

Medienmitteilung vom 7. April 2017

Ombudsman der Privatversicherung und der Suva: Deutlich mehr Arbeit und erstmals Beschwerden von «Bed and Breakfast»-Beherbergern

Der Versicherungsombudsman, Martin Lorenzon, wurde im Jahr 2016 insgesamt 3'479 mal angerufen. Dies entspricht einem Anstieg der Fallzahlen um 16,6%.

Den wichtigsten Schwerpunkt in der Tätigkeit der Ombudsstelle stellten die Beschwerdefälle im Bereich Personenversicherungen mit einem Anteil von 50% dar. In der Krankentaggeld-Branche haben die Fälle, bei denen die Arbeitsunfähigkeit aufgrund von psychischen Leiden auch unter Fachärzten strittig war, entsprechend der Tendenz in den Vorjahren weiter zugenommen.

Erstmals hatten wir uns mit Deckungsproblemen von «Bed and Breakfast» (BnB)-Beherbergern zu befassen. Hier war strittig, welchen Versicherungsschutz die bestehende Hausrat-Police bietet, und ob nicht eine Geschäftsversicherung nötig gewesen wäre, um gewisse Risiken als Gastgeber abzudecken. Dies zeigt ein Einbruch-Diebstahl ins Haus eines BnB-Anbieters. Dabei entstand Sachschaden an einem Fenster, und es wurde Bargeld im Betrag von CHF 1'800.- und EUR 2'800.- gestohlen.

Der Glasschaden am Fenster wurde vom Versicherer bezahlt. Strittig war jedoch die Frage, in welchem Umfang die Bargelder, die massgeblich aus Einkünften durch die BnB-Beherbergung stammten, versichert waren. Versicherungsschutz für Bargeld besteht über die Hausratversicherung nur dann, wenn es sich um Privatvermögen handelt. Der Versicherer vertrat den Standpunkt, dass lediglich ein Bargeldschaden von ca. CHF 2'500.- private Gelder betraf. Der Umfang von jährlich ca. 500 Logiernächten mit Bruttoeinnahmen von mehr als CHF 18'000.- stelle keine gelegentliche Beherbergung, sondern eine professionelle Tätigkeit dar. Das gestohlene Bargeld sei daher zu einem grossen Teil als Geschäftsvermögen zu qualifizieren, womit die versicherte Person nicht einig ging.

Der Ombudsman wies den Versicherer in seiner Intervention darauf hin, dass die Versicherungsdeckung nicht davon abhängen würde, ob die Gelder aus selbständiger oder unselbständiger

Erwerbstätigkeit stammen. Entscheidend sei, ob sie zum Lebensunterhalt oder zur Finanzierung von Geschäftsaktivitäten bestimmt seien. Auf Basis der vorhandenen Unterlagen lasse sich diese Frage allerdings nicht abschliessend klären. Fest stehe jedoch, dass jede Geschäftstätigkeit auch Aufwendungen erfordere, welche laufend zu finanzieren sind, und dass deshalb ein Teil der betreffenden Gelder dem Geschäftsbetrieb zuzuordnen sei (z.B. für Elektrizität, Esswaren, Reinigung, Erneuerungen des Mobiliars etc).

Der Ombudsman schlug daher vor, dass der Versicherer sich am noch offenen Schadenbetrag von CHF 2'000.- zu 50% beteilige und die Gesamtvergütung für das gestohlene Bargeld auf CHF 3'500.- erhöhe. Der Versicherer war damit einverstanden, knüpfte sein Akzept jedoch an die Bedingung, dass auch eine Lösung für die Zukunft getroffen werde, indem die Beschwerde führende Partei gleichzeitig eine Geschäftsversicherung abschliesse.

Empfehlung an Anbieter von privaten Beherbergungen:

Aufgrund der Erfahrungen aus diesem Fall empfiehlt der Ombudsman den Anbietern von privaten Beherbergungen, die Versicherungssituation mit dem Hausratversicherer frühzeitig zu klären und nötigenfalls eine separate Geschäftsversicherung abzuschliessen, um Problemen im Schadenfall vorzubeugen. Probleme könnten beispielsweise auch nach Eintritt eines Wasserschadens bezüglich der Frage entstehen, ob die Möbel in Zimmern, die vermietet werden, als Hausrat oder als bewegliche Geschäftsgegenstände gelten.

Weitere konkrete Empfehlungen sind im Jahresbericht (optisch hervorgehoben) auf den Seiten 12 und 14 zu finden. Sie betreffen Automobilisten und Privathaftpflicht-Versicherer.

Insgesamt konnten 3'081 Fälle ohne Intervention der Ombudsstelle beim Versicherer bzw. direkt mit den Versicherten oder Anspruchstellern erledigt werden. Zu einer Intervention beim involvierten Versicherer führten 398 der 1'237 schriftlich unterbreiteten Beschwerdefälle (Interventionsquote 24,3%). Die Erfolgsquote der Interventionen betrug 67,4%. Der höchste Streitwert bei den Interventionsfällen betrug CHF 700'000.- und der tiefste strittige Betrag CHF 120.-.

Kontakt:

Martin Lorenzon
Ombudsman
Tel. 044 211 30 90
E-Mail: help@versicherungsombudsman.ch