

---

**Merkblatt:**

**Wie verhalte ich mich im Schadenfall richtig?**

- Melden Sie uns Ihren Schaden unverzüglich! Fax oder Mail ist ausreichend.
- Sollten wir nicht erreichbar sein, wenden Sie sich bitte direkt an die Versicherung.
- Erzählen Sie immer nur die Wahrheit!
- Informieren Sie uns oder die Versicherung auch dann, wenn Sie zunächst glauben, dass Sie den Schaden selbst zahlen können oder wollen. Manch „kleiner Kratzer“ hat sich schon als Schaden von mehreren Tausend Euro entpuppt.
- Bitte vermeiden Sie ein Schuldanerkenntnis, leisten Sie auch keine Zahlungen, mieten Sie keinen Leihwagen, geben Sie keine Reparaturen in Auftrag: als erstes müssen Sie mit der Versicherung oder mit uns sprechen.
- Dokumentieren Sie den Schaden: Machen Sie so bald wie möglich Fotos vom Schaden, stellen Sie Zeugenaussagen mit Namen und Adressen zusammen und stellen Sie alles zur Verfügung, was der Aufklärung des Schadensfalles dienlich sein kann. Bitte bewahren Sie deshalb auch beschädigte Gegenstände bis zum Ende der Ermittlungen auf.
- Zeigen Sie den Schaden unverzüglich bei der Polizei an (bei Eigentumsdelikten etc.).
- Nicht immer läuft mit den Versicherungen alles so, wie man das gerne hätte. Bei Schwierigkeiten sind wir, der Fairsicherungsladen, immer erster Ansprechpartner. Anschließend können Sie mit Ihrem Schadensachbearbeiter bei der entsprechenden Versicherung oder dem Leiter der Schadenabteilung sprechen. Wenn alles nichts gebracht hat: Kostenlose Beschwerde beim Ombudsmann für Versicherungen [www.versicherungsombudsmann.de](http://www.versicherungsombudsmann.de).

Bei Beachtung dieser Verhaltensregeln und dem Vorliegen eines begründeten Anspruchs sollte einer Schadenregulierung von Seiten der Versicherung nichts mehr im Wege stehen.