



Ihre Ombudsfrau

Daniela Bachal berät Sie gerne

Ausgesperrt: Ein Fall für die Versicherung?

Hinter einem fällt die Tür ins Schloss und der Schlüssel steckt innen. Wann die Kosten für den Schlüsseldienst durch die Haushaltsversicherung gedeckt sind.

Es geschieht um 20 Uhr beim Hinaustragen des Mülls: Die Wohnungstür unserer Leserin fällt durch einen Luftzug zu und sie steht ohne Schlüssel, Geld oder Handy vor der Tür. „In der Not habe ich mich an eine Nachbarin gewandt, um von dort aus einen Schlüsseldienst zu kontaktieren“, erzählt sie. Dieser öffnet schließlich die Tür und stellt ihr samt Abendzuschlag 340 Euro in Rechnung. Das deckt wohl die Haushaltsversicherung, denkt sie sich, wird am folgenden Tag aber enttäuscht: „Bei der Schadensmeldung wurde mir gesagt, ich müsste den Schaden selbst bezahlen, weil ich vor der Bestellung des Schlüsseldienstes nicht bei der

Notrufnummer der Versicherung angerufen habe. Wer bitte denkt in so einem Fall, dass er zuerst die Versicherung anrufen muss?“, schildert sie ihren Ärger.

Wir haben den Kärntner Juristen Markus Weichbold, der unter anderem als Berater für das Kärntner Versicherungsmaklerbüro CMS-Contracta tätig ist, gebeten, Licht ins Dunkel zu bringen. Grundsätzlich ist es ja so, dass ein Schlüsselverlust kein klassischer Versicherungsfall ist. In den allermeisten Standardverträgen ist daher für derartige Fälle gar keine Leistung aus der Haushaltsversicherung vorgesehen. Manche Verträge sehen allerdings den Ersatz der Schlüsseldienstkosten in diesen



Die Kosten für den Schlüsseldienst übernehmen Versicherungen selten

ADOBE STOCK (3), KK

Fällen vor, wie Weichbold erklärt. „Dann kann man ein Schlüsseldienstunternehmen beauftragen und die Kosten später seinem Haushaltsversicherer verrechnen. Die Summen sind hier aber meist begrenzt.“

Der Vertrag unserer Leserin ist allerdings ein Sonderfall: In ihm ist für den Fall des Schlüsselverlusts zwar eine Leistung des Versicherers vorgesehen, je-

doch handelt es sich dabei um keine klassische Versicherungsleistung, die der Versicherer in Form einer Geldzahlung erbringt. Weichbold: „In den Bedingungen ist hier vorgesehen, dass der Versicherer zunächst die Organisation eines Schlüsseldienstes übernimmt, und erst anschließend die Kosten für die organisierte Leistung ersetzt. In der Fachsprache hat sich für derartige Sonderleistungen, die keine klassische

KONTAKT

Per Mail: ombudsfrau@kleinezeitung.at oder
Tel.: (0316) 875-4900,
Fax: (0316) 875-4904,
www.kleinezeitung.at/
ombudsfrau

FITNESSSTUDIOS

Besser keine Jahresverträge

In der kalten Jahreszeit haben Fitnessstudios Hochsaison. Die Trainingsbegeisterung lässt in vielen Fällen aber schnell nach. Die Konsumentenschützer der Arbeiterkammer raten von Jah-

resverträgen ab: „Viele Fitnessstudios bieten monatlich kündbare Tarife an. So können Sie auch bei Unfall oder Krankheit den Vertrag ohne Probleme rasch beenden.“



Geldleistung darstellen, der Begriff Assistance-Leistungen herausgebildet.“ Der Vorteil für Versicherte liegt darin, dass sie bis zu einem gewissen Grad die Organisationsaufgaben an den Versicherer abgeben können. „Gleichzeitig gibt es wie in diesem Fall den wesentlichen Nachteil, dass man zunächst mit dem Versicherer Kontakt aufnehmen muss und nicht selbst ein Unternehmen beauftragen und anschließend mit dem Versicherer abrechnen kann.“



Markus Weichbold,
Kärntner Jurist

Für unsere Leserin sind das freilich keine erfreulichen Nachrichten, obwohl der Vorabkontakt mit dem Versicherer in ihrer Situation kaum bzw. nur unter erschwerten Bedingungen möglich gewesen wäre: Sie bleibt auf den Kosten von 340 Euro sitzen, weil sie den Schlüsseldienst selbst beauftragt hat.

Weichbolds dringender Rat an alle: „Prüfen Sie, ob in Ihrer Haushaltsversicherung für einen Schlüsselverlust überhaupt eine Leistung vorgesehen ist und wenn ja, welche Art von Leistung dies ist.“

Wer für den Fehlalarm durch eine Katze haftet

Eine Freigänger-Katze in der Nähe eines Geschäfts und die Frage: Muss das Tier nun eingesperrt werden?

Wir haben seit zwei Jahren einen Lebensmittelmarkt als Nachbarn. Unser 21-jähriger, kastrierter Kater hatte schon Auslauf, bevor es das Geschäft gab, und ist sehr zutraulich. Selbstverständlich ist er auch auf dem Kaufhaus-Parkplatz unterwegs, wo leider immer wieder jemand meint, er müsse ihm eine Jause kaufen und dann die Verpackung liegen lässt. Das ist aber nur einer der Gründe, wieso der Geschäftsbetreiber fordert, dass wir das Tier einsperren“, schildert unsere Leserin die Situation. Jetzt heiße es auch noch, dass sie für die Fehlalarme zahlen müsse, sollte ihr Kater einmal unabsichtlich im Geschäft oder im Lager einsperren werden. Sie möchte dem betagten Tier aber keinesfalls die Freiheit nehmen. „Kann man uns dazu zwingen – und müssten wir wirklich für einen Fehlalarm zahlen?“, möchte sie wissen.

Der Kärntner Jurist Markus Weichbold sagt dazu: „Die



Schnurrli ist Freigang gewohnt, der neue Nachbar hat ein Problem damit

Kosten für etwaige Fehlalarme könnte man Ihrer Leserin nur dann in Rechnung stellen, wenn sie nicht nachweisen kann, dass sie für die erforderliche Verwahrung oder Beaufsichtigung des Tieres gesorgt hat.“ Nun sind Katzen freilich nicht als gefährliche Tiere einzustufen, bei deren Verwahrung besondere Schutzvorkehrungen zu beachten wären – „dazu liegt auch ein Urteil des OGH vor“, wie Weichbold betont.

Für unseren konkreten Fall heißt das nun: „Eine Haftung der Tierbesitzerin für die Alarmkosten wäre aus meiner Sicht auf Basis der derzeitigen Rechtsprechung äußerst un-

wahrscheinlich. Die Haushaltsversicherung wäre in dieser speziellen Konstellation, bei der nur Alarmkosten anfallen, ebenfalls eher nicht zuständig.“ Die Alarmkosten würden also wohl beim Lebensmittelhändler verbleiben.

Ein kleiner Nachsatz zur Haushaltsversicherung: Kleintiere, und dazu gehören auch Katzen, sind üblicherweise von der Privathaftpflichtversicherung im Rahmen der Haushaltsversicherung erfasst. Damit sind etwaige Verfahrenskosten und mögliche Schadenersatzansprüche gedeckt, wenn die Katze beispielsweise jemanden heftig beißt oder kratzt.

STREIK BEI EUROWINGS

Was Passagieren zusteht

Passagiere, deren Flüge wegen eines Streiks annulliert werden, müssen den kompletten Ticketpreis inklusive Steuern und Gebühren zurückerhalten. Alternativ gibt es Anspruch auf kos-

tenlose Umbuchung. Die Fluggesellschaft ist zudem verpflichtet, eine Beförderung mit anderen Verkehrsmitteln zu vergleichbaren Reisebedingungen anzubieten.



WOHNUNGSSUCHE IM INTERNET

Vorsicht, Abo-Falle!

Wer auf Wohnungssuche ist, sollte nicht in die Abo-Falle von rentola.at treten. Watchlist Internet warnt: „Geworben wird mit unzähligen Wohnungen in ganz Österreich. Es bleibt aber nicht bei den Kosten von einem Euro, nach einer Woche werden 39 Euro abgebucht!“