

Neues aus dem Bereich Privatversicherungen

Schaden und Schadenmanagement - Theorie und Praxisanwendung -

Referent: Andreas Kiss

Hamburg, den 24. Juni 2025

Agenda

- Pflichten des Maklers im Schadenfall
- Grundsätzlich zu beachten, es gilt
- Beispiele
- Schadensmeldung optimal

Schaden und Schadenmanagement

- Theorie und Praxisanwendung -



Plichten des Maklers im Schadenfall

Die **vertraglichen** Pflichten des Versicherungsmaklers gegenüber seinem Kunden stellen sich als Haupt- und Nebenpflichten dar
Zu seinen Hauptpflichten gehören gemäß dem BGH u. a., seine Kunden im Schadenfall

- sachkundig zu beraten,
- Schäden sachgerecht anzuzeigen und
- die Interessen seines Maklerkunden bei der Schadenregulierung wahrzunehmen

Die Schadenbearbeitung

lässt sich als Marketinginstrument nutzen, denn ein Schadenfall ist, abgesehen von der Phase des Abschlusses des Versicherungsvertrages, eine der wenigen Gelegenheiten, die sich für persönlichen Kontakt mit dem Kunden anbieten.

Das Regulierungsverhalten des Versicherers und die Unterstützung des Maklers sind ausschlaggebend für die Kundenbindung, denn erst im Schadensfall dem Moment der Wahrheit trifft die Leistungsbereitschaft und -fähigkeit des Versicherers auf die Erwartungen seines Kunden.

(WICHTIG nichts Versprechen keine Leistungszusagen treffen)

Schaden und Schadenmanagement

- Theorie und Praxisanwendung -



Plichten des Maklers im Schadenfall

Weiterhin hat der Makler seinen Kunden bei der übrigen Abwicklung zu unterstützen. In dem Zuge hat er im Detail beispielsweise:

- den Schaden aufzunehmen,
- den Kunden beim Ausfüllen von Formularen zu unterstützen,
- darüber aufzuklären, welche Ansprüche im Schadenfall bestehen,
- dem Kunden bei der Begründung der Ansprüche behilflich zu sein,
- bei der Ermittlung der Ursache des Schadens sowie seinem Umfang zu helfen bzw. eigene Ermittlungen durchzuführen, Beweise zu sichern sowie die Höhe des Schadens festzustellen und dafür Belege anzufordern, die den Anspruch rechtfertigen, wie z.B. Rechnungen, Gutachten, Bescheinigungen,
- die berechtigten Ansprüche seines Kunden zu verfolgen und dafür alle Ansprüche, die sich aus dem Versicherungsvertrag ergeben bzw. wichtigen Schadenpositionen beim Versicherer rechtzeitig geltend zu machen,
- zu dokumentieren, dass er die Ansprüche des Kunden beweiskräftig geltend gemacht hat und die Obliegenheiten erfüllt wurden,
- die Entschädigung der Höhe nach zu prüfen, wenn er von dieser Kenntnis erlangt hat sowie diese an seinen Kunden weiterzuleiten, falls er diese Zahlung empfangen hat (Herausgabepflicht) und in dem Zuge ist weiterhin die Pflicht zur Zahlungssicherung zu beachten,
- die Schadenbearbeitung nicht zu verzögern,
- den Datenschutz nach der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), wie bei allen anderen Tätigkeiten, zu beachten.

Schaden und Schadenmanagement

- Theorie und Praxisanwendung -



Plichten des Maklers im Schadenfall

Weiterhin hat der Makler seinen Kunden bei der übrigen Abwicklung zu unterstützen. In dem Zuge hat er im Detail beispielsweise:

Zudem hat er, falls nötig:

- unberechtigte Einwände des Versicherers zurückzuweisen,
- den Kunden bei Verhandlungen mit dem Versicherer zu unterstützen,
- dem Kunden einen Sachverständigen auszusuchen oder zu empfehlen bzw. Absprachen bezüglich der Einschaltung von Sachverständigen mit dem Versicherer zu führen,
- dem Kunden zu rechtlichen Schritten,
- und zu einem Versichererwechsel zu raten, wenn der Kunde unzufrieden ist,
- auf die mögliche Verjährung von Ansprüchen aus dem Versicherungsvertrag hinzuweisen, wenn ein Schadenfall noch nicht abschließend reguliert wurde

Schaden und Schadenmanagement

- Theorie und Praxisanwendung -



Agenda

- Plichten des Maklers im Schadenfall
- Grundsätzlich zu beachten, es gilt
- Beispiele
- Schadensmeldung optimal

Schaden und Schadenmanagement

- Theorie und Praxisanwendung -



Leitfaden zur Einhaltung von Schadenbearbeitungspflichten (spartenübergreifend):

Deckungsprüfung:

- Existiert ein Versicherungsvertrag, der den Schaden grundsätzlich abdecken würde (im Maklerbestand)?
- **Falls ja, sind folgende Prüfungen nötig**
- Fällt der Schaden bei genauer Prüfung unter den Versicherungsschutz?
 - Hier können spartenbezogene Checklisten erarbeitet werden. Grundsätzlich ist zu prüfen, ob der entstandene Schaden in den Versicherungsschutz fällt (primäre Risikoabgrenzungen, sekundäre und tertiäre Risikobegrenzungen prüfen)
- Versicherungsnehmer
 - VN betroffen oder muss geprüft werden, ob andre Personen mitversichert sind
- Schadentag bzw. Schadenzeitraum
 - Fällt der Schadentag in den versicherten Zeitraum? Muss ein Vorversicherer informiert werden? Wurde der Vorvertrag vom Makler betreut? Falls nicht: Hinweis an den Kunden
- Wurde Prämie bezahlt?
- Rechtzeitige Schadensmeldung

Schaden und Schadenmanagement

- Theorie und Praxisanwendung -



Leitfaden zur Einhaltung von Schadenbearbeitungspflichten (spartenübergreifend):

Schadenmeldung:

- Den Schaden unverzüglich beim VR melden und „beweiskräftig“ dokumentieren
- Polizeiliche Meldungen bei
 - ED / Diebstahl / Raub
 - Verkehrsunfällen zur Beweissicherung
 - Personenschäden ärztlich dokumentieren lassen
- Prüfung ob ein Schaden spartenübergreifend ist
- Die optimale Schadenmeldung unser „Leitfaden“ am Ende des Webinars

Schaden und Schadenmanagement

- Theorie und Praxisanwendung -



Leitfaden zur Einhaltung von Schadenbearbeitungspflichten (spartenübergreifend):

Schadenminderung:

Sie fällt unter die gesetzlichen Obliegenheiten (Rettungspflicht) und stellt eine Spezialität des Versicherungsrechts dar und wird unter anderem im VVG geregelt.

Der Versicherungsnehmer hat bei Eintritt des Versicherungsfalles nach Möglichkeit für die Abwendung und Minderung des Schadens zu sorgen“ (§ 82 Absatz 1 VVG). Sofern es ihm zumutbar ist, hat er Weisungen vom Versicherer einzuholen und zu befolgen (§ 82 Absatz 2 Satz 1 VVG)

Der Kunde muss alles unternehmen um den Schaden so gering wie möglich zu halten.

- Bei größeren Schäden Weisungen des VR einholen
- In eigener Verantwortung exemplarisch bei
 - **Sturmschaden am Dach**
 - unbedingt abdichten
 - **ED-Schaden**
 - eingeschlagenes Fenster mit Brettern oder Notverglasung schließen,
 - Schloss austauschen, Notschloss oder Wachdienst
 - **LW-Schaden**
 - Inventar sichern (aus dem Feuchtbereich entfernen, Stromzufuhr unterbrechen) Trocknungsarbeiten durchführen, Leckageortung)

Schaden und Schadenmanagement

- Theorie und Praxisanwendung -



Leitfaden zur Einhaltung von Schadenbearbeitungspflichten (spartenübergreifend):

Beweissicherung |

- **Dokumentieren und möglichst ohne Rücksprache mit dem VR nichts verändern.**
- **Ausgenommen es dient der Minderung eines Schadens**

- **Was gehört dazu und wieso**
 - Versicherer muss die Gelegenheit haben die Schadensursache zu prüfen (z.B. VR-Regulierer bzw. Gutachter)
 - Beweisfotos
 - Stehgutliste reines Verzeichnis mit Beschreibung (binnen 1 bis 2 Wochen) für Polizei
 - Schadgutliste ist erweitert und sollte Werte, Kaufpreise und Anschaffungsdatum enthalten,
 - Wichtig so belegbar wie möglich Kontoauszüge, Quittungen, Fotos oder Garantieunterlagen

Schaden und Schadenmanagement

- Theorie und Praxisanwendung -



Leitfaden zur Einhaltung von Schadenbearbeitungspflichten (spartenübergreifend):

Regulierung |

- **Trennung zwischen Schaden / Haftung und der bestehenden Deckung**

- **Gebäudeschäden**
 - Keine Sanierungen
 - Trennung bzw. Zuordnung – handelt es sich um Hausrat, Gebäudebestandteile oder mitversichertes Zubehör

- **Haftpflcht**
 - Zeitwert nicht Neuwert

Agenda

- Pflichten des Maklers im Schadenfall
- Grundsätzlich zu beachten, es gilt
- **Beispiele**
- Schadensmeldung optimal

Schaden und Schadenmanagement

- Theorie und Praxisanwendung -



Überspannungsschaden

Prüfung nach

- Direktem Einschlag, Atmosphärischer Überspannung oder aus Stromschwankungen
- Totalschaden oder Reparatur
- Blitzkarten und Sachverständige

Schaden und Schadenmanagement

- Theorie und Praxisanwendung -



LW-Schaden – Fugen / Duschbereich Umgang mit Schäden durch undichte Silikonfugen

- Hintergrund ist, dass Nässeschäden durch undichte Fugen zwischen Duschwanne und angrenzender Wand laut BGH-Urteil aus dem Jahr 2021 keinen versicherten Schaden im Sinne der Leitungswasserversicherung darstellen.
- Seit dem Urteil haben die meisten Versicherer ihre Tarife angepasst.
Es gibt Tarife mit der Erweiterung für diese Schäden und die Versicherer regeln es mittlerweile auch sehr strikt.
Gibt es einen solchen Tarif dann wird auch nur geleistet wenn Fugenschäden eingeschlossen sind.

Grundsätzlich – BGH Urteil... Fugenschäden nicht versichert

- Einige Versicherer haben deswegen in Ihren Bedingungen schon Klarstellungen vorgenommen
- Wichtige Frage - Nässeschäden alleine versichert oder nur als Folge eines versicherten Ereignisses

Schaden und Schadenmanagement

- Theorie und Praxisanwendung -



Überschwemmung auf dem Balkon

starker Regen, Balkon überschwemmt und Abflussrohr kann Wasser nicht mehr aufnehmen.

Keinen Rückstau, wenn das Wasser infolge Überlastung des Balkonentwässerungssystems nicht über dieses abfließen kann. Denn ein Rückstau setzt voraus, dass Wasser aus dem Rohrsystem des versicherten Gebäudes austritt; daran fehlt es, wenn es schon nicht eintreten kann.

Auch keine Elementarschaden, weil keine Bodenfläche des Grundstückes mit erheblichen Wasser überschwemmt.
(KG Berlin, Beschluss vom 18. Mai 2018 – 6 U 162/17 –, juris)

Schaden und Schadenmanagement

- Theorie und Praxisanwendung -



Der unmittelbare Sturm

Nach einem Sturm regnet es durch ein Flachdach. Der Sturm wurde nachgewiesen und war unstrittig. Aber das Dach war schon sehr alt und es konnte nicht mehr geklärt werden, was die Ursache für Wassereintritt war. Der Sturm oder altersbedingte Abnutzung.

Üblicherweise erhält Versicherungsnehmer die notwendigen Reparaturkosten für Sachen, die durch eine unmittelbare Einwirkung eines Sturms zerstört oder beschädigt worden sind.

Dazu hätte der Kläger beweisen müssen, dass ein Sturm, also eine wetterbedingte Luftbewegung von mindestens Windstärke 8 nach Beaufort, für den Schadensort feststellbar war oder der Schaden wegen des einwandfreien Zustandes des versicherten Gebäudes nur durch einen Sturm entstanden sein konnte.

Schaden und Schadenmanagement

- Theorie und Praxisanwendung -



Kfz – Kaskoschaden - Vorsicht bei

- Bei **einem Wildunfall** informieren Sie zusätzlich die örtliche Forstbehörde.
Diese begutachtet den Tierkadaver, was für eine Rekonstruktion des Unfalls wichtig sein kann.
- Im Kaskoschadenfall entscheidet der Versicherer, ob eine Besichtigung durch einen Gutachter notwendig ist und wird diesen entsprechend beauftragen. Greifen Sie hier nicht vor und beauftragen einen Gutachter, da die Kosten für diesen ansonsten vom VN selbst getragen werden müssen.
- Veranlassen Sie die Reparatur des Schadens an Ihrem Fahrzeug nicht ohne Rücksprache mit dem Versicherer
- Bringen Sie Ihr Auto nicht ohne Rücksprache mit dem Versicherer in die Werkstatt.

Agenda

- Pflichten des Maklers im Schadenfall
- Grundsätzlich zu beachten, es gilt
- Beispiele
- Schadensmeldung optimal

Schaden und Schadenmanagement

- Theorie und Praxisanwendung -



Erste Angaben bei Schadenmeldung:

- **Wer** meldet den Schaden bzw. wer ist betroffen?
- **Wann** ist es passiert (Datum/Uhrzeit)?
- **Wo** ist es passiert (Schadenort)?
- **Was** ist passiert (kurze Beschreibung des Ereignisses)?
- **Wie** kann die Person erreicht werden?

Schaden und Schadenmanagement

- Theorie und Praxisanwendung -

Checkliste Brandschaden



- **Feuer löschen**

- Bei kleinen Flammen das Feuer mit einer Feuerlöscher, Löschdecke etc. löschen (nur wenn dies gefahrlos möglich ist)
- Bei großen und sich schnell ausbreitenden Flammen Feuerwehr rufen unter 112 (5 Ws beachten)
- Sauerstoffzufuhr soweit wie möglich einschränken (Fenster und Türen schließen)



- **In Sicherheit bringen**

- **Den Schaden fristgerecht melden (Makler, Versicherung, Vermieter)**

- Abstimmung des weiteren Vorgehens (ggf. Gutachter anfordern und terminieren)

- **Nach Freigabe der Brandstelle (durch Feuerwehr und Polizei)**

- Beseitigung von Brandschutt ist Sache von Fachfirmen
- Tragen von Schutzzanzügen und/oder Handschuhen für erste Aufräumarbeiten
- Reinigung von verschmutzten und verrußten Gegenständen (soweit möglich wie z. B. Geschirr, Wäsche, leicht zu reinigende Oberflächen)
- Kontaminierte Lebensmittel entsorgen
- Rußverschmutzte Flächen z. B. mit Folien abdecken | saubere Räume vor Verschmutzungen und Staubaufwirbelungen schützen.
- Klima- und Lüftungsanlagen erst nach fachmännischer Überprüfung/Reinigung wieder in Betrieb nehmen



- **Dokumentation des Schadens (Fotos aus mehreren Blickwinkeln und/oder Videos)**

- Liste erstellen mit Schäden, die durch das Feuer entstanden sind (Belege für beschädigte Sachen zusammentragen)
- Beschädigte Sachen nicht sofort entsorgen

Schaden und Schadenmanagement

- Theorie und Praxisanwendung -

Checkliste ED-Schaden



- **Wasser abstellen**

- Schadenquelle ermitteln und Absperrhähne bzw. den Hauptwasserhahn zudrehen (Wasserleitungen werden immer im Uhrzeigersinn zuge dreht)



- **Strom abstellen**

- wenn Sicherungen gefahrlos erreicht werden können (überschwemmte Bereiche nicht betreten sofern Leitungen und Steckdosen vom Schaden betroffen sein können)



- **Den Schaden fristgerecht melden (Makler, Versicherung, Vermieter)**

- Abstimmung des weiteren Vorgehens (ggf. Gutachter anfordern und terminieren)



- **Räume trocknen**

- Wasser entfernen (Eimer, Lappen, Handtücher, Decken, Nasssauger, Pumpen)
- Bei starken Überschwemmungen ggf. die Feuerwehr rufen unter 112
- Entfeuchtungsgeräte aufstellen (diese können z. B. im Baumarkt gemietet werden) um Schimmelbildung zu vermeiden
- Fachfirmen mit der Reparatur beauftragen (Einleitung Schadenminderung, Notreparatur)



- **Möbiliar schützen**

- Gefährdeten Hausrat aus dem Schadenbereich bringen - die beschädigten Sachen nicht sofort entsorgen
- Holzmöbel, die im Wasser standen und (noch) nicht sichtbar aufgequollen sind, mit einem Fön oder Heizlüfter trocknen



- **Dokumentation des Schadens von Beginn an (Fotos aus mehreren Blickwinkeln und/oder Videos)**

- Liste erstellen mit Schäden, die durch das Wasser entstanden sind (Belege für beschädigte Sachen zusammentragen)

Schaden und Schadenmanagement

- Theorie und Praxisanwendung -



Checkliste Wasserschaden



- **Meldung bei der Polizei unter 110**

- Täter auf frischer Tat ertappt – in Sicherheit bringen und nicht in Gefahr
- Keine Spuren beseitigen (z. B. durch aufräumen oder putzen)



- **Dokumentation des Schadens | Erstellung einer Stehgutliste**

- Fotos machen vom Zustand der Wohnung, Einbruchsspuren und Beschädigungen
- Stehgutliste erstellen mit allen entwendeten Gegenständen (Belege/Fotos für die Sachen zusammentragen)



- **Den Schaden fristgerecht melden (Makler, Versicherung, Vermieter)**

- Abstimmung des weiteren Vorgehens (ggf. Gutachter anfordern und terminieren)

- **Immer erreichbar der Sperr-Notruf unter 116 116**

- Kredit-/EC-Karte, Kundenkarten mit Zahlungsfunktion
- Personalausweis mit Online-Ausweisfunktion
- Bei Sparbücher und Wertpapiere Sperrung über die Bank Veranlassen
- Im Fall von Mobiltelefonen über den Anbieter

Schaden und Schadenmanagement - Theorie und Praxisanwendung -

Checkliste Unfallschaden



- **Erste Ärztliche Untersuchung**
 - Untersuchung durch einen Arzt/Facharzt und Befolgen der ärztlichen Anordnungen
- **Den Schaden fristgerecht melden (Makler, Versicherung)**
In der Privaten Unfallversicherung gibt es Leistungsbestandteile, die an bestimmte Anspruchsfristen gebunden sind. Diese Fristen beginnen mit dem Unfalltag und betragen:
 - für die Sofortleistung in der Regel 3 Monate
 - für die Übergangsleistung meist 7 Monate und
 - für die Invaliditätsleistung je nach Vertrag zwischen 12 und 36 Monaten
- **Ärztliche Feststellung einer dauernden Beeinträchtigung**
 - Fristen beachten (siehe Beispiel Interlloyd)
 - Entbindung des Arztes von seiner Schweigepflicht
(Für eine schnelle Schadenbearbeitung werden sämtliche medizinischen Berichte (z.B. Befund- und Behandlungsunterlagen sowie Entlassungsberichte)

Beispiel: Fristen für die Meldung eines Unfallschadens (Interlloyd)									
Leistungsbestandteil	Fristbeginn	Fristdauer	Leistungsbestandteil	Fristbeginn	Fristdauer	Leistungsbestandteil	Fristbeginn	Fristdauer	Leistungsbestandteil
Sofortleistung	Unfalltag	3 Monate	Übergangsleistung	Unfalltag	7 Monate	Invaliditätsleistung	Unfalltag	12 bis 36 Monate	Entschädigung für dauernde Beeinträchtigung
Entschädigung für dauernde Beeinträchtigung	Unfalltag	12 bis 36 Monate	Entschädigung für dauernde Beeinträchtigung	Unfalltag	12 bis 36 Monate	Entschädigung für dauernde Beeinträchtigung	Unfalltag	12 bis 36 Monate	Entschädigung für dauernde Beeinträchtigung
Entschädigung für dauernde Beeinträchtigung	Unfalltag	12 bis 36 Monate	Entschädigung für dauernde Beeinträchtigung	Unfalltag	12 bis 36 Monate	Entschädigung für dauernde Beeinträchtigung	Unfalltag	12 bis 36 Monate	Entschädigung für dauernde Beeinträchtigung
Entschädigung für dauernde Beeinträchtigung	Unfalltag	12 bis 36 Monate	Entschädigung für dauernde Beeinträchtigung	Unfalltag	12 bis 36 Monate	Entschädigung für dauernde Beeinträchtigung	Unfalltag	12 bis 36 Monate	Entschädigung für dauernde Beeinträchtigung
Entschädigung für dauernde Beeinträchtigung	Unfalltag	12 bis 36 Monate	Entschädigung für dauernde Beeinträchtigung	Unfalltag	12 bis 36 Monate	Entschädigung für dauernde Beeinträchtigung	Unfalltag	12 bis 36 Monate	Entschädigung für dauernde Beeinträchtigung
Entschädigung für dauernde Beeinträchtigung	Unfalltag	12 bis 36 Monate	Entschädigung für dauernde Beeinträchtigung	Unfalltag	12 bis 36 Monate	Entschädigung für dauernde Beeinträchtigung	Unfalltag	12 bis 36 Monate	Entschädigung für dauernde Beeinträchtigung
Entschädigung für dauernde Beeinträchtigung	Unfalltag	12 bis 36 Monate	Entschädigung für dauernde Beeinträchtigung	Unfalltag	12 bis 36 Monate	Entschädigung für dauernde Beeinträchtigung	Unfalltag	12 bis 36 Monate	Entschädigung für dauernde Beeinträchtigung
Entschädigung für dauernde Beeinträchtigung	Unfalltag	12 bis 36 Monate	Entschädigung für dauernde Beeinträchtigung	Unfalltag	12 bis 36 Monate	Entschädigung für dauernde Beeinträchtigung	Unfalltag	12 bis 36 Monate	Entschädigung für dauernde Beeinträchtigung
Entschädigung für dauernde Beeinträchtigung	Unfalltag	12 bis 36 Monate	Entschädigung für dauernde Beeinträchtigung	Unfalltag	12 bis 36 Monate	Entschädigung für dauernde Beeinträchtigung	Unfalltag	12 bis 36 Monate	Entschädigung für dauernde Beeinträchtigung

Schaden und Schadenmanagement - Theorie und Praxisanwendung -

SMARTADMIN – Schadenanzeige aus dem Schaden heraus

The screenshot displays the SMARTADMIN software interface for creating a damage report. The main form is divided into several sections for data entry:

- Kunde:** 20877, Mustermann, Max, D, 12345, Berlin
- Gesellschaft:** KRAVAG-Allgemeine Versicherungs-AG
- Produkt:** Kfz | Einzel
- Policen-Nr.:** 32123456789
- Schadensdatum:** 23.06.2025 00:00
- Schadensmeldedatum von Kunde an Makler:** (empty)
- Schadensmeldedatum von Makler an Gesellschaft:** (empty)
- Schaden wurde erledigt am:** (empty)
- Sachverständiger wurde einbezogen am:** (empty)
- Schaden wurde bereits begutachtet:** (empty)
- Zuschlag für die Ablösung der Abzüge:** (empty)
- Angelegt von:** Kiss, Andreas
- Sachbearbeiter:** Kiss, Andreas
- Interne Schadens-Nr.:** 2025-99444
- Gesell.-Schadens-Nr.:** (empty)
- Kunden-Schadens-Nr.:** (empty)
- Schadensart:** (empty)
- Schadensursache:** (empty)
- Schadensbetrag:** 0,00
- Selbstbehalt:** 0,00
- Aktenzeichen:** (empty)
- Dienststelle:** (empty)
- Polizeilich aufgenommen:** (empty)
- Kulanzschaden:** (empty)
- Vorschaden:** (empty)
- Filialabgleich nicht erlaubt:** (empty)

Below the form is a navigation bar with tabs: Verursacher, Zeugen, Gesprächsdokumentation, Ansprechpartner bei Gesellschaft, Offene Posten, Zusatzinfo, Dokumente, Geschädigte, Kostenaufstellung, Merkmale, Sachverständige, Sachverständigenrechnungen, Schadensabrechnung, Schadensbericht. The 'Dokumente' tab is active.

A dialog box titled 'Dokument erstellen' is open, showing a table of document templates:

Dokumentenvorlage	Kategorie	Unterkategorie
Schadenanzeige Kfz	Schadenanzeige	
Schadenkurzmeldung Elektronik-/Ma...	Schadenanzeige	
Schadenkurzmeldung Haftpflicht	Schadenanzeige	
Schadenkurzmeldung Sach	Schadenanzeige	

Red arrows indicate the flow from the 'Dokumente' tab in the main interface to the 'Dokument erstellen' dialog box.

Schaden und Schadenmanagement - Theorie und Praxisanwendung -



SMARTADMIN - Schadenanzeigen

Kraftfahrzeug-Schadenkurzmeldung

Schadendaten

Versicherer	KRAVAG-Allgemeine Versicherungs-AG	Versicherungs-Nr.	32123456789
Schadendatum Uhrzeit	23.06.2025 00:00	Schaden-Nr.	
Schadenart	☐ Haftpflicht ☐ Vollkasko ☐ Teilkasko		
Schadenort			

Versicherungsnehmer

Name Firma	Max Mustermann		
Anschrift	Musterstr. 123, 12345 Berlin		
Ansprechpartner		Telefon	
E-Mail		Vorsteuerabzugsberechtigt	☐ Ja ☐ Nein

Fahrzeugdaten

Kennzeichen (Zug-) Fahrzeug	Leasing Finanzierung	☐ Ja ☐ Nein
Kennzeichen Anhänger	Leasing Finanzierung	☐ Ja ☐ Nein
Kennzeichen Fremdanhänger	Versicherer Fremdanhänger	
Beschädigungen an Ihrem Fahrzeug Benachteiligungsort des Fahrzeuges bei Voll-/ Teilkasko Erstattung an	☐ Versicherungsnehmer ☐ Werkstatt ☐ Leasing Bank	
Kontodaten für Erstattung	IBAN: DE	

Fahrerdaten

Vor- und Nachname	Gültiger Führerschein	☐ Ja ☐ Nein
Straße Hausnummer	Alkohol Rauschmittel	☐ Ja ☐ Nein
PLZ Ort	Fuhr ihr Fahrer mit Ihrem Einverständnis	☐ Ja ☐ Nein
Geburtsdatum	Bestand Unfallflucht	☐ Ja ☐ Nein
Telefon		

Unfallgegner | Geschädigter

Name Firma			
Anschrift			
Kennzeichen	Ansprechpartner		
Beschädigt wurde	Telefon		

Daten Polizei

Polizeidienststelle	Aktenzeichen		
Zeugen (Name Anschrift Telefon)			
Haftungsfrage aus Ihrer Sicht ☐ Klar ☐ Strittig			

Schadenschilderung und Skizze Seite 2

Kraftfahrzeug-Schadenkurzmeldung

Schadenschilderung des Fahrers

Skizze des Schadens

Schaden und Schadenmanagement - Theorie und Praxisanwendung -



SMARTADMIN – Schadenanzeigen Online erstellen Beispiel VHV

Spezielle E-Mail Adressen	Termine/Aufgaben/WV	Niederlassungen	Zusatzinfo
Ansprechpartner	Bank	Dokumente	Gesellschafts-Pool
Gesprächsprotokolle			

Name	Vorname	Abteilung	Funktion
Carus	Alina	Schaden	Sachbearbeiter/in
Schaden PHV		Schaden Haftpflicht	Schadenservice
Schaden Kfz		Schaden Kfz	Schadensservice
Schaden Sach		Schaden Sach	Schadenmeldung
Schaden UV		Schaden Unfall	Schadenmeldung
Hotline		Technik	Hotline

☐ verdeckter Ansprechpartner
☐ Kontaktexport

Anrede: Service Line

Name: Schaden | Kfz

Vorname:

Titel:

Abteilung: Schaden

Funktion: Schaden

Durchwahl

E-Mail

Mobiltelefon

Telefon privat

Webseite

+49 511 655050 25

schaden@vhv.de

www.vhv.de/service/schaden-melden/kfz

Schaden und Schadenmanagement

- Theorie und Praxisanwendung -



SMARTADMIN – Schadenanzeigen Online erstellen



HERZLICH WILLKOMMEN

BEI DER SCHADENAUFNAHME

Für eine schnelle und einfache Schadenaufnahme halten Sie bitte folgende Informationen bereit:

Kennzeichen und/oder Versicherungsscheinnummer des Versicherungsnehmers

Neben der Beantwortung einiger Fragen, benötigen wir noch gute Detailfotos der Schäden und Kompletttaufnahmen der betroffenen Elemente.

Mit einem Smartphone oder Tablet haben Sie die Möglichkeit, die Fotos direkt innerhalb des Fragebogens aufzunehmen.

Falls Sie einen PC oder Laptop verwenden, halten Sie die Fotos bitte auf Ihrem Computer bereit.

Viele Grüße

Ihr Schadenteam

Jetzt Schaden aufnehmen

Schaden und Schadenmanagement - Theorie und Praxisanwendung -



SMARTADMIN – Schadenanzeigen Online erstellen



SCHADENAUFNAHME

Bitte wählen Sie einen Schaden aus.

1

Schritt 1 Schadenauswahl

Welchen Schaden wollen Sie uns melden? *



KFZ-Haftpflicht



Kasko-versicherung



Schutzbrief



Fahrerschutz

Ich melde den Schaden als.. *



VHV-Versicherte(r)



Unfallgegner(in)



Versicherungsmakler(in)



Sonstig(e) Schadenmelder(in)

* Pflichtfelder

SCHADENAUFNAHME

1

Schritt 1 Schadenauswahl

2

Schritt 2 Personendaten

3

Schritt 3 Schadendaten

4

Schritt 4 Unfallgeschehen

Kontaktdaten *

Bitte geben Sie Ihre persönlichen Daten an.

- ☒ Herr
☐ Frau
☐ Firma

Name*

Vorname*

Straße*

Hausnummer*

PLZ*

Ort*

Festnetz/Mobil*

E-Mail*

Schaden und Schadenmanagement - Theorie und Praxisanwendung -



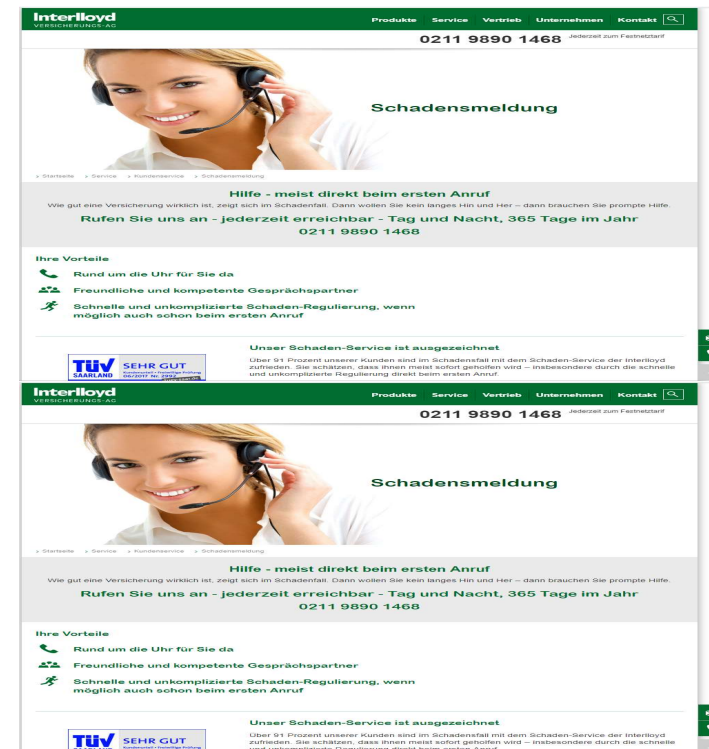
Unterlagen im BeraterPortal

Weitere Unterlagen | Informationen

- + Sondereinstufungen
- + Nachlässe
- + Annahmerichtlinien
- + Berechnung
- Schaden

[>> Online-Schadenmeldung](#)

Hinweis: Innerhalb unseres [> afm Webservice](#) steht Ihnen ebenfalls eine Online-Schadenmeldung zur Verfügung.



Schaden und Schadenmanagement

- Theorie und Praxisanwendung -



Unterlagen im BeraterPortal

- > Hausrat
- > Wohngebäude
- > Unfall
- > Kraftfahrt
 - > PKW
 - > Oldtimer
 - > Exoten
 - > Wohnmobile
 - > Krafträder
 - > Mofa
 - > Flotten
- > **Formulare Kfz Privat**
- > Fachinformationen
- > Presseartikel
- > Urteile
- > Tiere
- > Freizeit & Sport
- > Premium Privat
- > Cyber (privat)
- > Reise
- > Mietkaution
- > Leistungsvergleiche
- > Personenversicherungen
- > Pensionsmanagement
- > Firmenversicherungen
- > Belegschaften
- > Vermögensmanagement

— Schaden

[Schadensanzeige Kfz Unfallbereich EU](#)

[Schadensanzeige Kfz allgemein](#)

Hinweis: Die Schadensanzeige kann auch direkt aus SmartAdmin aus der Schadenmaske generiert werden. Dafür muss der Schaden mit Datum angelegt sein.

Stand: geschieden

Dokument erstellen

Dokumenten-Vorlage auswählen

Kategorie: Schadenanzeige

Unterkategorie: < alle Unterkategorien anzeigen >

Dokumentenvorlage	Kategorie
Schadenanzeige Kfz	Schadenanzeige
Schadenkurzmeldung Elektronik-/Maschinenversicherung	Schadenanzeige
Schadenkurzmeldung Haftpflicht	Schadenanzeige
Schadenkurzmeldung Sach	Schadenanzeige

Schaden und Schadenmanagement

- Theorie und Praxisanwendung -



Prozess | Hinweise

- **Keine** Leistungszusage geben
- Möglichst schlanker Prozess – bei einfachen Standard-Schäden den Kunden mit in die Pflicht nehmen („Wenn du in vier Wochen noch kein Geld hast, melde Dich bitte bei mir“)
- Schaden auf Termin legen (1-2 Wochen bzw. je nach Fristen) und dran bleiben bei
 - VIP-Kunden
 - besonderen Schadenfällen
 - hohen Schadenssummen
 - Personenschäden
- **Jeden** Schaden in IWM anlegen mit kompletter Dokumentation

Vielen Dank für die Aufmerksamkeit !