

Was tun im Schadenfall?

Es mag vielleicht banal klingen, ist aber dennoch der erste wichtige Schritt um sinnvoll zu handeln und weitere Schäden zu vermeiden: Bewahren Sie Ruhe und Übersicht. Anbei haben wir für Sie ein paar allgemeine Verhaltenstipps und Hilfestellungen für den Notfall zusammengestellt:

Daran sollten Sie jetzt denken:

1. Versuchen Sie den Schaden so gering wie möglich zu halten:

Im Brandfall:

- ☐ Schalten Sie, wenn möglich, elektrische Anlagen und einen evtl. Gashahn ab. Gehen Sie dabei aber kein Risiko ein!
- ☐ Wenn ein Löschversuch erfolglos ist, verlassen Sie den Brandraum, schließen Sie die Tür hinter sich (nicht verriegeln!).
- ☐ Warnen Sie Ihre Mitbewohner und helfen Sie Kindern, älteren Menschen und Verletzten in Sicherheit.
Folgen Sie unbedingt den gekennzeichneten Fluchtwegen.

Bei Leitungswasserschäden:

- ☐ Schließen Sie den Haupthahn!
- ☐ Lassen Sie eingefrorene Rohre und Heizkörper nur durch einen Spezialisten fachgerecht auftauen.
- ☐ Nehmen Sie das Wasser möglichst selbst auf. Der Einsatz der Feuerwehr ist in den meisten Fällen nicht notwendig.

Bei Sturm- oder Hagelschäden:

- ☐ Beschädigte Öffnungen (Fenster, Dach etc.) sollten schnellstmöglich abgedeckt werden.

Bei Einbruch/Diebstahl:

- ☐ Lassen Sie evtl. abhanden gekommene Mobiltelefone, Kredit- bzw. EC-Karten, Sparbücher und sperrfähige Urkunden sofort sperren:
24 Stunden-Sperr-Notruf: 116 116
Mit dieser Nummer können Sie mit einem einzigen Anruf Ihre Karten (z. B. Bankkunden- und Maestrokarten, Kreditkarten, Mobilfunkkarten, Kundenkarten mit Zahlungsfunktion) sperren lassen.

2. Erste Hilfe leisten/Rettungsdienste bzw. Polizei rufen

- ☐ Sind die Verletzten ansprechbar, so fragen Sie diese nach Schmerzen und Verletzungen. Helfen Sie so gut wie Sie können.
(Erste-Hilfe-Set in Ihrem Fahrzeug, von Ihren Nachbarn usw.)
- ☐ Haben Sie kein Telefon/Handy parat, bitten Sie Ihren Nachbarn anzurufen:

Feuerwehr und Rettungswagen: 112

Polizei: 110

Für Ihren Ansprechpartner in der Dienststelle sind folgende Informationen wichtig:

- *Wer ruft an?*
Nennen Sie Ihren vollständigen Namen.
Ggf. wird von Ihnen eine telefonische Erreichbarkeit oder Ihre Anschrift abgefragt.
- *Wo ist die Unfallstelle?*
- *Was ist passiert?*
Schildern Sie wenn möglich kurz den Schadenhergang und die momentane Lage.
- *Wie viele Personen sind verletzt?*
Geben Sie die Personenzahl durch und die Angabe, wie viele davon noch ansprechbar sind.

Bei Einbruch/Diebstahl/Vandalismus:

- ☐ Alarmieren Sie bitte unbedingt die Polizei. Diese benötigt eine Aufstellung der beschädigten oder abhanden gekommenen Gegenstände.
Bei Fahrraddiebstahl geben Sie, wenn möglich, der Polizei bitte Hersteller, Marke und Rahmennummer des Fahrrads an.

3. Schaden der Versicherung melden

- ☐ Bitte melden Sie uns den Schaden unverzüglich. Nur so können wir Ihnen auch frühzeitig weitere Hilfestellung geben und eine zügige Regulierung veranlassen.
- ☐ Sie erreichen uns Montag bis Freitag von 8–18 Uhr telefonisch unter 0711/1391-6000.
Gerne können Sie uns auch die Schadenmeldung per Online-Formular zukommen lassen. Die notwendigen Formulare finden Sie unter dem Sichtwort Schadenmeldungen.

4. Nachsorge

Sie können uns die Bearbeitung Ihres Schadenfalles durch Ihre Mithilfe erleichtern:

- ☐ Bewahren Sie beschädigte Gegenstände auf, bis Sie von einem Sachverständigen begutachtet worden sind.
- ☐ Machen Sie eine Aufstellung der beschädigten, zerstörten oder abhanden gekommenen Gegenstände. Wenn möglich geben Sie auch das jeweilige Anschaffungsjahr und den Anschaffungspreis (ggf. vorhandene Belege beilegen/einsenden) mit an.
- ☐ Sammeln Sie möglichst viel Beweismaterial (z. B. Fotos).
- ☐ Geben Sie genaue Auskünfte zum Schaden.
- ☐ Lassen Sie sich Name, Anschrift und Haftpflichtversicherung aller Beteiligten geben. Bitten Sie auch Zeugen um Name und Anschrift.
- ☐ Achtung: Unterschreiben Sie **keine** Schuldanerkenntnisse oder andere Verträge/Vollmachten.
Sie können damit Ihren Versicherungsschutz gefährden.