

---

Wien, im Oktober 2023

## **Aus der Beratungstätigkeit des Fachverbandes/der RSS: Was tun bei verzögerter Schadenabwicklung durch den Versicherer?**

Mitunter wenden sich Mitglieder an die RSS mit der Frage, was sie tun können, wenn die Schadenabwicklung durch den Versicherer übermäßig lange dauert. Hier ein Überblick über die rechtlichen Folgen des Verzugs des Versicherers:

Grundsätzlich werden Geldleistungen des Versicherers mit dem Ende der notwendigen Erhebungen für die Feststellung des Versicherungsfalles und des Umfangs der Versicherungsleistung fällig (§ 11 Abs 1 1. Satz VersVG). Aus der Fälligkeit folgt einerseits die Möglichkeit, die Versicherungsleistung mit einer Leistungsklage zu fordern, andererseits muss der Versicherer dann auch die Versicherungsleistung bezahlen, weil andernfalls Verzugszinsen fällig werden.

Die Lehre geht davon aus, dass der Versicherer seine Erhebungen so zügig wie möglich durchzuführen hat und jede unnötige Verzögerung vermeiden muss. Maßstab ist ein durchschnittlich sorgfältiger Versicherer, was allerdings zu gewissen Unschärfen für den jeweiligen Einzelfall führt. Beispiele aus der Lehre zeigen aber zB, dass der Versicherer gerade bei existenziellen Schäden für eine effiziente Abwicklung zu sorgen hat (Nachweise bei Steinbüchler in Fenyves/Perner/Riedler (Hrsg), VersVG, § 11 Rz 13).

Die Erhebungen sind jedenfalls dann beendet, wenn die Ansprüche des Versicherungsnehmers dem Grund und der Höhe nach feststehen.

Hat der Versicherer nach 2 Monaten nach dem Begehren nach einer Geldleistung (also in der Regel der Schadensmeldung) die Erhebungen noch nicht beendet, kann der Versicherungsnehmer den Versicherer auffordern, ihm mitzuteilen, aus welchen Gründen die Erhebungen noch nicht abgeschlossen sind. Ein zu früh gestelltes Ansuchen ist wirkungslos und muss vom Versicherer auch nicht zurückgewiesen werden.

Antwortet der Versicherer auf ein fristgerecht gestelltes Ansuchen nicht binnen eines Monats, tritt Fälligkeit des Anspruches ein (§ 11 Abs 1 2. Satz VersVG), dh. falls der Deckungsanspruch zu Recht besteht, kann der Versicherungsnehmer ab Ablauf der Monatsfrist eine Leistungsklage erheben und Verzugszinsen fordern.

Bereits einen Monat nach der Anzeige des Versicherungsfalles kann der Versicherungsnehmer Abschlagszahlungen verlangen, wenn feststeht, dass der Versicherer grundsätzlich deckungspflichtig ist. In diesem Fall muss der Versicherer den Schaden zumindest in derjenigen Höhe bezahlen, der bereits festgestellt ist (§ 11 Abs 2 VersVG).

Voraussetzung dafür ist jedenfalls eine entsprechende Mitwirkung des Versicherungsnehmers. Sind die Erhebungen durch ein Verschulden des Versicherungsnehmer verzögert, werden die jeweiligen Fristen gehemmt (§ 11 Abs 3 VersVG).

Sonderregelungen bestehen bei der Verzinsung von Versicherungsleistungen in der Feuer- und Tierversicherung. Ebenso ist zu beachten, dass der § 11 VersVG nicht anwendbar ist, soweit die Leistung des Versicherers nicht in einer Geldleistung besteht, also zB in der Haftpflicht- oder der Rechtsschutzversicherung.

Rückfragen:

*Rechtsservice- und Schlichtungsstelle des Fachverbandes der Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten*

*Stubenring 16 / Top 7, 1010 Wien*

*Tel: +43 5 90900 5085*

*schlichtungsstelle@ivo.or.at*