

06. August 2019

# VHV Service erlebbar: Mit Schadenbeispielen überzeugen

Allgemein      Haftpflicht (Privat)

Viele Schadenszenarien sind schwer greifbar: Die einen klingen für Ihre Kunden zu konstruiert, bei anderen wird schnell an der Erstattungsfähigkeit gezweifelt. Mithilfe unserer neuen Reihe überzeugen Sie Ihre Kunden im Beratungsgespräch mit Beispielen aus der Praxis. Heute: PHV.



## **Aus der Praxis für die Praxis: die neue Serie**

Das Schwierige am Versicherungsvertrieb: Die meisten Versicherungsnehmer halten gewisse Schäden für unwahrscheinlich und lassen sich nur schwer davon überzeugen, dass es durchaus Sinn macht, sich gegen die entsprechenden Risiken abzusichern. Außerdem wird oft unterstellt, dass Versicherer im Schadenfall nicht das leisten, was sie versprochen haben. Unsere Reihe "Mit Schadenbeispielen überzeugen" liefert Ihnen zu bestimmten Leistungs-Highlights reale Schadenfälle der VHV. So können Sie im Kundengespräch mit Transparenz und Glaubwürdigkeit punkten.

## **PHV-Schadenbeispiele für Ihre Kundengespräche:**

In der **Produktübersicht unserer Privathaftpflicht KLASSIK-GARANT** finden Sie jede Menge Leistungs-Highlights. Diese haben sich auch in der Praxis schon bewährt und Versicherungsnehmern das Leben leichter gemacht. Hinter den hier aufgeführten Leistungen finden Sie die entsprechenden Fälle aus unserer Schadenabteilung. Die Regulierung erfolgte jeweils zu dem zum Zeitpunkt des Schadens geltenden Bedingungswerk.

### **Personenschäden Versicherter untereinander**

#### **Schadenbeispiel:**

Unser Versicherungsnehmer verletzt beim Heimwerken seine in häuslicher Gemeinschaft mit ihm lebende und in der Wohnung behördlich gemeldete Partnerin einer nichtehelichen Lebensgemeinschaft so schwer, dass sie drei Wochen im Krankenhaus behandelt werden muss. Beide sind nicht mit anderen Personen verheiratet und leben auch nicht in einer eingetragenen Lebenspartnerschaft.

### **Regulierung der VHV:**

Nach Ziff. A1-2.5 der Allgemeinen Versicherungsbedingungen für die Privat-Haftpflichtversicherung KLASSIK-GARANT (AVB PHV KLASSIK-GARANT 2017) **sind Haftpflichtansprüche der versicherten Personen untereinander wegen Personenschäden versichert**. Wir übernehmen deshalb die Heilbehandlungs- und Unterbringungskosten im Krankenhaus, die auf die Krankenkasse oder einen anderen Sozialversicherungsträger übergegangen sind und regressiert werden (müssen).

## **Gefälligkeitsschaden**

### **Schadenbeispiel:**

Der Lebensgefährte der Versicherungsnehmerin hat einem befreundeten Ehepaar bei der Renovierung der Wohnung geholfen. Dabei stieß er versehentlich mit der Leiter gegen eine Fensterscheibe, die zersplitterte. Bei der Hilfeleistung anlässlich des Umzuges eines Bekannten ist es gerechtfertigt, eine stillschweigend vereinbarte Haftungsbeschränkung auf vorsätzliche oder grob fahrlässige Schadenverursachung anzunehmen. Die Hilfeleistung bei einem Umzug bedeutet ein nicht unerhebliches Gefahrenmoment, das kein verständiger Mensch übernehmen könnte, ohne sich durch einen entsprechenden Haftungsverzicht abgesichert zu haben.

### **Regulierung der VHV:**

Nach Ziff. A1-6.21.2 der Allgemeinen Versicherungsbedingungen für die Privat-Haftpflichtversicherung KLASSIK-GARANT (AVB PHV KLASSIK-GARANT 2017) **berufen wir uns nicht auf einen eventuellen stillschweigenden Haftungsverzicht (Gefälligkeitshaftung)**, wenn eine versicherte Person einen Schaden bei privater, unentgeltlicher Hilfeleistung für Dritte verursacht und der Versicherungsnehmer dies wünscht. Lesen Sie mehr zum Thema Gefälligkeitsschäden in **unserem aktuellen Magazinbeitrag**.

## Persönlichkeits- und Namensrechtsverletzungen

### Schadenbeispiel:

Der Versicherungsnehmer möchte die Schönheit seiner Heimat mithilfe einer privaten Homepage bekannt machen und verwendet dazu den Namen seiner Heimatstadt. Diese möchte ihren Namen selbst nutzen und fordert wegen der Nutzung des Domainnamens vom Versicherungsnehmer Schadenersatz.

### Regulierung der VHV:

Nach Ziff. 2 der Zusatzbedingungen für den Baustein EXKLUSIV zur Privat-Haftpflichtversicherung (ZB Baustein PHV-EXKLUSIV 2017) sind **Haftpflichtansprüche wegen Schäden aus Persönlichkeits- oder Namensrechtsverletzungen eingeschlossen.**

## Unbebaute Grundstücke bis 10.000 Quadratmeter

### Schadenbeispiel:

Gegen unseren Versicherungsnehmer wird wegen eines Sturzes auf dem Gehweg vor seinem Garten-Grundstück ein Schadenersatz-Anspruch gestellt. Angeblich ist der Geschädigte dort wegen Eisglätte zu Fall gekommen. Die beim Deutschen Wetterdienst eingeholten Auskünfte ergaben allerdings, dass am behaupteten Tag die Temperaturen deutlich über dem Gefrierpunkt gelegen haben.

### Regulierung der VHV:

Nach Ziff. A1-6.3.2 der Allgemeinen Versicherungsbedingungen für die Privat-Haftpflichtversicherung KLASSIK-GARANT (AVB PHV KLASSIK-GARANT 2017) ist **die gesetzliche Haftpflicht des Versicherungsnehmers als Inhaber unbebauter Grundstücke bis zu einer Gesamtfläche von 10.000 qm versichert** – auch wenn diese verpachtet werden. Da hier der Anspruch unbegründet war, haben wir ihn – auch gerichtlich – zurückgewiesen. Wäre ein schuldhaftes Verhalten des Kunden bewiesen worden, hätten wir für ihn den eingetretenen Personenschaden ausgeglichen.

## Rabattrückstufung

### Schadenbeispiel:

Der Versicherungsnehmer wollte seine Ehefrau im Krankenhaus besuchen, die am selben Tag einen Verkehrsunfall erlitten hatte. Sein Schwiegervater lieh ihm dazu seinen PKW aus, den er bei einem Autohersteller geleast hatte. In einer unklaren Verkehrssituation verursachte der Versicherungsnehmer einen Auffahrunfall.

### Regulierung der VHV:

Wir haben den durch die Rückstufung des Schadenfreiheitsrabattes in der Kfz- Haftpflicht- und Vollkaskoversicherung **entstandenen Vermögensschaden** – begrenzt auf die Mehrprämie der ersten fünf auf den Schadenfall folgenden Jahre – nach Ziff. 13.2 der Zusatzbedingungen für den Baustein EXKLUSIV zur Privat-Haftpflichtversicherung (ZB Baustein PHV-EXKLUSIV 2017) erstattet. Ebenso sind wir nach Ziff. 13.3 **für die Selbstbeteiligung der Kfz-Vollkaskoversicherung des Schwiegervaters aufgekommen**. Von dieser tragen wir bei einem Selbstbehalt von 150 Euro maximal 2.000 Euro je Versicherungsfall.

## Be- und Entladeschäden

### Schadenbeispiel:

Der Versicherungsnehmer hatte die Skier der Familie in einer Box auf dem Dach seines PKW transportiert. Als er die Skier aus der Box herausnimmt, fällt ein Paar Skier um und zerkratzt den nebenan geparkten PKW.

### **Regulierung der VHV:**

Nach Ziff 11 der Zusatzbedingungen für den Baustein EXKLUSIV zur Privat-Haftpflichtversicherung (ZB Baustein PHV-EXKLUSIV 2017) ist die **gesetzliche Haftpflicht als privater Eigentümer, Besitzer, Halter, Führer eines Kraftfahrzeuges oder Kraftfahrzeug-Anhängers wegen Schäden, die Dritten beim Be- oder Entladen des Kraftfahrzeuges oder Kraftfahrzeug-Anhängers zugefügt werden, versichert.** Schäden am selbst gebrauchten Kraftfahrzeug oder Kraftfahrzeug-Anhänger bleiben ausgeschlossen. Dem Versicherungsnehmer steht es frei, einen Schaden von der zuständigen Kfz-Haftpflichtversicherung regulieren zu lassen. In diesem Fall entfällt der Versicherungsschutz aus diesem Vertrag. Die Höchstersatzleistung je Versicherungsfall beträgt 10.000 Euro mit einem Selbstbehalt von 150 Euro.