



# Presse- mitteilung

Pressestelle

HAUSANSCHRIFT Wilhelmstraße 54, 10117 Berlin

TEL +49 (0)30 18 529 - 3170

FAX +49 (0)30 18 529 - 3179

E-MAIL [pressestelle@bmelv.bund.de](mailto:pressestelle@bmelv.bund.de)

INTERNET [www.bmelv.de](http://www.bmelv.de)

DATUM 11. Juni 2013

NUMMER 180

SPERRFRIST

**0800 100 3711:**

**Hotline für Hochwasser-Geschädigte**

**Betroffene erhalten Rat – insbesondere in Versicherungsfragen**

Mit finanzieller Unterstützung des Bundesverbraucherministeriums richten die Verbraucherzentralen eine zentrale Hotline für Hochwasser-Opfer ein. Die gebührenfreie **Hochwasser-Hotline** ist **ab Mittwoch, 12. Juni 2013, ab 9 Uhr** unter der bundesweit gültigen **Telefonnummer 0800 100 3711 montags bis freitags von 9 Uhr bis 16 Uhr** erreichbar. Betroffene erhalten Informationen und Unterstützung von Experten der Verbraucherzentralen, insbesondere zu vertrags- und versicherungsrechtlichen Fragen: von Schäden an Autos, Möbeln und Einrichtungen bis hin zu Handy- und Reiseverträgen. Auch Vor-Ort-Veranstaltungen sind geplant. Das Bundesverbraucherministerium hat 100.000 Euro für die vom Verbraucherzentrale Bundesverband koordinierten Maßnahmen vorgesehen. Die Laufzeit der Maßnahme ist bis Ende September 2013 geplant.

**Bundesverbraucherministerin Ilse Aigner** erklärte am Dienstag in Berlin: „In den vergangenen Tagen haben viele Menschen in Deutschland durch das Hochwasser ihr Hab und Gut verloren. Die Naturkatastrophe ist noch nicht vorüber, und die Schäden gehen bereits jetzt in die Milliarden. Mit der neuen Hotline wollen wir die Betroffenen unterstützen, damit sie rasch Antworten auf ihre Fragen erhalten und die Folgen des Hochwassers so schnell wie möglich bewältigen können.“ In diesem Zusammenhang appellierte Aigner an die Versicherungsunternehmen, die sich ergebenden Versicherungsfälle so unbürokratisch und rasch wie möglich zu bearbeiten. „Die Menschen benötigen jetzt schnelle und unbürokratische Hilfe. Ich erwarte, dass die Versicherer in dieser Situation ihrer Verantwortung nachkommen“, sagte Aigner. Im Rahmen der vorgesehenen Maßnahmen

sollen unter anderem auch Erfahrungen über die Regulierungsbereitschaft der Versicherer gesammelt werden.

Erst wenn die Wassermassen wieder abgezogen sind, wird das gesamte Ausmaß der Zerstörung der Hochwasserkatastrophe ersichtlich sein. Während an einigen Stellen bereits die Aufräumarbeiten in vollem Gang sind, bangen die Menschen in anderen Regionen, ob die Dämme den heranfließenden Wassermassen standhalten. Eines ist schon jetzt absehbar: Die Hochwasserkatastrophe wird eine Vielzahl unterschiedlichster Versicherungsfälle nach sich ziehen. Die neue Hotline bündelt die Informationsangebote der Verbraucherzentralen. Experten der Verbraucherzentralen aus dem gesamten Bundesgebiet stehen den Betroffenen Rede und Antwort zu drängenden Fragen. Besondere Schwerpunkte sind Versicherungsfragen, allgemeine Vertragsfragen, etwa zu Kündigungs- oder Rücktrittsmöglichkeiten bei Reise- und Kaufverträgen, sowie die Ausgestaltung von Kreditverträgen zur Finanzierung der Schadensbeseitigung.

Weitere Informationen im Internet unter [www.bmelv.de](http://www.bmelv.de) und [www.vzbv.de](http://www.vzbv.de)