

**Besser als Kleingedrucktes** Wir legen Wert darauf, dass in unserer Geschäftsbeziehung alles gut erklärt ist. Daher haben wir die Grundlagen in unseren Geschäftsbedingungen eindeutig geregelt und für Sie gut lesbar groß geschrieben. Nehmen Sie sich die Zeit, alles in Ruhe durchzulesen, denn hier verbirgt sich viel Gutes für Sie. Für alles, was hier nicht explizit geregelt ist, gilt das BGB.

**1. Auftragsgrundlagen (BGB / VdS)** Für Aufträge aller Art im Schadenservice gelten die gesetzlichen Grundlagen des BGB und die allgemein anerkannten Regeln der Technik (a.a.R.d.T.), insbesondere gilt die VdS 3151 als Regelwerk des Verbandes der Sachversicherer, mit Beauftragung als vereinbart, sowie zusätzlich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des ausführenden Unternehmens, soweit diese zusätzlich ausgehändigt wurden. Alle Leistungen in der Erstversorgung gelten bei versicherten Schäden als Aufwendungen zur Schadenminderung, aufgrund ihrer grundsätzlichen Eigenschaft zur Wahrnehmung der gesetzlichen Rettungsobliegenheiten im Auftrag des Gebäude- und/oder Inventareigentümers zur Schadenminderung und Abwehr, als Dienste und somit analog als Dienstvertrag nach § 611 BGB und nicht als Werkvertrag § 631 BGB. Die Auswahl der für den Fall richtigen Vorgehensweise und der Einsatz der Mittel obliegt der geschulten Fachkraft des beauftragten Unternehmens in der Qualifikation nach 1.9.12 dieses Leistungsverzeichnisses, welche auf Verlangen durch Ausweis nachzuweisen ist. Die geschulten Fachkräfte können in den Lichtbildausweisen zu ihrer Person die Registrierung des TÜV-Rheinland zur laufenden Fortbildung nach den a.a.R.d.T. nachweisen.

**2. Weisungen an das Fachpersonal / Zertifizierte Ausführungsqualität** Unsere Fachkräfte sind nach TÜV-Personenzertifizierung ausgebildet. Der Einsatzleiter wird mit der Maßgabe tätig, die größtmögliche Schadenminderung zu erreichen und hierbei für Sie die kostengünstigste Variante der Bearbeitung zu wählen. Dieses Ziel ist bei der Beauftragung des Fachunternehmens zu beachten, oder dem beauftragten Einsatzleiter ist explizit nur die Beauftragung von Teilgewerken zu erteilen. Eine Haftung für Leistungen, die als Teilgewerk für Fachleute im Schadenmanagement ausgeführt werden, wie z.B. für Immobilienverwalter, begrenzt sich explizit nur auf die beauftragten Gewerke. Eine Haftung für sichtbar erforderliche weitere Gewerke, wie z.B. Kontamination, bedarf nur der Information an den Auftraggeber, ist jedoch, sofern nicht beauftragt, nicht Haftungsgegenstand. Das nach diesem Leistungsverzeichnis tätige Fachunternehmen ist nach den Grundsätzen der DIN EN ISO 9001:2008 in der Schadenbearbeitung tätig. Das Fachunternehmen ist in Anlehnung an dieses Regelwerk zertifiziert. Hierdurch wird sichergestellt, dass eine Ausführung nach überwachtem technischen Stand erfolgt und alle zeitgemäßen Servicelevels eingehalten werden.

**3. Hinweise zum Datenschutz / Datenschutz-Grundverordnung** Die zum jeweiligen Schadenfall im dazugehörigen Vertrag und auf Nachfrage erhobenen Daten unterliegen dem Datenschutz nach der Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO 2018). Der im Vertrag zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer genannte Sanierungsfachbetrieb ist als juristische Person Verantwortlicher und zum Datenschutz nach Artikel 4, Ziffer 7 DS-GVO definiert. Im Vertrag wird vereinbart, dass die Daten zum Schadenfall Empfängern und Dritten zugehen, die sich als zuständiger Personenkreis definieren. Dies sind in der Regel die zuständige Sachversicherung, Immobilienverwalter, Regulierer und Weisungsbeauftragte der betroffenen Person oder des Sachversicherers. Stellt sich zum Vertrag heraus, dass der genannte Sachversicherer nicht oder nicht alleinig für den Schadenfall zuständig ist, stimmt der Auftraggeber als betroffene Person der Datenübertragung auf den richtigen oder zusätzlichen Sachversicherer zu. Der Auftraggeber als betroffene Person nach DS-GVO hat ein Recht auf Auskunft über die zu seiner Person gespeicherten Daten sowie auf deren Berichtigung bei

Fehlerhaftigkeit. Diese Daten werden auf Verlangen des Auftraggebers an ihn übermittelt. Ebenso besteht für ihn das Recht, erteilte Einwilligungen mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen. Darüber hinaus kann die betroffene Person die Löschung der Daten gemäß Artikel 17 DS-GVO verlangen. Die Löschung gesetzlich aufzubewahrender Daten (z.B. Rechnungen) erfolgt nach Ablauf von 10 Jahren. Es gilt das Datum der letzten Rechnung als Fristbeginn. Bis zur Löschung bleibt die Vertraulichkeit der Daten gewahrt. Der Betroffene hat das Recht zur Beschwerde bei der zuständigen Aufsichtsbehörde. Die Übertragung der Daten zum Schadenfall an Empfänger und Dritte erfolgt in verschlüsselter Form, wozu vom Verantwortlichen ein Auftragsverarbeiter genutzt wird, der die Nutzung dieser Dienstleistung ermöglicht. Liegt bei Empfängern und/oder Dritten keine Schnittstelle mit Verschlüsselung vor oder ist diese nicht bekannt, stimmt der Auftraggeber als betroffene Person der unverschlüsselten Übertragung der Daten an diese zu.

**4. Mitteilung von Gefahrenerhöhungen** Das ausgebildete Fachpersonal ist als Sanierungsfachkraft und Anlagenmechaniker auf die gesetzlichen Anforderungen des VVG (Versicherungsvertragsgesetz) geschult. Der Hinweis zu möglichen Gefahrenerhöhungen im Anlagenbestand erfolgt schriftlich in den Dokumenten, sofern nicht unmittelbar eine Außerbetriebnahme oder die Sanierung gefährdeter Anlagen erfolgt. Nach VVG ist der Eigentümer verpflichtet, etwaige Gefahrenerhöhungen, die die Fachkraft erkennt und mitteilt, unverzüglich zu beseitigen oder seinem Versicherer unverzüglich mitzuteilen, um den Versicherungsschutz zu erhalten. Eine Haftung des Fachbetriebs für spätere Schadenereignisse an Anlagen, zu denen eine oder auch keine Gefahrenerhöhung mitgeteilt wurde, wird vom Fachbetrieb durch die erfolgte sachdienliche Information ausgeschlossen.

**5. Mitteilung zu verdeckter Kontamination** Das ausgebildete Fachpersonal ist auf die Erkennung und Sanierung von Gebäudekontaminationen nach den allgemein anerkannten Regeln der Technik, insbesondere nach VdS 3151 geschult. Augenscheinlich erkennbare Auswirkungen werden daher in der Erstversorgung von Schäden sofort behandelt, um eine weitere Ausbreitung zu vermeiden. Im Rahmen der Schadenaufnahme erfolgt bei Wasserschäden und eindringendem Wasser in Hohlräume hierzu die eingehende Beratung des Gebäudeeigentümers oder dessen Vertreters zu eventuell schwer erkennbaren Risiken. Der Eigentümer entscheidet hierbei im Rahmen der Beauftragung über mögliche Maßnahmen zur Erkennung verdeckt liegender Schäden. Untersuchungen für augenscheinlich nicht erkennbare Schäden sind bei ersatzpflichtigen Schäden in der Regel vom Eigentümer gesondert zu beauftragen und werden kostenseitig gesondert berechnet. Im Rahmen der schriftlichen Schadenaufnahme erfolgt hierzu eine genaue Beratung, die im Protokoll mit Unterzeichnung des Eigentümers festgehalten wird. Eine Haftung für Folgeschäden aus nicht erteilten Untersuchungsaufträgen nach der Beratung wird folglich explizit ausgeschlossen.

**6. Regelung zum Zahlungsweg mit Sicherungsabtretung** Die Sicherungsabtretung gilt als vereinfachter Zahlungsweg und ist für Sie sehr komfortabel bei versicherten Schäden. Zur Sensibilisierung bitten wir darauf zu achten, dass der von Ihnen beauftragte Fachbetrieb nicht für Ihren Versicherungsschutz verantwortlich ist und auch nicht beruflich als Versicherungskaufmann bei Ihnen tätig ist. Zur Anhebung auf den Stand im Versicherungsrecht prüfen Sie daher selbst oder mit Ihrem Versicherungsvermittler, ob der Versicherungsschutz für dieses Schadenereignis ausreichend ist und ob Selbstbeteiligungen oder Ausschlüsse vorliegen. Der Vorteil der Sicherungsabtretung liegt insbesondere darin, dass Sie sich selbst nicht um die Zahlung kümmern müssen. Zuzahlungen können entstehen, wenn Selbstbeteiligungen oder Risikoausschlüsse in Ihrem Versicherungsvertrag vereinbart wurden oder wenn Teile des Schadens nicht dem Versicherungsschutz unterliegen. Sie können jedoch sicher sein, dass der Fachbetrieb alle Erfordernisse einleitet, damit Sie

weiterhin gesund wohnen, da der Fachbetrieb für mangelfreie Werke einsteht. Gern beantwortet Ihnen der Einsatzleiter (1.1) alle Ihre Fragen, soweit diese in seiner Fachkompetenz liegen.

### **7. Hinweise zum Aufwendungsersatz bei versicherten Schäden und zu Beschädigungen**

Ob ein technischer Aufwand, der Kosten nach sich zieht, notwendig oder lediglich technisch nicht zu vermeiden war, kann rechtlich kaum unterschieden werden. Deswegen müssen gesetzlich alle Aufwendungen, die der Versicherungsnehmer (oder dessen Vertreter und beauftragte Unternehmen, z.B. Hausverwaltungen, beauftragte Leckortungs- und Trocknungsunternehmen) für geboten halten durfte, vom Sachversicherer bei ersatzpflichtigen Schäden übernommen werden. Schäden, die in der Erstversorgung aus rein technischem Grund entstehen können, weil deren Maßnahmen geeignet sind, den Schaden zu mindern, müssen laut § 83 VVG vom jeweiligen Versicherer übernommen werden. Hierzu gehören auch Trocknungsmaßnahmen und deren Vorbereitungen. Dies kann, trotz aller Vorsicht, auch Beschädigungen an der Bausubstanz oder am Inventar verursachen. Da sich z.B. technisch eine Anbohrung von Leitungen nach Stand der Technik nicht grundsätzlich vermeiden lässt, können daraus resultierende Reparaturarbeiten zur schadenmindernden Erstversorgung gehören. Dies betrifft zudem Leistungen aus Kontaminationsentfernung und aus Desinfektionsmaßnahmen, hierzu insbesondere Feuchteschäden und Ausbleichungen, aber auch aus Rückbaumaßnahmen. Alle Kosten, die daraus resultieren, sind laut § 83 VVG vom Versicherer zu erstatten (sogar wenn diese erfolglos bleiben). Der § 83 des VVG beschreibt den Aufwendungsersatz im Absatz 1: „Der Versicherer hat Aufwendungen des Versicherungsnehmers nach § 82 Abs. 1 und 2, auch wenn sie erfolglos bleiben, insoweit zu erstatten, als der Versicherungsnehmer sie den Umständen nach für geboten halten durfte. Der Versicherer hat den für die Aufwendungen erforderlichen Betrag auf Verlangen des Versicherungsnehmers vorzuschießen. Aufwendungen des Versicherungsnehmers, die er gemäß den Weisungen des Versicherers macht, sind auch insoweit zu erstatten, als sie zusammen mit der sonstigen Entschädigung die Versicherungssumme übersteigen“. Unsere Techniker sind auf diese gesetzlichen Grundlagen und deren Einhaltung geschult.

**8. Preisangaben & Fälligkeit** Alle Preisangaben gelten als typische Leistungen zur Schadenminderung und sind Festpreise für gewerbliche und private Kunden in Euro zuzüglich gesetzlicher Mehrwertsteuer gemäß unserem aktuellen Leistungsverzeichnis. Abweichende Vereinbarungen sind zulässig. Rechnungen zu Leistungen in der Erstversorgung von Schäden zur Schadenminderung gemäß § 82 VVG sind bei ersatzpflichtigen Schäden als Vorschuss gemäß § 83 VVG zu leisten. Rechnungen zu Instandsetzungsleistungen sind bei ersatzpflichtigen Schäden gemäß § 106 VVG innerhalb von 14 Tagen zahlbar. Bei nicht ersatzpflichtigen Schäden gilt das in den Dokumenten definierte Zahlungsziel. Zu allen Pauschalleistungen gilt die Fälligkeit der Kosten mit Inangangsetzung, nicht mit Abschluss der Maßnahme.

**9. Regelung zur Überlassung von Technik** Verfahrensbedingt ist bei Gebäudeschäden die Überlassung von speziellen Geräten und Zubehör auf der Baustelle erforderlich, z.B. Trocknungstechnik. Wir weisen hiermit ausdrücklich auf die Überwachungspflicht für das überlassene Gut hin. Der Auftraggeber haftet für die Fürsorge um das überlassene Gut, insbesondere gegen Diebstahl von der Baustelle. Gebäudenutzer und Verwalter sind auf diesen Sachverhalt vom Auftraggeber ausdrücklich hinzuweisen.

**10. Energie, eichrechtliche Vorschriften und Gültigkeit** Zu allen bauseitigen Leistungen wird die Bereitstellung von Energie (Strom) und ggf. Wasser vorausgesetzt. Energiekosten sind in den Leistungspreisen nicht enthalten. Energiekosten werden, soweit zur späteren

Abrechnung erforderlich, mit nicht geeichten Zählern eingeschätzt. Änderungen zu diesem Leistungsverzeichnis sind ausdrücklich vorbehalten. Weitere Leistungsverzeichnisse für andere Baugewerke sowie für Sach- und Haftpflichtschäden sind verfügbar. Mit Inkrafttreten eines neueren Standes tritt dieses Leistungsverzeichnis außer Kraft, ohne dass es hierzu einer gesonderten Mitteilung bedarf.

**11. Gerichtsstand und andere Bestimmungen** Zu Auseinandersetzungen wird als Gerichtsstand das zuständige Gericht am Sitz des Leistungsgebers, Fachbetrieb im SchadenDienst24, bestimmt, soweit andere Bestimmungen diesem nicht entgegenstehen. Sollten vorherig aufgeführte Bestimmungen und Vertragspassagen unwirksam sein, vereinbaren die Parteien hierzu eine Bestimmung, die dem Sinn des Gewollten entspricht.