



## Coronavirus: Wir unterstützen Sie und Ihre Kunden

### FAQ Sach - Aktuelle Informationen für unsere Vertriebspartner

Vorbehaltliche Veränderungen der aktuellen Situation (Stand: 25.03.2020). Diese FAQ enthalten unverbindliche Hinweise und Ratschläge. Sie erzeugen keine rechtliche Bindung. Es handelt sich insbesondere nicht um Verbindliche Mitteilungen, Anweisungen oder Rechtsrat. Alle Angaben erfolgen ohne Haftung und Gewähr. Die Gefährdungs- und Informationslage entwickelt sich sehr dynamisch. Bitte verfolgen Sie fortlaufend mit Hilfe seriöser Medien die tagesaktuellen Entwicklungen (insb. die Vorgaben der Behörden und die Empfehlungen des Robert Koch Instituts).

Änderungen im Vergleich zur vorherigen Version sind mit **Neu!** markiert.

### FIRMENVERSICHERUNGEN SACH

#### Wie ist die Situation bei Zahlungsschwierigkeiten von Firmen-Kunden?

Leider geht es aktuell oft um finanzielle Schwierigkeiten und damit um die Existenz unserer Kunden. Viele Betriebe haben geschlossen oder stehen davor, geschlossen zu werden oder müssen ihre Tätigkeit auf ein Minimum reduzieren.

Wir möchten für unsere Kunden da sein und damit auch für unsere Vertriebspartner. Bei Zahlungsschwierigkeiten unserer Kunden aufgrund der Corona-Krise werden wir individuelle Lösungen anbieten. Hier können wir der jeweiligen Situation des Kunden mithilfe verschiedener und individuell zugeschnittener Instrumente gerecht werden. So haben wir beispielsweise die Möglichkeit Zahlungsperioden zu ändern, individuelle Änderungen des Deckungsumfangs vorzunehmen, temporäre Aussetzung des Versicherungsschutzes zu prüfen oder Zahlungen zu stunden.

Sprechen Sie uns einfach an und nutzen Sie alle unsere bekannten Zugangskanäle in Firmen Betrieb. Eine E-Mail ist oft genauso schnell geschrieben wie ein Telefonat geführt, hilft aber die Last zu verteilen und damit die Erreichbarkeit für unsere Kunden sicherzustellen.

#### **Neu!** Besteht die Möglichkeit von Prämienstundung?

Bei finanziellen Engpässen haben wir Möglichkeiten eingerichtet, unsere Kunden individuell zu unterstützen. Sprechen Sie uns einfach an und nutzen Sie alle unsere bekannten Zugangskanäle in Firmen Betrieb.

## **Wie ist die Situation bei der Vermögensschadenhaftpflicht-/ Betriebsschließungs-Versicherung?**

Aufgrund der sehr dynamischen Entwicklung im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie haben wir uns entschieden, bis auf Weiteres keine Betriebsschließungsversicherungen mehr anzubieten.

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir derzeit zur Frage der Entschädigungsansprüche infolge behördlich angeordneter Betriebsschließungen aufgrund des 2019-nCoV keine pauschalen Aussagen unabhängig vom konkreten Schadenfall treffen können. Etwaige Ansprüche sind abhängig von der individuellen Ausgestaltung des Versicherungsvertrages und dem konkreten behördlichen Vorgehen. Eine Prüfung unserer Eintrittspflicht nehmen wir aber selbstverständlich gerne im konkreten Schadenfall anhand des jeweils zugrundeliegenden individuellen Sachverhaltes vor.

## **Aktuelle Versicherungsschutz-Informationen zur Sach-Versicherung**

In der Firmen Sachversicherung ist bei allen angebotenen Produkten Voraussetzung für einen versicherten Schaden der Eintritt eines in den Bedingungen definierten Schadenereignisses (z.B.: Brand, Einbruchdiebstahl). Darüber hinaus mangelt es resultierend aus einer Virusinfektion an einem Sachsubstanzschaden, der ebenfalls Voraussetzung für den Versicherungsschutz ist.

Dies gilt auch für daraus entstehende Betriebsunterbrechungen im Betrieb des Kunden sowie bei Zulieferern (Rückwirkungsschäden). Auch hier mangelt es an einem versicherten Sachschaden beim Zulieferbetrieb, der auch hier Voraussetzung für eine Deckung wäre.

Durch Viren kann kein versicherter Sachschaden eintreten, in Folge sind auch entstehende Betriebsunterbrechungen über die Sachversicherung nicht gedeckt.

Eine Versicherungsmöglichkeit für Bestands- und Neukunden von Sachschäden infolge Viren wird nach heutiger Lage auch in Zukunft im Rahmen der Sachversicherungen nicht möglich sein.

**Neu!**

## **Entfällt der Versicherungsschutz für Sachrisiken (Gebäude, Inhalt oder Reisewarenlager) durch eine (nicht gemeldete) anzeigepflichtige Betriebsschließungen aufgrund Corona?**

Durch eine nicht gemeldete anzeigepflichtige Betriebsschließung entfällt der Versicherungsschutz für Sach-Risiken nicht. Falls sich ein längerfristiger Leerstand (über den 01.10.2020) hinaus ergibt, bitten wir den Kunden, alle wasserführenden Anlagen zu entleeren und sämtliche Medien - insbesondere Strom – abzuschalten, sofern dies sinnvoll ist. Über eventuelle Ausnahmen von diesen Regelungen ist individuell zu entscheiden.

## **Aktuelle Versicherungsschutz-Informationen zur Haftpflicht-Versicherung**

Versicherungsschutz im Rahmen und Umfang des jeweiligen Vertrages besteht üblicherweise aufgrund von Schadenersatzansprüchen eines Dritten aufgrund gesetzlicher Haftpflichtbestimmungen privatrechtlichen Inhalts. Voraussetzung ist daher im Regelfall die

schuldhafte Verletzung einer dem Versicherungsnehmer obliegenden (Verkehrssicherungs-) Pflicht (z. B. Arzt kommt seiner Untersuchungspflicht nicht nach, sodass eine zu diesem Zeitpunkt bei gehöriger Untersuchung erkennbare Infektion nicht erkannt wird, und hieraus nachweisbar ein entsprechender Personenschaden entsteht).

Für darüber hinausgehende vertragliche Haftungserweiterungen besteht Versicherungsschutz grundsätzlich nicht (z. B. Konventionalstrafen bei Verzug) bzw. nur soweit dies vereinbart ist.

Verzögerungen oder Nichteinhaltung von Verträgen, zum Beispiel aufgrund einer unnötigen eigenverantwortlichen Betriebsschließung (Fehleinschätzungen), können zu nicht versicherten Schadenersatzforderungen führen. Sofern aber eine hoheitliche Maßnahme dazu zwingt oder die Notwendigkeit besteht kann oftmals „höhere Gewalt“ die Möglichkeit geben, sich teilweise oder ganz von Haftungsansprüchen zu befreien.

Die Rückrufkosten-Versicherung greift üblicherweise, wenn aufgrund einer behördlichen Anordnung zur Vermeidung von Personenschäden ein Rückruf erfolgt.

Neu!

**Derzeit erhöht sich die Anzahl der (temporären) Homeoffice-Arbeitsplätze deutlich, so dass vermehrt Rückfragen aufkommen, inwieweit Versicherungsschutz innerhalb eines CyberSchutz-Vertrags der Allianz Versicherungs-AG besteht.**

Bitte lassen Sie den Versicherungsnehmer Homeoffice-Arbeitsplätze ausschließlich über eine VPN-Anbindung (Virtual Private Network) nutzen. Sodann stellen wir im Rahmen der CyberSchutz-Policen den Homeoffice-Arbeitsplatz dem sonst üblichen, betrieblichen Arbeitsplatz gleich, so dass dem Versicherungsnehmer durch das Ausweichen auf Homeoffice-Arbeitsplätze keine Nachteile entstehen.

### **Aktuelle Versicherungsschutz-Informationen zur Technischen Versicherung**

Technische Versicherung: Ein erforderlicher Sachschaden als Auslöser der Deckung ist grundsätzlich durch das Coronavirus nicht gegeben, daher erfolgt keine Deckung.  
Veranstaltungsausfall: Für bestehende Verträge sind Epidemien grundsätzlich ausgeschlossen. Bei neuen Anfragen wird die Mitversicherung von Seuchen und Epidemien, insbesondere „Coronavirus“, konsequent abgelehnt; auch bei behördlicher Absage. In aktuellen Angeboten wird expliziert und vorsorglich auch noch einmal darauf hingewiesen.

### **Aktuelle Versicherungsschutz-Informationen zur Transport-Versicherung**

In der Transportversicherung geht es um auf dem Transport befindliche Güter, die durch Verzögerungen in der Lieferkette oder Unterbrechung derselben infolge des Coronavirus beeinträchtigt sein können (z. B. Container bleiben in Häfen stehen).

Die Warentransport-Versicherung ist in erster Linie eine Sachversicherung. Rein aus der Verzögerung der versicherten Reise entstandene Schäden sind ausgeschlossen

(Versicherer leistet keinen Ersatz für Schäden verursacht durch eine Verzögerung der versicherten Reise). Es gibt wenige Ausnahmen: z. B. bei internationalen Frucht-Transporten kann bei Unterbrechung der Kühlkette für den Verderbschaden Versicherungsschutz bestehen.

Zur Verkehrshaftungs-Versicherung: Der versicherte Spediteur, Frachtführer, Logistiker haftet für von ihm verursachte Schäden zwischen der Übernahme des Gutes und der Ablieferung.

In dieser besonderen Situation „Pandemie“ wird es weit überwiegend um Schäden gehen, die der Spediteur nicht zu verantworten hat. Grenzen und Häfen können geschlossen, Flüge gestrichen und Straßen gesperrt oder gar seine eigenen Mitarbeiter erkrankt oder in Quarantäne sein.

Denkbar sind allerdings Tatbestände, in denen sich der Spediteur selbst „in eine Haftung bringt“, in dem er beispielsweise noch eine Sendung in ein inzwischen erklärtes Sperrgebiet auf den Weg bringt.

Dementsprechend liegt bei Lieferverzögerungen infolge Auswirkungen des Coronavirus in den Sparten der Transportversicherung grundsätzlich kein ersatzpflichtiger Schaden vor. Eine versicherte Haftung kann im Einzelfall gegeben sein.

### **Hilfreiche behördliche Links für Firmenkunden**

Sofortmaßnahmen, um die Wirtschaft zu stärken:

Bundesfinanzministerium - [Link](#)

Bundesministerium für Wirtschaft und Energie - [Link](#)

Kreditanstalt für Wiederaufbau - [Link](#)

Was Unternehmen jetzt zum Coronavirus wissen sollten:

Deutscher Industrie- und Handelskammertag - [Link](#)

Hygienetipps, Informationen zur Sicherheit importierter Waren:

Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung - [Link](#)

Informationen zum Umgang mit dem Coronavirus aus Sicht des Arbeitsschutzes:

Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin - [Link](#)

Informationen zu Reisewarnungen und Rückholaktionen für Deutsche:

Auswärtige Amt – [Link](#)

### **PRIVATVERSICHERUNGEN SACH**

*+ + + diese FAQ folgen in Kürze + + +*

## **Informationen aus dem Fachbereich Schaden – alle Sparten**

### **Telefonische Erreichbarkeit im Schadeninnendienst**

Wir werden auch in Zeiten von Corona unseren Kunden einen exzellenten Schadenservice bieten. Selbstverständlich hat aber der Schutz unserer Mitarbeiter Vorrang. Deshalb arbeitet die Mehrzahl unserer Schadeninnendienstmitarbeiter bereits von zu Hause.

Die Technik im Home Office hat sich auch unter dieser hohen Last bereits als stabil erwiesen. Trotzdem kann es aufgrund technischer Restriktionen in der Telefonie zu verlängerten Wartezeiten kommen. Aus diesem Grund haben wir bereits entsprechende Informationshinweise als Ansagen in den Warteschleifen der Telefonie hinterlegt.

Bitte nutzen Sie daher für eine Schadenmeldung, Sachstandsanfrage oder der Mitteilung von Informationen zuerst alle vorhandenen digitalen Möglichkeiten wie beispielsweise die Schadenonlinemeldung oder den E-Mailversand. Hier kann eine Bearbeitung ohne technische Restriktion jederzeit sichergestellt werden.

Damit unterstützen Sie uns, auch weiterhin für Anliegen unserer Kunden und Anspruchssteller telefonisch erreichbar zu sein.