

Das Kochrezept

Wie sieht die Schadenbearbeitung in der Praxis aus?

Am Anfang steht das Feuer!

1. Ereignis (Ort, Datum, Zeit).
 - Schadenmeldung mit Ort, Hergang, Beteiligte.
 - Sachschadennachweis führen (Fotos, Befunde, Teile aufbewahren).
2. Reparatur:
 - Reparaturbefunde erstellen, anfordern und zusenden.
 - Angebote einholen und kostengünstig den Reparaturauftrag vergeben.
 - Reparaturkostenrechnungen mit zugehörigen Tätigkeitsnachweisen anfordern und zusenden.
3. Sachverständiger ggf. hinzuziehen:
 - Sachverständige (interne oder externe) einschalten.
 - Schadenteile untersuchen lassen.
4. Die Ersatzpflicht „dem Grunde nach“ feststellen!
 - Ursache (Gefahren, die gewirkt haben, um den Schaden entstehen zu lassen).
 - Keine ausgeschlossene Gefahr (typischerweise Gewährleistung, Verschleiß) hat gewirkt.
5. Die Ersatzpflicht „der Höhe nach“ feststellen!
 - a) Ermittlung der Kosten
 - Schadenbedingte Wiederherstellungskosten grob ermitteln.
 - Ermittlung der verwertbaren Reste.
 - Ggf. Akontozahlungen nachweisen, anfordern bzw. auszahlen.
 - a) Teilschadenfall (häufigster Fall!):
 - Rechnungsprüfung durch den Vermittler und Versicherer
 - Reparaturkosten in nicht schadenbedingte Kosten und schadenbedingter Wiederherstellungsaufwand aufteilen und ermitteln.
 - Restwerte abziehen.
 - Berücksichtigung der Kostenpositionen.
 - Klärung ggf. vorliegender Unterversicherung / Quotelung (selten).
 - b) Totalschaden (Wiederherstellungskosten – Reste > Zeitwert):
 - Zeitwertermittlung.
 - Berücksichtigung der Kostenpositionen
 - Restwerte abziehen..
 - Klärung ggf. vorliegender Unterversicherung / Quotelung (selten).
 - c) Abzug des vereinbarten Selbstbehaltes.
 - d) Entschädigungsbetrag feststellen.
 - e) ggf. Akontozahlungen abziehen und Restentschädigungen bestimmen.
6. Zahlungsweg bzw. Empfangsberechtigung klären:
 - Sicherungsgläubiger vorhanden?
 - Abtretung an den Reparaturbetrieb erfolgt?
 - Makler- bzw. Vermittlervollmacht klären.
 - Die Entschädigung wird binnen 14 Tagen fällig, wenn sie dem Grunde und der Höhe nach festgestellt ist.
7. Zahlung der Entschädigung als befreiende Leistung des Versicherers an den Versicherungsnehmer.
8. Ablage des Versicherungsfalles und zukünftige Vertragsbearbeitung:
 - Schadenverlauf klären.
 - Technische oder vertragliche Sanierung anstoßen.