



# eKonsulent

Ihr elektronisches D.A.S. Kundenmagazin

Umfassende Rechts-  
Informationen rund ums  
Thema Mieten und Wohnen.

Außerdem: Was tun im Falle  
eines Unwetters.



# Beim Mieten den Durchblick bewahren

Sehr verehrte Kundin, sehr verehrter Kunde! Liebe Leserin, lieber Leser!

Wussten Sie, dass in kaum einer anderen europäischen Hauptstadt der Anteil an Mietwohnungen höher ist als in Wien? Daher bekommen wir bei der D.A.S. auch regelmäßig Kundenanfragen zum Thema „Mieten“.

In der aktuellen Ausgabe des eKonsulent beantworten wir Ihnen nun die wichtigsten Fragen rund ums Mietrecht.

Besonders interessant wird es, wenn unsere D.A.S. Juristin und Expertin, Frau Mag. Herzog, von spannenden Fällen rund ums Wohnen erzählt. Im Video geht sie auf zum Teil abenteuerliche Begebenheiten aus der Praxis ein. Das sollten Sie sich unbedingt ansehen!

Der Frühling kommt in großen Schritten und Sie werden sehen: Auch der Sommer ist nicht mehr allzu fern. Doch Sommerzeit ist leider sehr oft mit Unwetterzeit gleichzusetzen. Deshalb beschäftigen wir uns in dieser Ausgabe auch mit der Thematik „Unwetter“.

Erfahren Sie mehr über die außergewöhnlichsten Wetterphänomene in Österreich und lesen Sie nach, wie Sie sich im Ernstfall davor schützen können.

Viel Vergnügen beim Entdecken unserer neuen Artikel wünscht Ihnen

Ihr  
Johannes Loinger  
Vorsitzender des Vorstands  
D.A.S. Rechtsschutz AG



Direktor Loinger





## Die Checkliste für einen gelungenen Umzug

**Damit Ihnen unvorhergesehene Verzögerungen beim Umzug erspart bleiben, haben wir die wichtigsten Dos & Don'ts für Sie zusammengefasst**

Wie reibungsfrei ein Umzug über die Bühne geht, hängt nicht zuletzt von einer guten Organisation ab. Da bei einem Wohnungswechsel an mehr als nur an das richtige Packen gedacht werden muss, hier eine kleine Hilfestellung:

## Kündigung der Wohnung:

Schon im Vorfeld des Umzuges gibt es Dinge, die erledigt werden müssen:

Hierzu gehört in erster Linie eine rechtzeitige Kündigung des bestehenden Mietverhältnisses. Prüfen Sie Ihren Mietvertrag und welche Fristen hier einzuhalten sind. Um unliebsame Überraschungen zu vermeiden, sollten Sie bei Unklarheiten mit einem Experten sprechen.

► **D.A.S. Tipp:** Schicken Sie das Kündigungsschreiben zur Sicherheit mit einem eingeschriebenen Brief mit





istock by Getty Images

Rückschein und achten Sie darauf, dass die Kündigung auch unterschrieben ist.

Neben der Um-/Abmeldung von Fernwärme/Gas/Strom sowie Telefon/Internet/TV sollten Sie jedenfalls auch daran denken, dass eine Adressänderung auch bei den diversen Versicherungen (Haushalt, KFZ, Rechtsschutz etc.) zu melden ist.

**Kündigung der Haushaltsversicherung:** Eine Besonderheit gibt es bei der Kündigung von Haushaltsversicherungen. Bei einem Wohnungswechsel kann der Haus-

haltsversicherungsvertrag unabhängig von sonstigen Kündigungsfristen gekündigt werden. Diese vorzeitige Kündigung muss jedenfalls zeitgerecht vor dem Umzug beim Versicherer eintreffen. Um die Rechtzeitigkeit beweisen zu können, empfiehlt sich auch hier der eingeschriebene Brief.

► **Gut zu wissen:** Sollten Sie von diesem Kündigungsrecht keinen Gebrauch machen, gilt die Versicherung auch in der neuen Wohnung weiter!

**Gebäudeversicherung:** Bei Verkauf eines versicherten Eigenheimes, gehen die dafür abgeschlossenen gebäudebezogenen Versicherungen zunächst auf den Käufer über. Dieser kann jedoch die Versicherungen innerhalb eines Monats ab Erwerb mit sofortiger Wirkung oder zum Ende der laufenden Versicherungsperiode kündigen.

► **Wichtig:** Ausschlaggebender Zeitpunkt für die Kündigung ist in diesem Fall die Eintragung ins Grundbuch oder, falls das Objekt ersteigert wurde, der Zuschlag in der öffentlichen Ersteigerung.

**Melderecht:**

Wird durch den Umzug ein neuer Wohnsitz begründet, so ist dies der zuständigen Behörde binnen drei Tagen zu melden. Die für den neuen Hauptwohnsitz zuständige Behörde, kann gleichzeitig mit der Anmeldung am neuen Wohnsitz auch die Abmeldung bzw. Ummeldung des alten Wohnsitzes durchführen. Zuständige Behörde ist das Gemeindeamt (bzw. der Magistrat oder in Wien das Magistratische Bezirksamt), in dessen Wirkungsbereich der neue Wohnsitz liegt.



► **Achtung:** Wird dieser gesetzlichen Verpflichtung nicht fristgerecht nachgekommen, handelt es sich um eine Verwaltungsübertretung, die mit einer Geldstrafe bedroht ist!

### **Sonderurlaub für den Umzug:**

Das Gesetz sieht vor, dass ein Arbeitnehmer bei Vorliegen wichtiger Gründe, die seine Person betreffen (Hochzeit, Arztbesuch, Geburt des Kindes etc.) Anspruch auf Entgeltfortzahlung für eine verhältnismäßig kurze Zeit hat. Zu solchen Anlassfällen kann auch ein Umzug zählen. Allerdings muss eine sogenannte Dienstverhinderung aus sonstigen wichtigen Gründen immer möglichst kurz gehalten werden und dem Arbeitgeber ehestmöglich mitgeteilt werden. Aufschluss über die konkrete Dauer und darüber, welche als „wichtige persönliche Gründe“ zählen, geben unter anderem die Kollektivverträge der einzelnen Branchen.

Reicht ein Wochenende für den Umzug daher nicht aus, informieren Sie Ihren Arbeitgeber rechtzeitig von Ihren Umzugsplänen und werfen Sie einen Blick in den jeweils geltenden Kollektivvertrag bzw. Ihre Betriebsvereinbarung.

### **KFZ-Zulassung:**

Auch als Zulassungsbesitzer muss man sich vor einem Umzug Gedanken machen. Ändert sich mit dem Umzug die Zuständigkeit der Behörde, kann ein neues Behördenkennzeichen erforderlich sein (z.B. Umzug von Wien nach Graz).

Eine neue Wohnadresse muss nur dann nicht bekanntgegeben werden, wenn der Umzug

innerhalb des örtlichen Wirkungsbereichs derselben Behörde erfolgt oder im Gebiet einer Gemeinde stattfindet – mit derselben Behördenbezeichnung im Kennzeichen (z.B. innerhalb Wiens). Die Zulassungsbescheinigung behält in diesen Fällen ihre Gültigkeit. Die Wohnsitzdaten in der Zulassungsevidenz werden dann automatisch durch die Meldung bei der Meldebehörde aktualisiert.

Informieren Sie sich daher rechtzeitig bei der örtlich zuständigen Behörde, ob sich für Sie Änderungen bezüglich des Kennzeichens oder der Zulassung ergeben, da hier sehr knappe Fristen gelten.

► **D.A.S. Tipp:** Bei Verwendung einer Digitalen Vignette muss auch die ASFINAG über eine Adressänderung informiert werden, wenn Sie durch den Wohnortwechsel ein neues Kennzeichen benötigen. Hier fällt auch eine Bearbeitungsgebühr für die Umregistrierung der Digitalen Vignette an.

### **Halteverbot:**

Um die Umzugskartons nicht zu weit schleppen zu müssen, kann eine kurzfristige Halteverbotszone zum Zweck von Übersiedlungen eingerichtet werden. Diese muss bei der jeweils zuständigen Abteilung für Verkehrsorganisation und technische Verkehrsangelegenheiten (z.B. in Wien MA 46) beantragt werden. Hier kann es abweichende Voraussetzungen in den einzelnen Gemeinden geben.

► Erkundigen Sie sich daher im Vorfeld über die für Sie gültigen Bestimmungen und Fristen!



## Fünf Fragen rund ums Wohnen

**Bei Unklarheiten hilft die D.A.S. Rechtsberatung. Wir teilen reale Fälle unserer Kunden mit Ihnen.**

Immer wieder erreichen uns in der D.A.S. Rechtsberatung Anfragen zum Thema Rückgabe des Objektes, zu diversen Sanierungen sowie zu Investitionen und deren Abrechnung. Vielleicht haben auch Sie sich schon über die eine oder andere Frage Gedanken gemacht?

Hier haben wir einige Infos dazu:

### 1. Aufwandsersatz für Sicherheitstür bei Kündigung des Mieters

**Kunde:**

Ich wohne seit zwei Jahren in einer Altbauwohnung in Wien (Vollanwendungsbereich des Mietrechtsgesetzes) und habe mir letztes Jahr eine Sicherheitstür, so wie sie von der Kriminalpolizei empfohlen wird, einbauen lassen. Nun möchte ich aus der Wohnung ausziehen. Eine Förderung habe ich von der Stadt Wien bereits erhalten. Kann ich auch vom Vermieter bei Auszug einen Investitionskostenersatz nach § 10 Mietrechtsgesetz erwarten?

**D.A.S. Rechtsberatung:**

Grundsätzlich kann bei gefördertem Einbau einer Sicherheitstür von einer wesentlichen Verbesserung des Mietobjektes ausgegangen werden. Nun geht es darum, ob auch diese Verbesserung bei Auszug aus der Wohnung wirksam besteht und es auch einen objektiven Nutzen für einen durchschnittlichen Nachmieter gibt. Dies ist bei einer relativ neuen Sicherheitstür in Wien wohl gegeben, wenn die alte Tür diesen Anforderungen nicht entsprochen hat. Auf den subjektiven Nutzen für den Vermieter kommt es hier nämlich nicht an. Allerdings gibt es nur einen aliquoten Ersatz, also eine jährliche Abschreibung der Kosten ab dem Einbaudatum.



istock by Getty Images

### 2. Wohnungseigentum: Refundierung von Fensterkosten

**Kundin:**

Ich habe vor 3 Jahren meine rund 50 Jahre alten undichten Fenster in meiner Eigentumswohnung auf eigene Kosten austauschen lassen. Nach Anfrage bei der Hausverwaltung meinte diese, dass diese Kosten von mir selbst zu tragen sind. Im Wohnungseigentumsvertrag steht darüber nichts. Kann ich hier von der Eigentümergemeinschaft Ersatz verlangen?



## **D.A.S. Rechtsberatung:**

Wenn es keine anderweitige Regelung zur Tragung von Kosten gibt, dann kann jeder Eigentümer notwendige und zweckmäßige Erhaltungsarbeiten an allgemeinen Teilen des Objektes durchführen lassen. Auch eine eigenmächtige (professionelle) Durchführung eines Fenstertauschs begründet daher einen nachträglichen Ersatzanspruch gegen die übrigen Miteigentümer. Dieser kann auch gerichtlich durchgesetzt werden.

## **3. Betriebskosten-Abrechnung: Weiterverrechnung der Rücklage von Vermieter an Mieter**

### **Kundin:**

Ich möchte meine Eigentumswohnung im Altbau vermieten, das Mietrechtsgesetz ist voll anwendbar. Kann ich die Rücklage als Betriebskosten meinem neuen Mieter weiterverrechnen? Ich habe gehört, dass das nicht zulässig ist. Stimmt das?

## **D.A.S. Rechtsberatung:**

Der Betriebskostenkatalog im Vollanwendungsbereich des Mietrechtsgesetzes ist abschließend. Es dürfen nur die dort genannten Betriebskosten verrechnet werden. Die Rücklage nach dem Wohnungseigentumsgesetz stellt keine Betriebskosten dar und kann daher nicht auf den Mieter überwälzt werden.

## **4. Genossenschaftsrecht: Keine Befreiung von den Liftkosten**

### **Kundin:**

Ich wohne in einer Parterrewohnung im Genossenschaftsbau. Es wurde vor einem Jahr ein Lift eingebaut. Ich kann diesen Lift nicht benutzen, muss aber laut Hausverwaltung trotzdem zahlen. Gibt es nicht für Erdgeschoßmieter eine Ausnahmeregelung?

## **D.A.S. Rechtsberatung:**

Anders als im Mietrechtsgesetz (MRG) und im Wohnungseigentum (WEG) gilt für Genossenschaften laut Wohnungsgemeinnützigkeitsgesetz (WGG) Folgendes: Die Genossenschaften müssen ihre Bewirtschaftung für die Gesamtkosten des Hauses kostendeckend ausführen. Hier wird nicht auf einzelne Bewohner und ihnen zugutekommende Gemeinschaftsanlagen Rücksicht genommen. Der Oberste Gerichtshof hat dies erst unlängst wieder bestätigt. Es müssen daher auch Parterremieter im Genossenschaftshaus die anfallenden Liftkosten mitzahlen. Auch wenn sie den Lift nicht benutzen können.

## **5. Was passiert mit der Haushaltsversicherung nach einem Todesfall?**

### **Kunde:**

Meine Mutter ist letztes Jahr verstorben, ich habe ihre Eigentumswohnung geerbt. Nun möchte ich die Haushaltsversicherung früher aufkündigen, da ich ein besseres Angebot erhalten habe. Die Versicherung akzeptiert die Kündigung jedoch nicht. Aber bei einem Eigentümerwechsel ist eine Kündigung ja auch vorzeitig möglich. Was stimmt jetzt?

## **D.A.S. Rechtsberatung:**

Bei einer Erbschaft gilt etwas anderes als bei Kauf einer Immobilie. Als Erbe tritt man grundsätzlich in alle Rechte und Pflichten des Verstorbenen ein (sogenannte „Universalsukzession“). Daher ist eine vorzeitige außerordentliche Kündigung der Haushaltsversicherung nicht möglich.



## Keine Chance für Parksünder auf dem Betriebsparkplatz!

Sie kennen das, wenn sich betriebsfremde Fahrzeuge unerlaubt auf Ihren privaten Betriebsparkplatz stellen? Wir sagen Ihnen, was Sie in so einem Fall tun können.

Unternehmen haben immer öfter mit dem Problem zu kämpfen, dass betriebsfremde Fahrzeuge auf ihren Privatparkplätzen abgestellt werden. Das hat zur Folge, dass Kunden keinen Parkplatz in der Nähe finden können und deshalb ihre Einkäufe dann woanders tätigen. Dies bedeutet natürlich einen Gewinnentgang für den Unternehmer. Lieferanten werden dadurch in der Nacht oder auch in den Morgenstunden oft am Zufahren gehindert –und der Unternehmer muss die Folgen der Lieferverzögerungen tragen.

### Wie kann sich der Unternehmer vor solchen Parksündern schützen?

Es muss klar erkennbar sein, dass es sich um einen Privatgrund und keinen öffentlichen Parkplatz handelt. Etwa durch abgechrägte Gehsteigkanten oder nummerierte Abstellflächen. Das Aufstellen von Schildern ist gesetzlich nicht vorgeschrieben, aber sehr hilfreich. Am besten mit der zusätzlichen Information, zu welcher Zeit das Parken gestattet ist. Manche Autofahrer glauben, dass das Parken auf Supermarktparkplätzen in der Nacht erlaubt ist. Das stimmt so aber nicht, denn der Eigentümer oder Pächter des Privatparkplatzes darf bestimmen, wer unter welchen Bedingungen sein Grundstück benutzen darf.

### Wie kann man rechtlich gegen den Störer vorgehen?

Der Unternehmer kann binnen einer Frist von 30 Tagen eine Besitzstörungsklage beim zuständigen Bezirksgericht einbringen. Die



istock by Getty Images

Frist beginnt ab Kenntnis der Störung und des Störers. Ihn trifft eine Erkundigungspflicht und er muss eine Kennzeichenabfrage bei der Zulassungsbehörde einbringen, um den Zulassungsbesitzer des Autos auffindig zu machen. Die Gerichte geben dem Parkplatzbesitzer eine Woche Zeit, um diese Nachforschungen zu tätigen.

Zu Beweis Zwecken ist es ratsam, ein Foto mit Datumsanzeige von dem widerrechtlich abgestellten Fahrzeug zu machen.

Gängige Praxis ist es, vorweg vom Rechtsanwalt ein außergerichtliches Unterlassungsschreiben an den Störer zu senden. Der Fahrzeughalter muss dann die Kosten des Rechtsanwaltes und dessen Aufwendungen ersetzen.

### Darf man das Fahrzeug abschleppen lassen?

Nur in den seltensten Fällen ist das Abschleppen rechtlich erlaubt, und zwar dann, wenn behördliche Hilfe zu spät käme und ein unwiederbringlicher Schaden entstehen würde. Ist eine Abschleppung unrechtmäßig erfolgt, dürfen die Kosten dafür nicht vom Fahrzeughalter gefordert werden.



## Auf gute Nachbarschaft?

**Leider ist die Nachbarschaft nicht immer so gut, wie man sich das wünscht. Davon können ein paar Kläger ein Lied singen ...**

„Auf gute Nachbarschaft!“ – diese Worte hört fast jeder, der gerade in eine neue Umgebung gezogen ist. Mag diese Aussage zunächst auch ehrlich so gemeint sein, sind aufgrund der räumlichen Nähe dennoch häufig Spannungen vorprogrammiert. Ein falsches Wort – und schon kann damit der Grundstein für einen Nachbarschaftsstreit gelegt werden.

Grundsätzlich gilt im österreichischen Recht, dass Grundstückseigentümer Schutz vor sogenannten „unzulässigen Immissionen“ vom Grundstück des Nachbarn genießen. Darunter fallen beispielsweise Lärm, Rauch, aber auch feste Gegenstände wie Fuß- oder Tennisbälle. Befinden sich die Immissionen jedoch im ortsüblichen Rahmen, besteht der Schutz grundsätzlich nicht.

Gehen die Immissionen von einer behördlich genehmigten Anlage (z.B. Eisenbahn) aus, so entfällt der Unterlassungsanspruch, wenn es sich dabei um Immissionen handelt, die typischerweise mit dem Betrieb der genehmigten Anlage verbunden sind. Stattdessen wird dem beeinträchtigten Nachbarn aber ein Schadenersatzanspruch zugestanden.

Kürzlich ging es in einem Rechtsstreit zwischen Nachbarn um die Frage, welches Ausmaß von Lärm vom benachbarten öffentlichen Fußballplatz von den Anrainern hingenommen werden muss. Die klagenden Nachbarn vertraten den Standpunkt, dass der Lärm, der durch das Fußballspielen verursacht wird, das ortsübliche Ausmaß übersteigt. Es würden zudem immer wieder Fußbälle auf dem Grundstück der Kläger landen und auch die Spielzeiten nicht eingehalten.

Im Gegensatz dazu brachte der beklagte Platzbetreiber vor, dass es sich beim Sportplatz um eine behördlich genehmigte Anlage handle. Es bestehe deshalb kein Unterlassungsanspruch. Außerdem sei der erzeugte Lärm durch das Fußballspielen ortsüblich.

Das Gericht erster Instanz schloss sich größtenteils der von den Klägern vertretenen Ansicht an und urteilte, dass der baurechtlich bewilligte Fußballplatz keine behördlich genehmigte Anlage im Sinne des Nachbarschaftsrechtes (§§ 364 ff ABGB) sei. Den Klägern wurde nämlich im Bauverfahren kein ausreichender Schutz vor Lärmbelastigung zugestanden. Der erzeugte Lärm überschritt auch das ortsübliche Ausmaß.

Sowohl Kläger als auch Beklagter erhoben Berufung gegen das erstinstanzliche Urteil. Jedoch gab das Berufungsgericht beiden Berufungen keine Folge und schloss sich damit den Ausführungen des Erstgerichtes an.

Übrigens: Die „gute Nachbarschaft“ beschäftigt schon wieder die Gerichte. Die Kläger fühlten sich nach Ende des Rechtsstreites weiterhin durch den Lärm vom Fußballplatz gestört. Sie beantragten die Exekution mit der Begründung, dass es nach wie vor zu Lärmbelastigungen kommt.



**Dr. Anton Tschann**  
D.A.S. Partneranwalt  
[www.rechtsanwaltbludenz.at](http://www.rechtsanwaltbludenz.at)



## Seit 91 Jahren das passende Dach für jedes Haus

Die Firma Steidler sorgt dafür, dass Sie sich mit dem richtigen Dach über Ihrem Kopf sicher und geborgen fühlen.

Erfahrung und Kompetenz werden bei der Firma Steidler großgeschrieben, denn bereits seit fast einem Jahrhundert (91 Jahren!) punktet das Unternehmen mit dem richtigen Dach für jedes Haus.

Gute Handwerksarbeit wurde immer schon geschätzt, daher gründete 1926 der Großvater des heutigen Firmeninhabers Friedrich Steidler eine Dachdeckerei im niederösterreichischen Pitten. Mittlerweile leitet Herr Steidler den Betrieb in dritter Generation und hat sein Unternehmen zu einem Geschäft ausgebaut, das den Kunden alle Services rund ums Dach aus einer Hand bietet.

Das bedeutet, dass nicht nur die Dachdeckerei, sondern auch die Zimmerei und Spenglerei direkt von der Firma Steidler erledigt werden können. Damit hat der Kunde einen einzigen Ansprechpartner, der die Koordination für alle drei Bereiche übernimmt. Somit steht die Firma Steidler ihren Kunden von der Planung über die Ausführung bis hin zur Fertigstellung des Daches mit Rat und Tat zur Seite. Damit fallen auch lästige Wartezeiten auf der Baustelle weg, da man nicht erst mit unterschiedlichen Fremdfirmen koordinieren muss.

Die Firma Steidler bietet Dächer für alle Bedürfnisse an. Neben den klassischen Dächern bietet sie auch Leicht- und Flachdächer an. Auch beim Bau von Wintergärten, Carports, Blockhäusern, Pergolen und beim Einbau von Dachflächenfenstern glänzen die 35 Mitarbeiter mit handwerklichem Können. Auch beim Beheben von Unwetter- und Sturmschäden ist das Unternehmen versiert und für seine Kunden da.



Der moderne, großzügig ausgestattete Betrieb wurde sukzessive größer und mit zusätzlichen Anbauten erweitert. Bei all diesen Veränderungen ist die Firma Steidler immer gesund gewachsen und ein Familienbetrieb geblieben. Und so soll es auch bleiben, Juniorchef Christian Steidler wird das Unternehmen bereits in vierter Generation führen. Das Erfolgsgeheimnis der Familie laut Herrn Steidler: „Wir setzen auf kompetente Beratung und gleichbleibend hohe Qualität bereits über viele Jahrzehnte. Außerdem ist jeder Auftrag für uns gleich wichtig. Dabei spielt es keine Rolle, ob es sich um einen kleinen oder großen Auftrag handelt. Das spüren auch die Kunden und fühlen sich gut bei uns aufgehoben.“

**Mehr Informationen zu unserem Kunden finden Sie unter: [www.steidler.at](http://www.steidler.at)**





Istock by Getty Images

## Rechtliche Neuerung bei der Patientenverfügung

**Im Jänner 2019 wurde eine Friständerung beschlossen. Außerdem erklären wir den Unterschied zwischen verbindlicher und beachtlicher Patientenverfügung.**

Patientenverfügungs-Gesetz geändert!  
Eine Patientenverfügung legt den Willen eines Patienten, eine medizinische Behandlung abzulehnen, verbindlich fest. Dazu sind eine gewisse Einsichtsfähigkeit, ein ausführliches Gespräch mit dem Arzt und eine schriftliche Verfügung vor dem Rechtsanwalt, Notar oder der Patientenvertretung notwendig. Im Übrigen gilt eine Wirksamkeitsbegrenzung, das heißt, die Patientenverfügung ist nur eine bestimmte Zeit lang verbindlich, dann muss sie wieder erneuert werden.

### **Friständerung von 5 auf 8 Jahre!**

Hier gab es im Jänner 2019 eine Änderung: Bisher war die Frist auf 5 Jahre begrenzt. Diese Frist wurde mit Jahresbeginn auf 8 Jahre verlängert. Dies gilt auch für bereits bestehende Patientenverfügungen, sodass diese nun 8 Jahre lang ab Abschlussdatum verbindlich bleiben.

## Unterschied zwischen verbindlicher und beachtlicher Patientenverfügung

Die verbindliche Patientenverfügung ist eine solche, die vom medizinischen Personal und den Ärzten zu respektieren ist, auch wenn eine Behandlung medizinisch indiziert wäre und diese auch im Normalfall zur Anwendung käme.

Im Unterschied dazu ist nach Ablauf der Frist die Patientenverfügung zwar nicht mehr bindend, aber beachtlich: Sie dient dann als Orientierungshilfe für die Ermittlung des Patientenwillens. Das gilt für den Arzt, wenn in Notfällen keine Zeit für die Ernennung eines Erwachsenenvertreters besteht, der in die Behandlung anstelle des Patienten einwilligen kann. Das gilt aber auch für einen gerichtlich bestellten Erwachsenenvertreter, der die Patientenverfügung bei seiner Entscheidung über die medizinische Behandlung des Betroffenen zu berücksichtigen hat. In solchen Fällen muss möglichst dem Willen des Patienten entsprochen werden.





### **Dritte Sitzung des D.A.S. Kundenbeirats**

**Am 4. April fand die dritte Kundenbeiratssitzung statt. Ziel war es, Feedback und Verbesserungsvorschläge zu unseren Beratungs- & Verkaufsprozessen einzuholen.**

#### **Kundenberatung & Kundenbetreuung**

Vor mittlerweile einem Jahr sind wir mit unserem D.A.S. Kundenbeirat erfolgreich in die erste Amtsperiode gestartet. Am 4. April fand bereits die dritte Kundenbeiratssitzung – frei nach dem Motto „D.A.S. Erleben & Gestalten“ – mit einem starken Fokus auf Kundenberatung und Kundenbetreuung statt. Ziel war es, Feedback und Verbesserungsvorschläge zu dem Digitalisierungssprung von Papier und Kugelschreiber zur vertrieblichen Kundenbetreuung mit Laptop sowie zur Umsetzung von umfangreichen regulatorischen Anforderungen hinsichtlich Versicherungsvertrieb und Datenschutz in Beratungs- & Verkaufsgesprächen einzuholen.

Wie gewohnt haben wir auch einen kurzen Überblick zu den Ergebnissen der vorangegangenen Sitzungen gegeben und gemeinsam diskutiert, welche Kundenkontaktpunkte es seit der letzten Sitzung im Herbst 2018 gab. CEO Johannes Loinger hat einen Einblick in die Ergebnisse der iPr Kundenbefragung 2018 sowie die daraus abgeleiteten Maßnahmen gegeben.

#### **Kundenbeirat fördert Aktivierung der Kundenzufriedenheitsinitiativen**

Seit der ersten Kundenbeiratssitzung am 19. April 2018 ist viel geschehen. Von den damals 40 gemeldeten Inputs unserer Kundenbeiräte sind mittlerweile bereits 80 Prozent gelebte Praxis oder werden laufend in konkreten Projekten umgesetzt. Neben unserem vergleichsweise jungen Kundenbeirat beschäftigen wir uns bereits seit 1997 regelmäßig mit der Kundenzufriedenheit. In Dreijahresabständen führen wir gemeinsam mit iPr Kundenbefragungen durch.



### Kundenbeirat steigert Verständlichkeit in Offert und Polizze

In der zweiten D.A.S. Kundenbeiratssitzung am 11. Oktober 2018 stellten wir das Thema Verständlichkeit in den Fokus. Unsere Kundenbeiräte gaben uns rund 35 Inputs, wie wir unsere Offerte und Polizzendokumente verständlicher gestalten können. Wir prüften das Feedback detailliert anhand von drei Filtern: rechtlich möglich, technisch umsetzbar, unternehmenspolitisch sinnvoll.

66 Prozent der Anregungen werden mit der neuen Produktwelt ab 1. Juli 2019 umgesetzt. In der Kundenbeiratssitzung informierten wir unsere Kundenbeiratsmitglieder über diese für uns sehr wirkungsvolle Maßnahme.



### Dritte Sitzung zum Thema Kundenberatung & Kundenbetreuung

Die dritte Sitzung fand am 4. April 2019 statt. Frei nach dem Motto D.A.S. Erleben & Gestalten legten wir einen starken Fokus auf Kundenberatung & Kundenbetreuung. Unsere Kunden hatten die Möglichkeit, mit Betreuern aus dem eigenen Außendienst ein Verkaufsgespräch zu simulieren. Unsere Kundenbeiräte gaben uns Feedback zu Verkaufsunterlagen und dem digitalen Verkaufsprozess im Online-Tarifrechner. Neben guten Anregungen, wie wir unser Verkaufsgespräch weiter verbessern können, haben wir uns über folgende Feedbacks unserer Kundenbeiratsmitglieder gefreut:

„Der Verkaufsprozess ist State of the Art. Modern, kompetent, informativ, freundlich! Sehr toll – so stellt man sich ein Beratungsgespräch vor.“

Die Beraterin hat klare und verständliche Worte für die Erklärung verwendet. Der Laptop ist die Zukunft. Auch die ältere Generation kann sich damit identifizieren.“

### Wahl des Kundenbeiratssprechers und seines Stellvertreters

In der dritten Sitzung haben die Kundenbeiratsmitglieder den Kundenbeiratssprecher und dessen Stellvertreter gewählt. Wir gratulieren unserem Sprecher des D.A.S. Kundenbeirats, Philip Rosenstingl, PMBA, und unserer stellvertretenden Sprecherin des D.A.S. Kundenbeirats, Mag. Susanna Michner. In dieser Funktion werden sie erste Ansprechpartner für die D.A.S. bei Fragen des Unternehmens in Bezug auf Produkte, Serviceleistungen und Prozesse sowie Ansprechpartner für die D.A.S. Kundenbeiratsmitglieder sein.





Istock by Getty Images

## Gelöster Fall: Geplatzter Skiurlaub

**Was, wenn aufgrund von starken Schneefällen und Lawinengefahr der Urlaub nicht angetreten werden kann?**

Familie K. bucht bereits seit Jahren ein Quartier in einem kleinen Ort in Tirol für eine Woche im Jänner. Auch dieses Jahr freuen sich schon alle auf Schnee, Ski- und Hüttengaudi. Einige Tage vor Urlaubsantritt berichten die Medien aber immer häufiger über außergewöhnlich starke Schneefälle in Tirol. Zuletzt muss sogar die einzige Zufahrtsstraße zum Skiort wegen Lawinengefahr gesperrt werden.

Walter K. kontaktiert die Vermieter und storniert schweren Herzens den Skiurlaub. Ohne Hubschrauber oder schweres Gerät ist der Ort nämlich nicht mehr erreichbar.

Eine Woche später erhält Walter K. ein

E-Mail mit einer Stornorechnung über 50 Prozent des gesamten Nächtigungspreises. Herr K. traut seinen Augen nicht und wendet sich sofort an die Juristen der D.A.S.

Diese schicken im Rahmen der D.A.S. Direkt-hilfe® ein Schreiben an den Vermieter. Da Familie K. während der gesamten geplanten Urlaubswoche nicht zum Quartier anreisen konnte, steht dem Vermieter auch keine Stornogebühr zu. Schon kurze Zeit später erhält Walter K. eine Entschuldigung des Vermieters sowie die Bestätigung, dass die Rechnung somit hinfällig ist.

So kann Familie K. auch in den nächsten Jahren wieder entspannt die gewohnte und beliebte Unterkunft buchen.





Istock by Getty Images

## Gelöster Fall: Wer zahlt die Parkplatzreinigung?

**Wenn die Hausverwaltung ungerechtfertigt zu hohe Kosten kassiert, hilft die D.A.S. weiter.**

Harry W. betreibt seit einigen Jahren ein Softwareunternehmen mit drei Mitarbeitern und hat sich dabei auf Zeiterfassungssysteme spezialisiert.

Sein Firmensitz befindet sich in einem Bürokomplex mitten in Linz. Zu seinem Büro gehören auch vier Parkplätze im Untergeschoß. Die Betriebskostenabrechnungen erhält Herr W. regelmäßig direkt von der Hausverwaltung. In einer ruhigen Minute sieht er sich die aktuelle Abrechnung genauer an und muss feststellen, dass schon seit drei Jahren ohne nähere Begründung zusätzliche Kosten für die Reinigung von sieben Stellplätzen und die Prämien für eine Sturmschadenversicherung in Rechnung gestellt wurden.

Da Harry W. nicht weiß, wie er nun am besten vorgehen soll, wendet er sich an seinen Versicherungsmakler, der die Juristen des D.A.S. RechtsService informiert. Diese beauftragen einen auf Mietrecht spezialisierten D.A.S. Partneranwalt.

Nachdem eine außergerichtliche Lösung von der Hausverwaltung abgelehnt wird, muss der Anwalt für Harry W. ein Schlichtungsverfahren einleiten lassen. In diesem Verfahren wird festgestellt, dass die Abrechnungen zu Unrecht erfolgt sind. Die zu viel bezahlten Beträge erhält der Jungunternehmer zurück. Auch die Kosten des Verfahrens muss die Gegenseite übernehmen. So kann der Fall mit Unterstützung der D.A.S. völlig ohne Kostenrisiko positiv erledigt werden.



## Unwetterschäden

**Schäden nach massiven Unwettern können sowohl Unternehmer als auch Dienstnehmer betreffen. Sind diese Kosten steuerlich absetzbar? Wir haben die Antwort für Sie!**

### Für Unternehmer

#### Unwetterschäden im Betrieb

Die Beseitigung von Schäden, die durch ein Unwetter entstanden sind, können als Betriebsausgaben steuerlich geltend gemacht werden, die von der Versicherung gezahlten Entschädigungen sind allerdings von der Schadenssumme abzuziehen. Die Versicherungsentschädigungen sind nicht umsatzsteuerbar (echter Schadenersatz).

#### Spenden für Unwetterschäden

Geld- und Sachspenden für Katastrophen (z. B. Hagel, Lawinen, Erdbeben, Hochwasser, Vermurung) sind ohne Beschränkung absetzbar, wenn diese Spenden werbewirksam werden. Die Erwähnung in Werbeprospekten oder auf der Homepage genügt.

### Für Dienstnehmer

#### Unwetterschäden als außergewöhnliche Belastung

Immer häufiger kommt es durch Hagel, Vermurung, Blitzschlag, Sturm und andere Unwetter zu großen Schäden. So müssen dann etwa Reparaturkosten getragen werden oder es fallen Kosten für die Wiederbeschaffung von Hausrat und Kleidung oder Kosten für den Ersatz von Bodenbelägen, Tapeten usw. an. Wenn Sie zu den Glücklichen gehören, die eine Versicherung abgeschlossen haben, dann können Sie jedenfalls die Kosten, die die Versicherungszahlung übersteigen, als außergewöhnliche Belastung steuerlich geltend machen.

Sollten Sie keine Versicherung abgeschlossen haben, dann können Sie die Gesamtkosten steuerlich geltend machen. Allerdings gibt es

– ob versichert oder nicht – einen sogenannten „Selbstbehalt“: Bis zu einem Einkommen von 7.300 Euro im Jahr beträgt dieser Selbstbehalt 6 Prozent, über 7.300 Euro 8 Prozent, über 14.600 Euro 10 Prozent und über 36.400 Euro 12 Prozent. Beziehen Sie Familienbeihilfe, so vermindert sich der Selbstbehalt wiederum um 1 Prozent pro Kind. Bei einem Alleinverdiener wird der Selbstbehalt ebenso um 1 Prozent gesenkt.

► Unser Tipp: Versuchen Sie wenn möglich, die Kosten in einem Jahr zu zahlen, denn nur der den Selbstbehalt übersteigende Teil wirkt sich steuerlich aus!



Istock by Getty Images



**Dr. Günther Kriechbaum**  
Steuerberater  
[www.steuerplusrecht.at](http://www.steuerplusrecht.at)



## Wir sprechen „KlarText“ – Initiative Verständlichkeit

**Mit einer verständlichen Kommunikation auf Augenhöhe beweisen wir Kundenorientierung und wollen uns damit bewusst positiv vom Wettbewerb absetzen.**

Versicherungsdokumente sollen so formuliert sein, dass klar ersichtlich ist, welche Rechte und Pflichten die Vertragspartner haben und auf welche Leistungen Kunden aus ihrem persönlichen Versicherungsvertrag Anspruch haben und auf welche nicht.

### Klartext sprechen

Der wesentlichste Grund, warum eine einheitliche, am Markenkern des Unternehmens ausgerichtete Sprache so wichtig ist, ist ein ganz banaler, aber essenzieller: Unsere Kunden müssen uns verstehen. Schreiben oder sprechen wir zu kompliziert und beliebig, können Kunden nicht klar nachvollziehen, ob das Angebot den persönlichen Bedürfnissen entspricht. Gerade Banken und Versicherungen standen hier schon öfter in der Kritik. Mit einer verständlichen Kommunikation auf Augenhöhe beweisen wir unsere Kundenorientierung und wollen uns damit bewusst positiv vom Wettbewerb absetzen.

### Schritte zu einer verständlichen Unternehmenssprache

Bereits 2011 haben wir in der D.A.S. die Verständlichkeitsinitiative gestartet. Sprachliche und inhaltliche Regeln sowie Unternehmensbegrifflichkeiten sind gemeinsam mit einer Kommunikationsagentur definiert worden. Anhand eines eigenen Handbuchs und in zahlreichen Präsenztrainings wurden alle Mitarbeiter entsprechend geschult und sensibilisiert. Zahlreiche Kundenschriften, Vertragsdokumente sowie Marketing-

unterlagen kamen unter die Lupe der Unternehmenssprache und sind unter Anwendung der neuen Regelungen neu formuliert worden.

2016 erfolgte der nächste größere Schritt. Mit der Erarbeitung einer neuen Kommunikationsstrategie für unsere TV- und Digitalwerbekampagnen kam es zu Anpassungen und Ergänzungen in der Verständlichkeitsinitiative.

Der allgemeine Sprachgebrauch und die Erwartungen unserer Kunden haben sich weiterentwickelt. Daher startete der Bereich Marketing & Kommunikation im Jahr 2018 das Projekt „Verständlichkeit reloaded“. Es war wieder Zeit, unsere Unternehmenssprache umfassend zu analysieren und zu „reladen“. Erneut haben wir mit derselben Kommunikationsagentur einen Workshop mit allen kundennahen Bereichen organisiert und dabei die Eckpunkte der adaptierten Unternehmenssprache definiert. Hervorragend konnten wir hierfür als erste Versicherung in Österreich den ebenfalls 2018 eingeführten „D.A.S. Kundenbeirat“ (<https://www.das.at/kundenbeirat>) einbinden und so direktes Feedback unserer Kunden einholen.

**„Verständlichkeit reloaded“ im Einsatz** Mittlerweile ist das neue Handbuch erstellt, Schulungen unserer Mitarbeiter laufen, Kundenschriften und Marketingunterlagen wurden neu gestaltet und die Vertragsunterlagen Antrag, Offert und Polizze befinden sich in der Überarbeitungsphase für die Produkteinführungsphase im Juli 2019. Und schließlich hoffen wir – sind hierzu aber sehr guter Dinge – dass Sie unsere Bemühungen auch in der regelmäßigen Kundenkommunikation bemerken.



---

Medieninhaber und Herausgeber:

D.A.S. Rechtsschutz AG  
Hernalser Gürtel 17  
A-1170 Wien

Tel.: +43 800 386 300  
Fax: + 43 1 404 64-1288  
E-Mail: [office@das.at](mailto:office@das.at)  
Web: [www.das.at](http://www.das.at)

Gesellschaftsform: Aktiengesellschaft mit Sitz in Wien  
Firmenbuchgericht: Handelsgericht Wien, FN 53574 k  
<https://www.das.at/datenschutz>  
Umsatzsteueridentifikationsnummer (UID): ATU 37210406

Unternehmensgegenstand: Rechtsschutzversicherung, Rückversicherung,  
Versicherungsvermittlung, Beistandsleistungen

Mitglied der Wirtschaftskammer Wien und Mitglied beim Verband der  
Versicherungsunternehmen Österreichs  
Anwendbare Rechtsvorschriften: [www.ris.bka.gv.at](http://www.ris.bka.gv.at), GewO,  
Versicherungsaufsichtsgesetz, VersVG, MaklerG



**DAS ORIGINAL  
IM RECHTSSCHUTZ**

Ein Unternehmen der ERGO Group

[www.das.at](http://www.das.at)

