

Von Obliegenheiten und Versicherungen – Ihre Kunden-Pflichten sollten Sie kennen

Plötzlich ist Ihr Flur voller Wasser und Sie stehen erstaunt mittendrin. Was ist passiert? Wer war das? Es war die Waschmaschine! Der Schlauch ist abgeplatzt. Und jetzt? Auf jeden Fall müssen Sie jetzt handeln. Also: Wasserzufuhr kappen, nassen Hausrat retten, Schaden dokumentieren und der Versicherung melden. Alles Obliegenheiten. Wir erklären, was eine Obliegenheit ist und was passieren kann, wenn sie verletzt wird.

Was ist eine Obliegenheit? Definition & Erklärung

Eine Obliegenheit ist eine **Verpflichtung**, die Sie mit Ihrem Vertragspartner, also dem Versicherer eingehen. Je nach Versicherung entstehen unterschiedliche Obliegenheiten, die im Vertrag festgehalten sind. Diese Pflichten können **nicht erzwungen oder eingeklagt** werden, aber es entstehen **Rechtsnachteile**, wenn sie verletzt werden. Die Konsequenzen reichen von einer **Kürzung der Leistungen** bis zu einem **vollständigen Anspruchsverlust**. Der Versicherer kann außerdem den **Vertrag mit einer Sonderfrist kündigen** oder von ihm **zurücktreten**, wenn eine **schwere Obliegenheitsverletzung** vorliegt.

Welche Arten von Obliegenheiten gibt es?

Es gibt **zwei Arten** von Obliegenheiten: **vor Vertragsabschluss** und **während der Vertragslaufzeit**.

Vor Vertragsabschluss sind Sie als Versicherungsnehmer verpflichtet, die Angaben im Antrag **korrekt und wahrheitsgemäß** zu machen. Damit informieren Sie den Versicherer über Ihre **persönlichen Verhältnisse** und die zu versichernden **Risiken**. Dieser benutzt die Informationen, um das **Versicherungsrisiko** und eine angemessene **Prämie** zu ermitteln. Der Versicherer kann Ihnen daher bei Unklarheiten schriftliche Rückfragen stellen.

Während der Vertragslaufzeit treten andere Obliegenheiten auf. Zum Beispiel ist eine **pünktliche Zahlung** der Versicherungsbeträge eine Voraussetzung dafür, dass Sie Versicherungsleistungen erhalten. Wenn Sie eine Zahlung vergessen sollten, erhalten Sie eine Mahnung. Lassen Sie diese Frist verstreichen, fällt Ihr Versicherungsschutz weg. Ein weiteres Beispiel für eine Obliegenheit ist die **unverzügliche und korrekte Schadensmeldung**. Auch die **Anzeige** von sich verändernden Umständen wie etwa ein Gerüst am Haus gilt als Obliegenheit. Hier erhöht sich das Risiko zum Einbruch, was der Versicherung gemeldet werden muss.

Obliegenheitsverletzung und Fahrlässigkeit: Was das für Ihre Versicherung bedeutet

Kommen Sie Ihren Verpflichtungen nicht nach, liegt eine **Obliegenheitsverletzung** vor. Voraussetzung dafür ist, dass Sie über Ihre Pflichten **schriftlich** in Kenntnis gesetzt wurden. Liegt eine Pflichtverletzung vor, bestimmt der Grad des **Eigenverschuldens** die daraus entstehenden Konsequenzen. Hier wird unterschieden zwischen:

- Schuldloser / einfach fahrlässiger Verletzung,
- grob fahrlässiger Verletzung,
- vorsätzlicher Verletzung und
- arglistiger Täuschung.

Je höher der Grad des Eigenverschuldens bzw. der Vorsätzlichkeit bei der Pflichtverletzung, desto schlimmer werden die **Konsequenzen** für die Versicherungsnehmer. Diese reichen von einer Prämienanpassung, einer Reduzierung der Entschädigungszahlung bis zur Kündigung oder sogar dem Rücktritt vom Vertrag durch den Versicherer.

Obliegenheit: Beispiele und Aufzählung der Pflichten

Bei Ihrer Versicherung entstehen für Sie als Versicherungsnehmer unterschiedliche Obliegenheiten. Lesen Sie für eine vollständige Aufzählung bitte die Vertragsbedingungen Ihres Versicherers. **Beispiele** für eine Obliegenheit finden Sie hier:

- **Auskunftspflicht vor Vertragsschließung:** Sie müssen Auskünfte vollständig und wahrheitsgetreu erteilen.
- **Mitteilungspflicht während des Vertrags:** Sie müssen für den Vertrag wichtige Änderungen, wie etwa eine Veränderung der Gefahrenlage oder der Rechnungsadresse unverzüglich mitteilen.
- **Unterlassung der Gefahrerhöhung:** Sie dürfen ohne Zustimmung des Versicherers keine Gefahrerhöhung (ein Schaden wird entweder wahrscheinlicher oder höher) vornehmen.
- **Beitragszahlungspflicht:** Sie müssen Prämien fristgerecht und vollständig zahlen.

- **Anzeigepflicht:** Sie müssen Schäden unverzüglich, am besten noch am selben Tag, korrekt und wahrheitsgetreu melden.
- **Mitwirkungspflicht:** Sie müssen bei der Feststellung des Schadens mithelfen und Beweise sammeln und erbringen.
- **Schadensminderungspflicht:** Sie sind verpflichtet, Schäden abzuwenden oder zu mindern.
- **Schadenssicherungspflicht:** Sie sind verpflichtet, die Schadensstelle möglichst unverändert zu belassen bis der Versicherer den Schaden überprüft hat. Das gilt auch für beschädigte Gegenstände: Diese dürfen nicht eigenhändig entsorgt werden.
- **Dokumentationspflicht:** Ist ein Schaden entstanden, müssen Sie ihn vollständig dokumentieren, am besten durch Fotos.
- **Anerkennungs- und Befriedungsverbot:** Ohne Zustimmung des Versicherers dürfen Ansprüche einer anderen Partei weder anerkannt noch eigenmächtig bezahlt werden.

Fazit

Hinter einer **Obliegenheit** steckt also **viel Verantwortung**. Diese Verpflichtungen liegen in Ihrem Eigeninteresse, weil sie damit Ihrem Versicherer bei der Schadensregulierung helfen. Informieren Sie sich daher gründlich und bringen Sie in Erfahrung, was von Ihnen erwartet wird. Befolgen Sie Ihre Pflicht, wird Ihnen schneller geholfen. So wird aus einem Wasserschaden keine Katastrophe und Sie ersparen sich viel Stress.

Quelle: Ratgeber GEV-Versicherung, 05.2020