versicherung	307
5.2.2.2	Zeitliche Festlegung des Versicherungsfalles	308
5.2.2.3	Versicherte Schadenarten	310
5.2.2.4	Ansprüche Dritter	311
5.2.2.5	Versicherte Anspruchsgrundlagen	312
5.2.3	Leistungspflichten des Versicherers	316
5.2.3.1	Prüfung der Haftpflichtfrage	316
5.2.3.2	Befriedigung begründeter Ansprüche (Freistellungsansprüche)	316
5.2.3.3	Abwehr unbegründeter Ansprüche (Abwehranspruch)	316
5.2.3.4	Interessenkollision	317
5.2.3.5	Summenmäßige Begrenzung des Leistungsumfanges	317
5.2.4	Besondere Regelungen für einzelne privaten Risiken und deren Risikobegrenzungen	320
5.2.4.1	Haushalt und Familie	320
5.2.4.2	Nebenberufliche Tätigkeiten, ehrenamtliche Tätigkeit, Freiwilligenarbeit, fachpraktischer Unterricht und Praktika	323
5.2.4.3	Haus- und Grundbesitz	325
5.2.4.4	Vermietung von Immobilien im Inland	327
5.2.4.5	Schäden an fremdem überlassenen Eigentum (Immobilien und Mobilien)	327
5.2.4.6	Abhandenkommen von fremden Schlüsseln	330
5.2.4.7	Schäden bei Sportausübung	330
5.2.4.8	Besitz und Gebrauch von Waffen und Munition	331
5.2.4.9	Schäden als Halter oder Hüter von Tieren	331
5.2.5	Allgemeine Ausschlüsse in der Haftpflichtversicherung für private Risiken	348
5.2.5.1	Abgrenzung: Primäre und sekundäre Risikobegrenzungen	348
5.2.5.2	Vorsätzlich herbeigeführte Versicherungsfälle	349
5.2.5.3	Ansprüche der Versicherten untereinander	349
5.2.5.4	Schadenfälle von Angehörigen des VN und von wirtschaftlich verbundenen Personen	352
5.2.5.5	Verbotene Eigenmacht, besonderer Verwahrungsvertrag	354
5.2.5.6	Ungewöhnliche und gefährliche Beschäftigung	355
5.2.5.7	Übertragung von Krankheiten	355
5.2.5.8	Weitere »Allgemeine Ausschlüsse«	356
5.2.6	Veränderung des versicherten Risikos und Vorsorgeversicherung für ein neues Risiko	361
5.2.6.1	Erhöhung und Erweiterung des versicherten Risikos	362
5.2.6.2	Vorsorgeversicherung	364
5.2.7	Fortsetzung der Privat-Haftpflichtversicherung nach dem Tod des VN	369
5.2.8	Forderungsausfallversicherung	369
5.2.9	Neuwertentschädigung	370
5.3	Allgemeine Rechte und Pflichten der Vertragsparteien	371
5.3.1	Versicherungsbeginn und Prämienzahlung	371
5.3.1.1	Beginn des Versicherungsschutzes	371
5.3.1.2	Tarifmerkmale und Prämienberechnung	371
5.3.1.3	Prämienregulierung	373
5.3.1.4	Prämienangleichung	373
5.3.2	Obliegenheiten vor und nach Eintritt des Versicherungsfalles	378
5.3.2.1	Obliegenheiten vor Eintritt des Versicherungsfalles	378
5.3.2.2	Obliegenheiten im Versicherungsfall	378

5.3.3	Dauer und Ende eines Haftpflichtversicherungsvertrages	380
5.3.3.1	Beendigung eines Haftpflichtversicherungsvertrages durch Kündigung	380
5.3.3.2	Beendigung eines Haftpflichtversicherungsvertrages ohne Kündigung	381
5.3.4	Schadenbearbeitung	381
5.3.5	Beispielfall zur Leistungsfeststellung und Schadenregulierung	382
5.4	Projektvorschlag	391
D	Rechtsschutzversicherung	392
1	Risikobewältigung durch Rechtsschutzversicherung	392
1.1	Gründe für den Abschluss einer Rechtsschutzversicherung	392
1.2	Geltungsbereich der Rechtsschutzversicherung	396
2	Umfang der Rechtsschutzversicherung	398
2.1	Versicherbare Lebensbereiche und Personen	398
2.1.1	Privat-Rechtsschutz (P)	399
2.1.2	Berufs-Rechtsschutz (B)	399
2.1.3	Verkehrs-Rechtsschutz (VK)	400
2.1.4	Fahrer-Rechtsschutz (D = Driver)	401
2.1.5	Wohnungs- und Grundstücks-Rechtsschutz (W)	402
2.1.6	Mitversicherte Personen	403
2.2	Leistungsarten der Rechtsschutzversicherung	406
2.2.1	Schadenersatz-Rechtsschutz	406
2.2.2	Rechtsschutz im Strafrecht und im strafrechtsähnlichen Bereich	407
2.2.3	Verwaltungs-Rechtsschutz	408
2.2.4	Wohnungs- und Grundstücksrechtsschutz	409
2.2.5	Rechtsschutz im Vertrags- und Sachenrecht	410
2.2.6	Arbeits-Rechtsschutz	411
2.2.7	Sozial-Rechtsschutz	412
2.2.8	Steuer-Rechtsschutz	413
2.2.9	Beratungs-Rechtsschutz im Familien-, Lebenspartnerschafts- und Erbrecht	414
2.3	Leistungsumfang	417
2.3.1	Rechtsanwaltsgebühren	417
2.3.2	Gerichtskosten	419
2.3.3	Nebenkosten in Zivil- bzw. Strafsachen	421
2.3.4	Deckungssummen	422
2.3.5	Kostenschutz für eine »erforderliche« Rechtsverfolgung	422
2.3.6	Abgrenzung zur Haftpflichtversicherung	424
3	Ausgeschlossene Rechtsangelegenheiten	426
3.1	Zeitliche Ausschlüsse	427
3.2	Inhaltliche Ausschlüsse	429
3.3	Einschränkung der Leistungspflicht	432
4	Versicherungsfall	433
4.1	Voraussetzungen für den Anspruch auf Versicherungsschutz	433
4.2	Ablehnung wegen mangelnder Erfolgsaussichten oder wegen Mutwilligkeit	434
4.2.1	Mangelnde Erfolgsaussichten	434
4.2.2	Ablehnung wegen Mutwilligkeit	435
4.3	Obliegenheiten	435
4.3.1	Obliegenheiten bei Eintritt des Versicherungsfalls	435
4.3.2	Bestätigung des Umfangs des Versicherungsschutzes und freie Anwaltswahl	435
4.3.3	Rechtsfolgen der Obliegenheitsverletzungen	436
4.3.4	Weitere Obliegenheiten	436
4.3.5	Besondere Obliegenheiten im Verkehrs- und Fahrer-Rechtsschutz	437
4.4	Beispielfall zur Leistungsfeststellung und Schadenregulierung	437
4.5	Projektvorschlag	442

E	Kraftfahrtversicherung	444
1	Versicherungsarten in der Kraftfahrtversicherung	444
1.1	Kraftfahrtrisiken und Bedeutung der Kraftfahrtversicherung	444
1.1.1	Motivation	444
1.1.2	Bedeutung der Kraftfahrtversicherung	446
1.2	Arten und Rechtsgrundlagen der Kraftfahrtversicherung	448
1.2.1	Versicherungsarten	448
1.2.2	Rechtsquellen	449
1.3	Geltungsbereich der Kraftfahrtversicherung	451
2	Versicherungspflicht in der Kraftfahrzeug-Haftpflichtversicherung	453
2.1	Bedeutung und Umfang der Versicherungspflicht	453
2.1.1	Versicherungspflicht für In- und Ausländer	453
2.1.2	Befreite Fahrzeughalter	454
2.1.3	Annahmewang (Kontrahierungszwang) und Annahmefiktion	455
2.1.4	Deckungssummen	457
2.1.5	Nachweis des Bestehens der Versicherung	458
2.1.5.1	Versicherungsbestätigung	458
2.1.5.2	Internationale Versicherungskarte (Grüne-Karte-System)	458
2.1.5.3	Grenzversicherungsschein	458
2.2	Vorschriften zum Schutz des Verkehrsopfers	459
2.2.1	Direktanspruch des geschädigten Dritten	459
2.2.2	Dritthaftung – Ansprüche des Geschädigten bei »krankem Versicherungsverhältnis«	461
2.2.3	Nachhaftung	462
2.2.4	Entschädigungsfonds	463
2.2.5	Sonstige Vorschriften	467
2.3	Zuständigkeiten und internationale Vereinbarungen für die Regulierung von Unfällen mit Ausländern	468
2.3.1	Schadenregulierung im Rahmen des Grüne-Karte-Systems	469
2.3.2	Schadenregulierungsbeauftragte in den EU-Vertragsstaaten	469
2.3.3	Auskunftsstelle und Zentralruf der Autoversicherer	470
2.3.4	Entschädigungsstelle für Schäden aus Auslandsunfällen	471
3	Tarifierung und Versicherungsvertrag	478
3.1	Tarifierung in der Kraftfahrtversicherung	478
3.1.1	Risikoursachen, Risikoindikatoren, Risikomerkmale und Tarifmerkmale	478
3.1.2	Besonderheiten in Antrag und Tarif bei Proximus 5	481
3.2	Versicherer- und Fahrzeugwechsel	488
3.3	Übernahme des Schadenverlaufs von einer anderen Person	489
3.4	Rückstufung im Schadenfall	490
3.5	Beginn und Dauer der Kraftfahrtversicherung	491
3.5.1	Versicherungsbeginn	491
3.5.2	Vorläufige Deckung und Versicherungsbestätigung	493
3.5.3	Vorübergehende Stilllegung (Außerbetriebsetzung) eines Kraftfahrzeuges	496
3.5.4	Vertragsdauer (Laufzeit) und Verlängerungsklausel	497
3.6	Kündigung des Versicherungsvertrages	498
3.6.1	Ordentliche Kündigung	498
3.6.2	Außerordentliche Kündigung	498
3.7	Veräußerung oder Zwangsversteigerung des Fahrzeuges	500
4	Umfang des Versicherungsschutzes der Kfz-Haftpflichtversicherung	506
4.1	Rechtsgrundlagen für den Schadenersatz (Haftungsanspruch eines Dritten)	506
4.1.1	Gefährdungshaftung	507
4.1.2	Fahrerhaftung	512
4.1.3	Verschuldenshaftung	513
4.1.4	Vertragliche Haftung kraft Gesetzes	514
4.1.5	Gesamtschuldnerische Haftung	515
4.2	Deckungsanspruch aus der Kfz-Haftpflichtversicherung	516

4.2.1	Abgrenzung zum Haftungsanspruch	516
4.2.2	Gebrauch des Fahrzeuges als Schadenursache	518
4.2.3	Art der gedeckten Schäden	518
4.2.4	Versicherte Personen	519
4.2.4.1	Versicherungsnehmer	519
4.2.4.2	Mitversicherte Personen	519
4.2.5	Ausschlüsse	523
4.2.6	Pflichten (Obliegenheiten) beim Gebrauch des Fahrzeugs gem. § 5 KfzPflVV bzw. D.1 und D.2 AKB	524
4.2.7	Pflichten (Obliegenheiten) vor dem Versicherungsfall nach VVG	530
4.2.8	Weitere vertragliche Obliegenheiten	531
4.2.9	Obliegenheiten im Versicherungsfall	532
4.3	Versicherungsfall in der Kfz-Haftpflichtversicherung	537
4.3.1	Leistungen an den Geschädigten	537
4.3.1.1	Sachschäden und Folgekosten	537
4.3.1.2	Personenschäden	543
4.3.2	Leistungsfreiheit im Innenverhältnis und Regress in der Kfz-Haftpflichtversicherung	546
5	Umfang des Versicherungsschutzes in der Kaskoversicherung	557
5.1	Deckungsanspruch aus der Kaskoversicherung	557
5.1.1	Versicherte Gefahren	557
5.1.2	Fahrzeug und mitversicherte Teile	558
5.1.2.1	Prämienfrei mitversicherte Teile	558
5.1.2.2	Prämienzuschlagspflichtige mitversicherte Teile	559
5.1.2.3	Nicht versicherbare Gegenstände	559
5.1.3	Teilkasko	559
5.1.3.1	Brand und Explosion	559
5.1.3.2	Entwendung	560
5.1.3.3	Einwirkung von Elementarereignissen	562
5.1.3.4	Zusammenstoß mit Tieren aller Art	562
5.1.3.5	Bruchschäden an der Verglasung des Fahrzeuges (Glasbruch)	563
5.1.3.6	Kurzschlusschäden an der Verkabelung	563
5.1.3.7	Schäden durch Tierbiss	564
5.1.4	Vollkasko	564
5.1.4.1	Schadenergebnisse der Teilkasko	564
5.1.4.2	Unfall	564
5.1.4.3	Mut- oder böswillige Handlungen betriebsfremder Personen	565
5.2	Pflichten (Obliegenheiten) beim Gebrauch des Fahrzeugs	566
5.3	Versicherungsfall in der Kaskoversicherung	566
5.3.1	Obliegenheiten im Versicherungsfall	566
5.3.2	Selbstbeteiligung	567
5.3.3	Leistung bei Totalschaden, Zerstörung oder Verlust des Fahrzeuges	567
5.3.3.1	Wiederbeschaffungswert und Leistungsobergrenze	568
5.3.3.2	Neupreisentschädigung	568
5.3.3.3	Rest- und Alteile, Mehrwertsteuer, Selbstbeteiligung	568
5.3.3.4	Besonderheiten bei Entwendung	569
5.3.4	Leistung bei Beschädigung des Fahrzeuges	570
5.3.5	Leistungsobergrenze	571
5.3.6	Zusammentreffen von Schadenersatzansprüchen aus Kfz-Haftpflicht- und Kaskoversicherung	571
5.3.7	Nicht ersatzpflichtige Schäden	574
5.3.7.1	Vorsatz	574
5.3.7.2	Grobe Fahrlässigkeit	574
5.3.7.3	Verzicht auf den Einwand der groben Fahrlässigkeit in der Kaskoversicherung	575
5.3.7.4	Ausschlüsse in der Kaskoversicherung	575
6	Verkehrsserviceversicherung in Form des Autoschutzbriefes	582
6.1	Versicherte Personen, versicherte Fahrzeuge und versicherte Ereignisse	582
6.2	Leistungsumfang	584

6.2.1	Panne, Unfall und Diebstahl	584
6.2.1.1	Leistungen im gesamten Geltungsbereich	584
6.2.1.2	Leistungen ab 50 km Entfernung	584
6.2.1.3	Leistungen im Ausland	584
6.2.2	Krankheit, Verletzung und Tod	585
6.2.2.1	Leistungen ab 50 km Entfernung	585
6.2.2.2	Leistungen im Ausland	585
6.2.3	Einschränkung der Leistungspflicht	585
6.2.3.1	Nachrangigkeit	585
6.2.3.2	Ersparte Aufwendungen	586
6.2.3.3	Ausschlüsse	586
7	Fahrerschutz-Versicherung	588
7.1	Versichertes Risiko	588
7.1.1	Versicherte Personen	588
7.1.2	Versichertes Ereignis	588
7.2	Leistungen	588
7.2.1	Umfang	588
7.2.2	Ausschlüsse	589
8	Kfz-Umweltschadenversicherung	590
8.1	Schadenersatzansprüche nach dem Umweltschadengesetz (USchadG)	590
8.1.1	Definition der beruflichen Tätigkeit im USchadG	590
8.1.2	Umweltschäden nach dem USchadG	590
8.1.3	Anwendungsbereich nach dem USchadG	591
8.1.4	Pflichten des Verantwortlichen	591
8.2	Gegenstand und Umfang der Kfz-Umweltschadenversicherung	592
8.3	Projektvorschlag	597
F	Reiseversicherungen	598
1.1	Einleitung	598
1.2	Allgemeiner Teil der Versicherungsbedingungen für die Reiseversicherung 2021 (AT-Reise 2021)	600
1.2.1	Versicherte Personen und Versicherungsnehmer	600
1.2.2	Versicherte Reise und Geltungsbereich	601
1.2.3	Prämienzahlung und Beginn des Versicherungsschutzes	602
1.2.4	Verlängerungsklausel und Kündigungsmöglichkeiten	604
1.2.5	Ausschlüsse in der Reiseversicherung Situation	604
1.2.6	Obliegenheiten nach Eintritt des Versicherungsfalls	606
1.2.7	Ansprüche gegen Dritte	607
1.2.8	Mehrfachversicherung	608
2	Besondere Versicherungsbedingungen für die Reiserücktrittskostenversicherung 2021	613
2.1	Notwendigkeit einer Reiserücktrittskostenversicherung	613
2.2	Gegenstand der Versicherung	614
2.3	Versicherte Ereignisse und Risikopersonen	616
2.3.1	Tod	616
2.3.2	Schwere Unfallverletzung	616
2.3.3	Unerwartete schwere Erkrankung	617
2.3.4	Impfunverträglichkeit	618
2.3.5	Schwangerschaft	618
2.3.6	Schaden am Eigentum	619
2.3.7	Arbeitsplatzverlust	619
2.3.8	Aufnahme eines Arbeits- oder Ausbildungsplatzes	619
2.3.9	Bruch von Prothesen	620
2.4	Risikopersonen	623
2.5	Ausschlüsse in der Reiserücktrittskostenversicherung	624
2.6	Obliegenheiten nach Eintritt des Versicherungsfalls	626

3	Besondere Versicherungsbedingungen für die Reiseabbruchversicherung 2021	630
3.1	Notwendigkeit einer Reiseabbruchversicherung	630
3.2	Gegenstand der Reiseabbruchversicherung	631
3.3	Versicherte Ereignisse, Risikopersonen und Ausschlüsse	633
3.4	Obliegenheiten nach Eintritt des Versicherungsfalls in der Reiseabbruchversicherung	633
4	Reisegepäckversicherung	637
4.1	Versicherte Reisen	637
4.2	Versicherte Sachen	637
4.2.1	Reisebedarf	637
4.2.2	Fremdes Eigentum	638
4.2.3	Geschenke und Reiseandenken	638
4.2.4	Beruflicher Zweck	638
4.2.5	Pelze, Schmuck, Gegenstände aus Edelmetall, Foto- und Videoausrüstung	638
4.2.6	Sportgeräte	639
4.2.7	Urkunden und Dokumente	639
4.3	Nicht versicherte Sachen	639
4.4	Versicherte Gefahren und Schäden	643
4.4.1	Drittgewahrsam	643
4.4.1.1	Abhandenkommen	643
4.4.1.2	Beschädigung und Zerstörung	643
4.4.2	Mitgeführtes Reisegepäck	643
4.4.2.1	Diebstahl und Einbruchdiebstahl	643
4.4.2.2	Raub und räuberische Erpressung	645
4.4.2.3	vorsätzliche Sachbeschädigung	645
4.4.2.4	Verlieren	645
4.4.2.5	Transportmittelunfall	645
4.4.2.6	Unfall eines Versicherten	645
4.4.2.7	Wasser, Regen und Schnee	645
4.4.2.8	Sturm	645
4.4.2.9	Brand, Blitzschlag, Explosion	646
4.4.3	Ersatzkäufe	646
4.5	Versicherungswert	648
4.5.1	Ermittlung der Versicherungssumme	648
4.5.2	Unterversicherung	648
4.6	Versicherungsfall in der Reisegepäckversicherung	648
4.6.1	Begrenzung der Entschädigung	648
4.6.2	Ausschlüsse	649
4.6.2.1	Beschaffenheitsschäden	649
4.6.2.2	Schäden auf Camping- und Zeltplätzen	649
4.6.2.3	Vermögensfolgeschäden	649
4.6.3	Obliegenheiten im Versicherungsfall	649
4.7	Mehrfachversicherung	651
5	Vertragsformen und Beitragsrechnung	651
5.1	Selbstbehalt	651
5.2	Versicherungssumme	652
5.3	Unterversicherung	652
5.3.1	Unterversicherung in der Reiserücktrittsversicherung	652
5.3.2	Unterversicherung in der Reiseabbruchversicherung	653
5.3.3	Unterversicherung in der Reisegepäckversicherung	653
5.4	Beitragsberechnung	654
5.4.1	Berechnung Reiserücktritts- und Reiseabbruchversicherung	654
5.4.2	Berechnung Reisegepäckversicherung	655
5.5	Projektvorschlag Reiseversicherung	657

G	Gesprächsführung	658
1	Theorien zur Kommunikation	658
1.1	Einführung in die Kommunikation	658
1.2	Kommunikationsmodelle und Modellauswahl	658
1.3	Das Sender-Empfänger-Modell nach Claude E. Shannon und Warren Weaver	658
1.4	Das Eisbergmodell nach Sigmund Freud	659
2	Kommunikationskanäle im Überblick	661
2.1	Traditionelle Kommunikationskanäle	661
2.2	Digitale Kommunikationskanäle	661
2.3	Adressatengerechter Kommunikationsmix in den einzelnen Lebensphasen	662
2.4	Erfolg von Kommunikationsaktivitäten messen	663
3	Techniken der Gesprächsführung	664
3.1	Gesprächsregeln	665
3.1.1	Aktives Zuhören und Beobachten	665
3.1.2	Ausreden lassen	666
3.1.3	Ich-Botschaften	666
3.1.4	Klare und deutliche Aussprache	666
3.1.5	Begründen	667
3.1.6	Keine unerbetenen Ratschläge	667
3.1.7	Verallgemeinerungen meiden	667
3.2	Fragetechniken im Beratungsgespräch	668
3.2.1	Offene Fragen	668
3.2.1.1	W-Fragen	668
3.2.1.2	Fragen zur Informationsgewinnung	669
3.2.1.3	Fragen zur Produktauswahl/Anforderungsfragen	669
3.2.1.4	Sensible Fragen	670
3.2.1.5	Einordnungsfragen	670
3.2.1.6	Gegenfragen	671
3.2.1.7	Hypothetische Fragen	671
3.2.2	Geschlossene Fragen	671
3.2.2.1	Kontrollfragen	671
3.2.2.2	Alternativfragen	672
3.3	Einwandbehandlung	672
3.3.1	Einwände als Chance	672
3.3.2	Vorwände und Einwände unterscheiden	673
3.3.3	Methoden zur Einwandbehandlung	675
3.3.3.1	Annahmetechnik	675
3.3.3.2	Best-Case	676
3.3.3.3	Bumerang-Methode (Umkehrmethode)	676
3.3.3.4	Einwandvorwegnahme	677
3.3.3.5	Fragemethode	678
3.3.3.6	Ich bzw. wir sind anders	678
3.3.3.7	Ja-aber-Methode	679
3.3.3.8	Kaufmotive in Erinnerung rufen	679
3.3.3.9	Storytelling	680
4	Kundenberatungsgespräche zielgerichtet führen	684
4.1	AIDA	684
4.2	Das KIV-Modell	685
4.3	Evaluation von Kundenberatungsgesprächen	686
5	Projektvorschlag	688
	Sachwortverzeichnis	689

Kundenbedarfsfeld Wohnen

Das Kundenbedarfsfeld Wohnen umfasst die folgenden Abschnitte:

A Hausratversicherung

B Wohngebäudeversicherung

Die Glasversicherung wird im Abschnitt A 2.7 dargestellt und es werden weitere Verweisungen auf Versicherungssparten rund um das Wohnen angegeben.



Situation

Familie Nowak bewohnt derzeit mit zwei Kleinkindern eine Dreizimmerwohnung mit 80 m² in Frankfurt am Main. Für die Wohnung besteht eine Hausratversicherung ohne Erweiterungen bei der Proximus AG mit 52.000,00 € Versicherungssumme.

Da die Wohnung der zwischenzeitlich gewachsenen Familie nicht mehr gerecht wird, ist das Ehepaar schon längere Zeit auf der Suche nach einem größeren Zuhause. Im Rahmen eines Ausschreibungsverfahrens der Stadt Frankfurt hat die Familie nun die Möglichkeit erhalten, ein Baugrundstück für eine Doppelhaushälfte zu erwerben. Die Planungen sind zwischenzeitlich weit vorangeschritten, die Pläne wurden bereits vom Architekten zur Genehmigung bei der Stadtverwaltung eingereicht. Die finanzierende Bank verlangt von der Familie den Nachweis einer Feuerrohbauversicherung und Wohngebäudeversicherung.

Das Baugrundstück befindet sich in der Nähe eines kleinen Baches, der bisher nicht durch Hochwasser und Überflutungen aufgefallen ist. Das Neubaugebiet liegt ca. 8 km außerhalb des Stadtzentrums. Um Wege mit dem Auto zu vermeiden, plant die Familie die



Anschaffung von E-Bikes und eines Lastenrads, die für den Arbeitsweg und den Einkauf verwendet werden sollen. Die Gebäudetechnik wird als Smarthome (vernetzte Haustechnik z. B. über das Smartphone steuerbare Rollläden, Heizung) ausgeführt.

Die Familie wendet sich mit der Bitte um Beratung an die Agentur Hilmar Krause der Proximus Versicherung AG.

A

Hausratversicherung

1 Risikodeckung für den privaten Haushalt



Nicht nur Familie Nowak (vgl. Situation A 4.1 in Band 1) wendet sich vertrauensvoll an die Agentur Hilmar Krause der Proximus Versicherungs AG. Auch Josefine Baum meldet sich wegen eines Anliegens bei Ihnen. Sie hat eine Hausratversicherung bei einem Versicherungsunternehmen abgeschlossen, das behauptet »das traditionelle Versicherungsmodell auf den Kopf« zu stellen.

Für Frau Baum hat es den Kopfstand übertrieben. Sie ist nicht sonderlich zufrieden mit dem Versicherer und hat eine impulsive Mail geschrieben, von der sie nun nicht weiß, ob sie diese so hätte versenden sollen. Da sie auch Kundin Ihrer Agentur ist, bittet sie Sie um Unterstützung und zeigt Ihnen auf Ihrem Smartphone die Mail:

Sehr geehrte Damen und Herren, liebe »Zweibeiner«, wie Sie sich auf Ihrer Website bezeichnen, ich wende mich heute wegen einer Schadenmeldung an Sie.

Diese hatte ich zunächst per App versucht einzureichen, aber Ihre künstliche Intelligenz hat meinen Schaden abgelehnt. Diese Entscheidung kann ich jedoch nicht nachvollziehen.

Am letzten Mittwoch schlug im Rahmen eines Unwetters ein Blitz in unsere Skulptur im Patio (Innenhof) unseres Hauses ein. Sie ist aus Corten-Stahl gefertigt und zog diesen Blitz augenscheinlich an. Dessen Kraftwirkung muss auf unser Musikzimmer übergegangen sein. Auf jeden Fall sind die Leitungen in der Wand verdampft, und viele Steckdosen im Zimmer sind ebenfalls nicht mehr mit dem Mauerwerk verbunden. Wie durch ein Wunder sind aber nur dieser Raum und das dortige Home Sound System zerstört worden. Der Schaden beläuft sich auf 28.573 €, wenn man die Geräte des Sound Systems neu kaufen würde. Die Kosten der Reparaturarbeiten kann ich noch nicht beziffern.

Nun hat mir Ihre vermeintliche KI mitgeteilt, dass bei der Lemonade Versicherung AG keine Blitze versichert wären. Aber das kann ja gar nicht sein. Ich habe in die GDV-Musterbedingungen geblickt, in welchen ganz klar steht, dass Blitze wie auch Brände versichert sind. Bitte ersetzen Sie daher mein Home Sound System.

Das Durcheinander in der Unwetternacht hat zudem ein Einbrecher genutzt. Die Polizei vermutet, dass er einen der Donner abwartete, um das Einschlagen eines Fensters unserer Hausbar übertönen zu lassen. Auf jeden Fall hat er dort vier Flaschen besten Whiskys (insgesamt knapp 920 €), ferner 120 €, die wir unserer Reinigungskraft für den nächsten Tag bereits hingelegt hatten, meinen Drumcomputer, den ich für meine Musik brauche (Roland TR-808, Sammlerstück, an dem ich extremst hänge und mit dem ich meinen Lebensunterhalt verdiene – Sie wissen ja, dass ich als »J808B« auflege), einen von einem Kumpel geliehenen Digitalmixer (13.200 €) und einige Paare meiner Sneaker (Wert nach Auktionsliste: 34.980 €) mitgenommen. Auch hier – bitte entschuldigen Sie – kam Ihre künstliche Intelligenz zu nicht nachvollziehbaren Entscheidungen: Die Flaschen will sie ersetzen, das Geld, den Roland und den Mixer nicht, die Sneaker jedoch schon. Das scheint mir mit Blick auf die o. a. Musterbedingungen doch recht willkürlich.

Ich habe schon mal auf der BaFin-Seite nachgesehen: Man könnte sich einfach dort über ein Formular beschweren. Ich habe auch gute Kontakte zur Presse und viele Follower in den sozialen Medien. So einen shitstorm wollen doch weder Sie noch ich. Also senden Sie mir bitte schnell eine Bestätigung der grundsätzlichen Kostenübernahme, dann kümmere ich mich um die Belege, sende sie Ihnen per App und sehe von einer Beschwerde und der Mobilmachung meiner Fans oder des Ombudsmanns ab. Danke!

Viele Grüße!

Josefine Baum a. k. a. J808B
Voßhaar 45
48291 Telgte

Auszüge aus den Versicherungsbedingungen des angeschriebenen Versicherers hat Frau Baum ebenfalls mitgebracht:

»Besonders ärgerlich ist es, wenn Ausschlüsse nicht auf den ersten Blick erkannt werden oder fälschlicherweise von deren Deckung ausgegangen wird. Um dir diesen Ärger zu ersparen, siehst du hier alle Ausschlüsse von der Lemonade Versicherung AG auf einem Blick:

- Schäden, die du vorsätzlich herbeigeführt hast.
- Bargeld, Haustiere, Schusswaffen.
- Gegenstände, die du hauptsächlich für deinen Beruf nutzt, illegal besitzt, anderen anvertraut hast oder dir nicht gehören.
- Gegenstände, die gewöhnlich durch andere Versicherungen gedeckt werden, wie Kfz, Haustier, Boot, Jagd oder berufsbezogene Versicherungen. Somit sind Schäden an deinem Kfz, Arbeitsutensilien wie dein Laptop oder deine professionelle Kameraausrüstung und so weiter, nicht versichert.
- Schäden, die durch andere Versicherungen gedeckt sind (zum Beispiel deine Reiseversicherung).
- Schäden durch Krieg, Terrorismus, Bürgerunruhen oder Kernenergie.«

»Zudem kannst du dein Hab und Gut auch gegen Schäden oder Abhandenkommen durch Blitzeinschläge (einschließlich Überspannung durch Blitzeinschlag), Überschwemmungen, witterungsbedingten Rückstau, Erdbeben, Erdsenkungen, Erdbeben, Schneedruck, Lawinen und Vulkanausbrüche mit dem Extremwetter Paket zusätzlich versichern.«

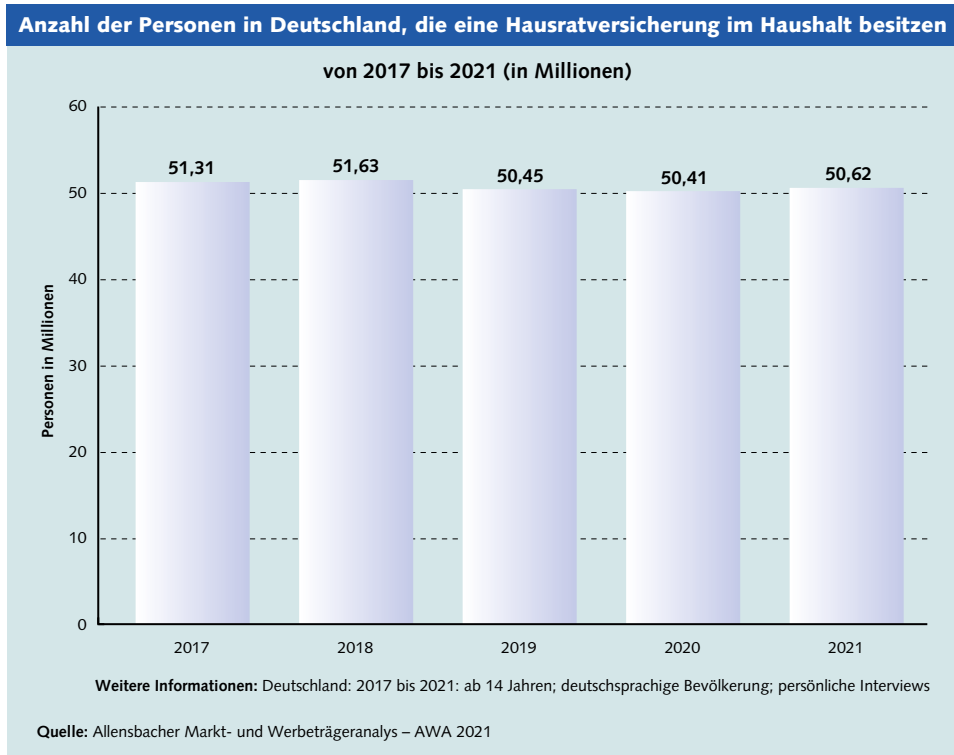
»Wir zahlen bis zu 5.000 € pro Gegenstand. Gegenstände mit höherem Wert müssen zu deiner Police hinzugefügt und von unserem Team zuerst genehmigt werden. Lass uns also bitte wissen, falls du irgendwelche Sachen hast, die jeweils mehr als 5.000 € wert sind, damit wir sie vollständig versichern können. Dinge, die normalerweise als Paar oder Set gekauft werden, wie z. B. ein Paar Ohrringe oder ein Schlagzeug, werden als ein einzelner Gegenstand betrachtet.«



Helfen Sie Frau Baum:

1. Informieren Sie sich dazu in Einzelarbeit über die angesprochenen Musterbedingungen des GDV.
2. Planen Sie in einem zweiten Schritt mit Ihrem Lernpartner den Arbeitsablauf für diese Aufgabe.
3. Entscheiden Sie gemeinsam mit Ihrem Lehrer, wie Sie die Aufgabe so umsetzen, dass deren Lösung im Plenum gut dargestellt werden kann.
4. Setzen Sie Ihre Entscheidung um.
5. Kontrollieren Sie die Erledigung Ihrer Aufgabe.
6. Bewerten Sie Ihr Ergebnis sowie Ihren Arbeitsprozess.

Wie Familie Nowak aus Frankfurt am Main (vgl. Band 1, Abschnitt A 4.1) und Frau Baum aus Telgte haben in Deutschland über 50 Millionen Menschen eine Hausratversicherung:



Die Hausratversicherung ist eine **kombinierte Versicherung** (Verbundene Hausratversicherung), denn sie bietet gegen verschiedene Gefahren Versicherungsschutz für bestimmte Sachen. Daher gilt die Hausratversicherung auch als **Sachversicherung**. Ferner gehört sie zu der **Schadenversicherung**, da der VR den tatsächlich entstandenen Schaden ersetzt. Dafür haben Kunden 2020 insgesamt 3,271 Mrd. € an Prämien bezahlt. Die Hausratversicherer haben im selben Jahr 1,143 Mrd. € an Leistungen aufgebracht.

Hausratversicherer leisten, wenn

- versicherte **Sachen** (vgl. Abschnitt A 2.1)
- durch eine versicherte **Gefahr** oder als Folge einer solchen (vgl. Abschnitt A 2.2)
- am **Versicherungsort** oder im Rahmen der Außenversicherung (vgl. Abschnitt A 2.4)
- **zerstört** oder **beschädigt** werden oder **abhandenkommen**.

Dabei ersetzen die VR die Sachen zum **Neuwert**. Die gesamte Entschädigung ist jedoch auf die **Versicherungssumme** zzgl. **Vorsorge** begrenzt. Für einige Sachen gelten darüber hinaus Wertgrenzen.

Die Hausratversicherer leisten (falls angefallen) noch für weitere **Kosten** und für **Aufwendersatz** (vgl. Abschnitt A 2.5).

Ferner kann der Umfang des Versicherungsschutzes mit **Klauseln** (vgl. Abschnitt A 2.6) oder durch den Einschluss einer **Glasversicherung** (vgl. Abschnitt A 2.7) vertraglich angepasst werden.

Beispiel:

Bei Frau Baum sind Sneaker (versicherte Sache)
 durch eine versicherte Gefahr (Einbruchdiebstahl)
 am Versicherungsort (Hausbar in der Wohnung der VN)
 abhanden gekommen.
 Daher erbringt der VR eine Geldleistung.



Der Deckungsumfang in der Hausratversicherung bestimmt sich nach den folgenden Regelungen:

- Allgemeine Hausrat Versicherungsbedingungen (VHB 2021 – Versicherungssummenmodell)
- vereinbarte Privatkundenklauseln (PK)
- VVG, Teil 1, insbes. Kapitel 2 (§§ 74–99).

2 Deckungsumfang nach den Allgemeinen Hausrat Versicherungsbedingungen (VHB 2021)

2.1 Versicherte und nicht versicherte Sachen

2.1.1 Sachinbegriff »Gesamter Hausrat«

VHB 2021
7 S.1

»Versichert ist der gesamte Hausrat innerhalb des im Versicherungsschein bezeichneten Versicherungsortes.«

Gesamter Hausrat ist ein sogenannter »Sachinbegriff«. Das bedeutet, dass unter diesem Begriff verschiedene Sachen zusammengefasst werden, ohne dass sie im Versicherungsvertrag einzeln benannt werden müssen.

Wesentlich für die Zuordnung zum Hausrat ist die Verkehrsanschauung bzw. Verkehrsauffassung. Das heißt, dass letztlich zum Hausrat gehört, was von der überwiegenden Mehrheit der Allgemeinheit als Hausrat anerkannt wird. Dazu müssen die Sachen einem Zweck im Haushalt dienen und auch in einem räumlichen Zusammenhang zueinander stehen.



VVG
§ 89

Nach dem VVG erstreckt sich der Versicherungsschutz bei einer solchen Sachinbegriffsversicherung auch auf die Sachen anderer Eigentümer als der VN. Das sind beispielsweise Personen, mit denen der VN bei Eintritt des Schadens in häuslicher Gemeinschaft lebt oder die in einem Dienstverhältnis zum VN stehen und ihre Tätigkeit am Versicherungsort ausüben.