

# Grundlagen der privaten Sachversicherung

## Modul 5: Schadenmanagement

# Heutiger Fahrplan

- Psychologie des Schadens
- Bedingungskenntnis als Schlüssel
- Schadenpartei Versicherer
- Schadensservice der Versicherer
- Verhalten im Schadenfall
- Spartenspezifische Besonderheiten
- Schadentool
- Übungen Schadenpraxis

# Heutiger Fahrplan



**Dauer: 120 Minuten**

# Psychologie des Schadens

04.07.2018 Schadenmanagement

# Psychologie des Schadens

Warum sollte ich mich mit der  
Schadenfallbearbeitung beschäftigen?

# Psychologie des Schadens

## Gute Gründe

- Erwartungshaltung der Kunden
- Empfehlungsbereitschaft
- Verlust der Kundenverbindung
- Zeitersparnis
- Kompetenz

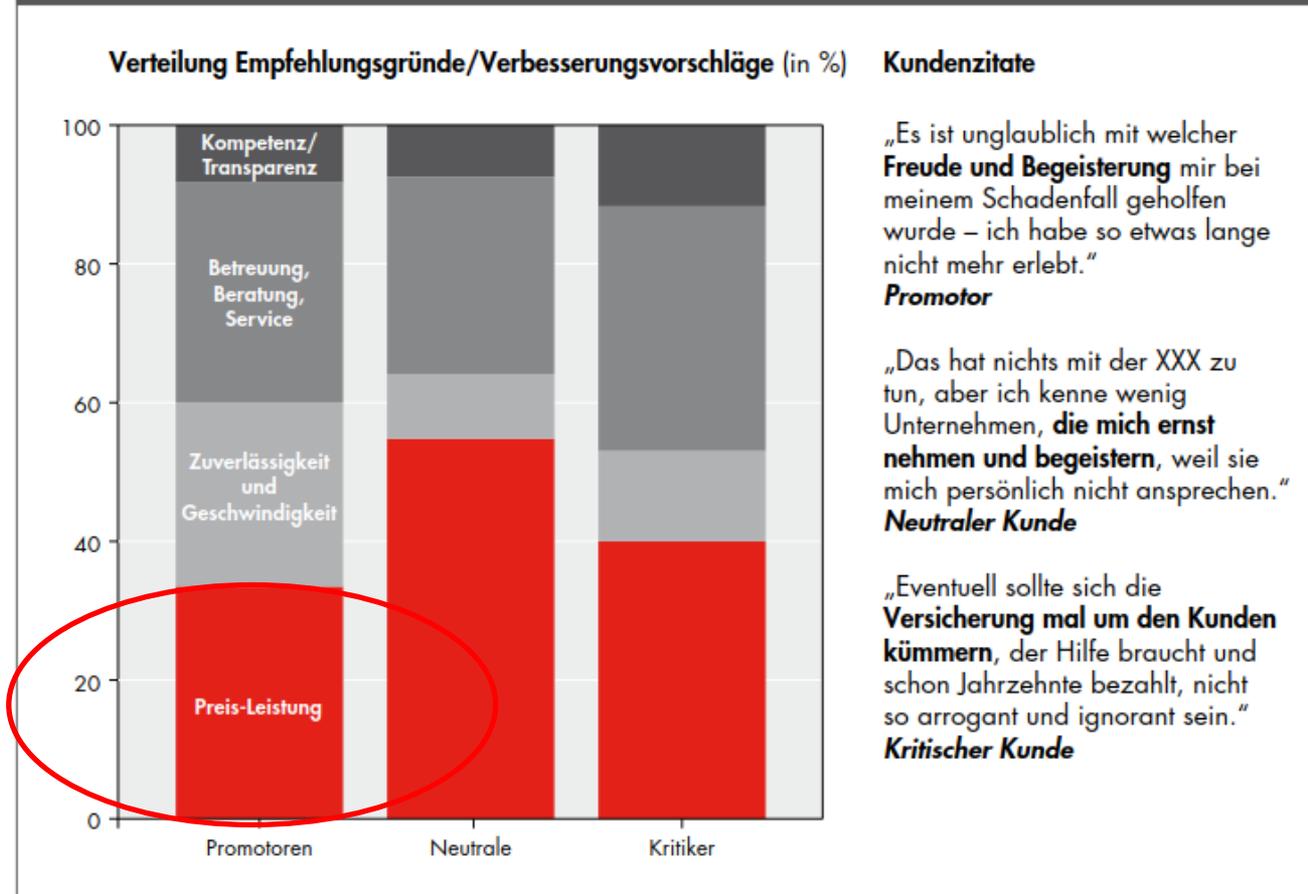
# Psychologie des Schadens

## Empfehlungsbereitschaft

- Warum empfehlen Kunden Ihren Makler aktiv weiter?
- Welcher Kundentyp empfiehlt aktiv?
- Welche Qualität haben Empfehlungen?

# Psychologie des Schadens

Abb. 15: Je loyaler ein Kunde, desto geringer die Bedeutung des Preises



# Psychologie des Schadens

## Verlust der Kundenverbindung

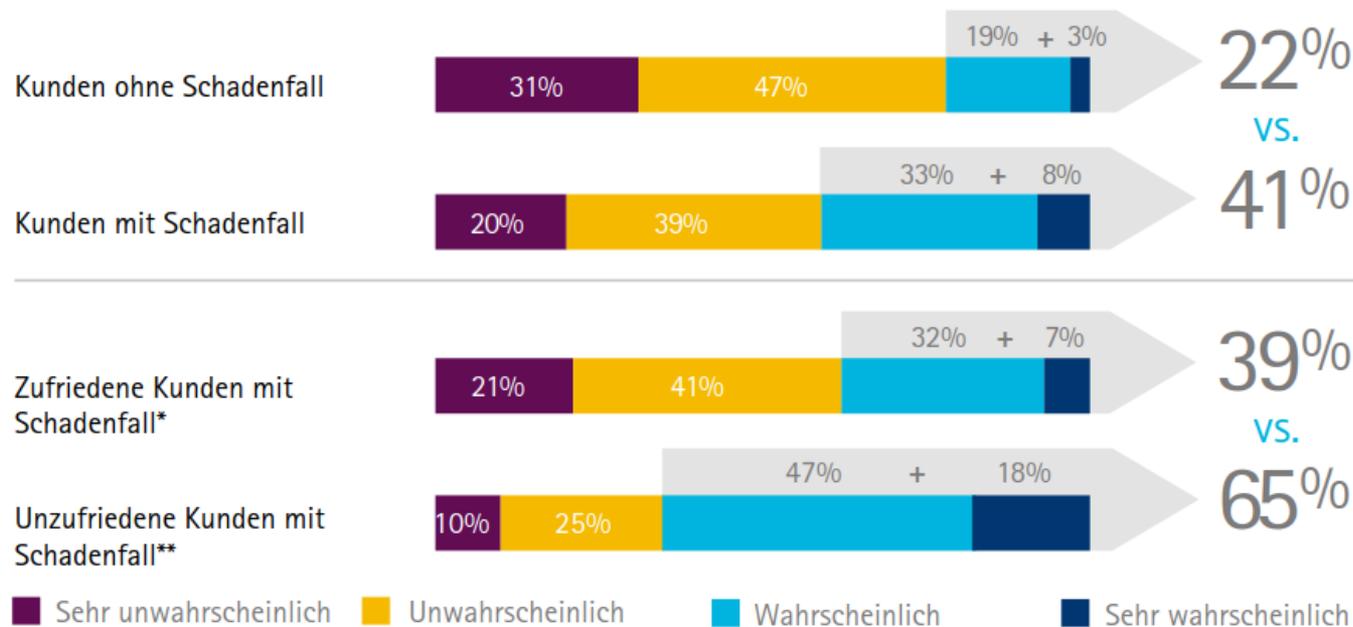
### Warum verliert man Kunden?

- Schlechte Beratung
- Schlechte Produkte
- Tod/Wegzug/Familiäre Änderungen
- Schäden

# Psychologie des Schadens

Abb. 3: Wahrscheinlichkeit des Anbieterwechsels, nach Zufriedenheit mit dem Schadenmanagement

Frage: Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie in den nächsten 12 Monaten von einer Ihrer Versicherungen zu einer anderen wechseln werden?



\* Kunden mit Schadenfall, die "Zufrieden" und "Sehr zufrieden" sind

\*\* Kunden mit Schadenfall, die "Unzufrieden" und "Sehr unzufrieden" sind

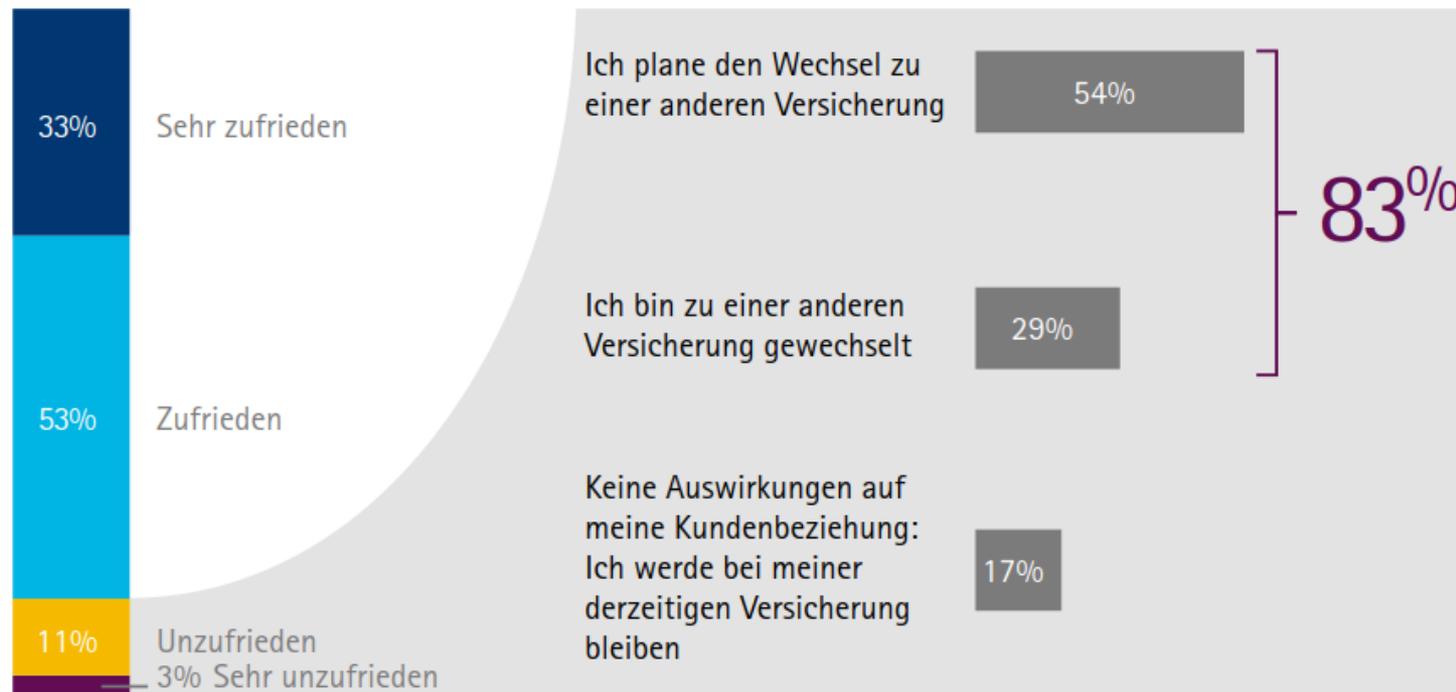
Quelle: Accenture Schadenmanagement-Studie 2014

04.07.2018 Schadenmanagement

# Psychologie des Schadens

Abb. 4: Zufriedenheit der Kunden mit dem Schadenmanagement und Verhalten bei Unzufriedenheit

Frage: Wie zufrieden sind Sie mit der Art und Weise, in der die Versicherung Ihren Schadenfall bearbeitet und reguliert hat?



Quelle: Accenture Schadenmanagement-Studie 2014

04.07.2018 Schadenmanagement

# Psychologie des Schadens

Warum sind Kunden mit der Schadenbearbeitung unzufrieden?

- Ergebnis der Bearbeitung
- Fehlerhafte Zusagen
- Geschwindigkeit
- Aufwand

# Psychologie des Schadens

## Zeitersparnis

### Erfahrung aus der Schadenpraxis:

- Einen schlecht gemeldeten Schaden zu heilen, kostet so viel Zeit, wie 10 selbst gemeldete Schäden!

# Psychologie des Schadens

## Kompetenz

- Wer einen Schaden gut managt, wird als kompetent wahrgenommen.
- Kunden haben Erwartung, dass Berater den Ausgang des Schadens kennt.
- Abgelehnte Schäden werden zum Problem, wenn Hoffnung gemacht wurde.

# Bedingungskenntnis als Schlüssel

# Bedingungskenntnis als Schlüssel

Die überwiegende Zahl aller Schäden landet nicht vor Gericht.

Warum?

# Bedingungskenntnis als Schlüssel

## Gründe für abschließende Bearbeitung

- Regulierung zur Zufriedenheit aller
- Kunde akzeptiert Ergebnis, um Streit zu vermeiden
- Kunde akzeptiert Ergebnis in Unkenntnis

# Bedingungskenntnis als Schlüssel

## Beispiel Unfall

Ihr Kunde hat eine Unfallversicherung bei der Interrisk im Tarif XXL. Er hat 50.000€ Versicherungssumme mit 500% Progression versichert. Zudem hat er 20€ KHTG mit ungestaffeltem Genesungsgeld vereinbart.

# Bedingungskenntnis als Schlüssel

## Beispiel Unfall

Kurz nach dem Kauf seines ersten Eigenheims erleidet er durch einen Verkehrsunfall im Ausland eine Querschnittslähmung. Nach einem 6-monatigem Krankenhausaufenthalt im Ausland kehrt er nach Deutschland zurück. Er ist zu 100% invalide, zudem erhält er eine Einstufung in Pflegegrad IV.

# Bedingungskenntnis als Schlüssel

## Beispiel Unfall

Welche Versicherungsleistung hat Ihr Kunde zu erwarten, vorausgesetzt, er überlebt den Unfall mindestens ein Jahr?

# Bedingungskenntnis als Schlüssel

## Beispiel Unfall

Invalidität:	250.000€
Sofortleistung:	50.000€
KHTG:	7.200€
Genesungsgeld:	7.200€
<u>Pflegegeld:</u>	<u>21.900€</u>
<b>Summe:</b>	<b>336.300€</b>

# Bedingungskenntnis als Schlüssel

## Beispiel Unfall

### Weitere Leistungen (Auswahl)

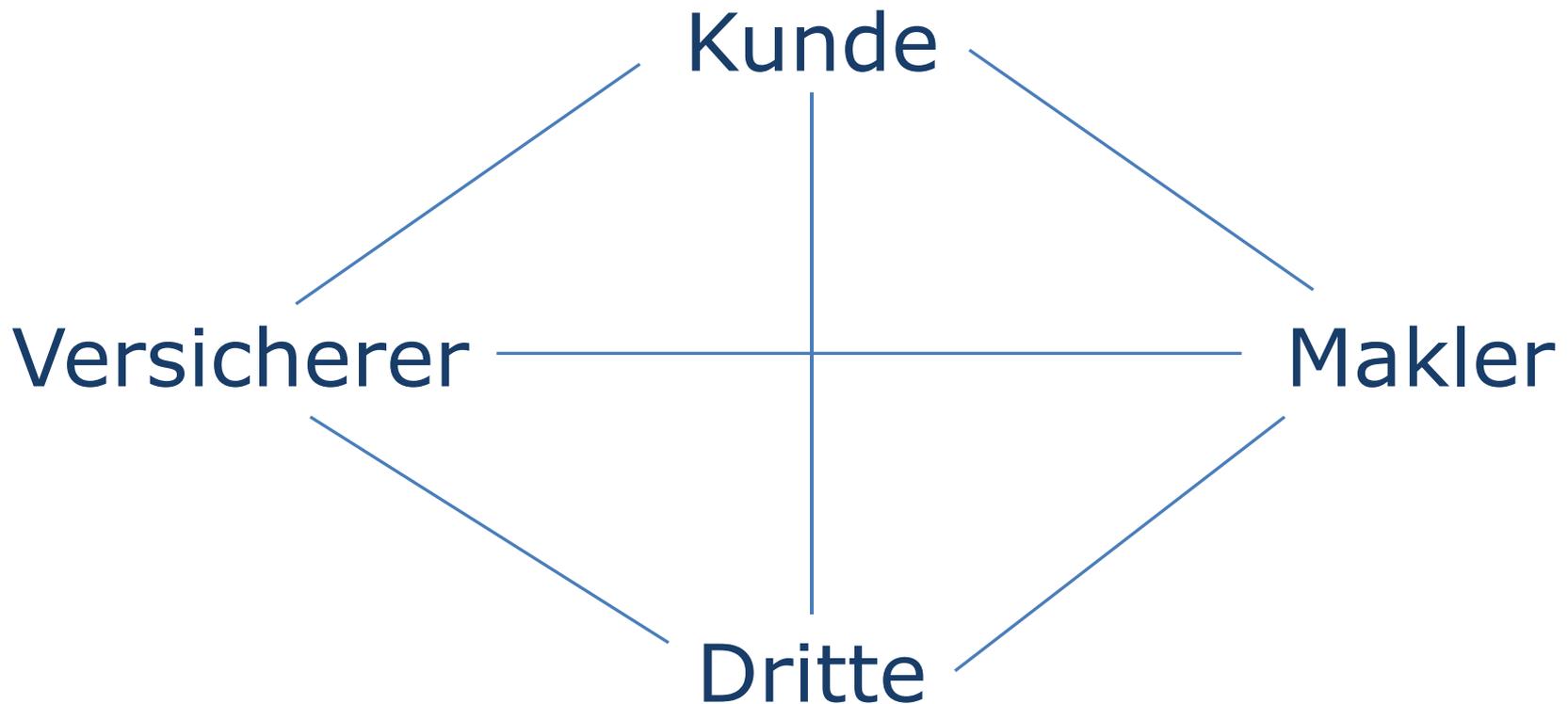
- Behinderungsbedingter Umbau
- Einbettzimmer im Krankenhaus
- Besuch der Ehefrau im Ausland
- Beitragsbefreiung für 3 Jahre

# Schadenpartei Versicherer

04.07.2018 Schadenmanagement

# Schadenpartei Versicherer

## Schadenparteien



# Schadenpartei Versicherer

Wer will was?

	E	K	G
Kunde	++	+	++
Versicherer	--	--	+
Makler	+	0	++
Dritte	++	++	++

E=Ergebnis

K=Kosten

G=Geschwindigkeit

# Schadenpartei Versicherer

Wer will was?

	E	K	G
Kunde	++	+	++
<b>Versicherer</b>	--	--	+
Makler	+	0	++
Dritte	++	++	++

E=Ergebnis

K=Kosten

G=Geschwindigkeit

# Schadenpartei Versicherer

## Ergebnis

- Kein Versicherer leistet gerne
- Zielschadenquoten
- Wirtschaftlicher Druck
- Rückversicherer

# Schadenpartei Versicherer

## Kosten

- Erstattung entspricht nicht dem Schadenaufwand
- Prüfungskosten
- Juristische Prüfung sehr kostenintensiv
- Spezielle Inflation:
  - Handwerkerpreise, RVG, Arzthonorare

# Schadenpartei Versicherer

## Geschwindigkeit

- Schnelligkeit im Interesse des Versicherers, aber:
  - Prozesse der Versicherer sehr starr
  - Teils auf Systemen des letzten Jahrhunderts
  - Hoher manueller Aufwand
  - Juristische Prüfung erfordert Zeit

# Schadenservice der Versicherer

04.07.2018 Schadenmanagement

# Schadenservice der Versicherer

Warum bieten Versicherer ihn an?

	E	K	G
Kunde	++	+	++
<b>Versicherer</b>	--	--	<b>+</b>
Makler	+	0	++
Dritte	++	++	++

E=Ergebnis

K=Kosten

G=Geschwindigkeit

# Schadenservice der Versicherer

## Ergebnis

- Dienstleister erhalten zahlreiche Aufträge der Versicherer
- Harte Vorgaben
- Prüfung von Versicherungsbetrug vor Ort besser möglich
  - Verringerung Anzahl zu regulierender Schäden

# Schadenservice der Versicherer

## Kosten

- Hohe Abrechnungssätze bei Versicherungsschäden (\$-Zeichen)
- Nicht schadenbedingte Positionen → schwer erkennbar
- Massive Kostenreduktion durch Dienstleister (40-60%)
- Keine Tarifbindung

# Schadenservice der Versicherer

## Geschwindigkeit

- Massiver Stellenabbau im Versicherungswesen
- Variable Beauftragung von Dienstleistern
- Vereinbarungen zu Service-Levels

# Schadenpartei Versicherer

Welche Schlüsse ziehen wir daraus?

	E	K	G
Kunde	++	+	++
Versicherer	--	--	+
Makler	+	0	++
Dritte	++	++	++

E=Ergebnis

K=Kosten

G=Geschwindigkeit

# Schadenservice der Versicherer

Welche Schlüsse ziehen wir daraus?

Ergebnis:

- Der Versicherer will das Ergebnis nicht zugunsten des VN ändern
- Schadenservice nur bei klaren Schadenfällen

# Schadenservice der Versicherer

Welche Schlüsse ziehen wir daraus?

Kosten:

- Versicherer will durch Schadensservice Kosten reduzieren
- Kostenbelastung sinkt durch bessere Preise
- ggf. Argumentation durch Makler nötig (Schadenquote)

# Schadenservice der Versicherer

Welche Schlüsse ziehen wir daraus?

Geschwindigkeit:

- Versicherer gleicht langsame Prozesse aus
- Beschleunigung im Interesse von Makler und Kunde

# Schadenservice der Versicherer

Welche Schlüsse ziehen wir daraus?

Zusammenfassung:

- Schadensservice durchaus im Interesse aller Parteien
- Fallabhängig (nicht) im Interesse des Kunden
- Feste Vereinbarung durchaus heikel
- Optionale Nutzung ggf. möglich

# Schadenservice der Versicherer

## Sparten mit Schadenservice

- Kfz-Versicherung  
(Werkstattbindung)
- Rechtsschutzversicherung  
(Anwaltsbindung, Netzwerke)
- Gebäude- und Hausratversicherung  
(Handwerkerservice)
- Unfallversicherung (Assistance-  
Leistungen)

# Schadenservice der Versicherer

## Schadensservice Kfz

- Beitragsnachlass (ca. 15% auf Kaskobeitrag)
- Serviceleistungen:
  - Hol- und Bringservice
  - Waschen des Fahrzeugs
  - Garantieverlängerung
  - Ersatzwagen

# Schadenservice der Versicherer

## Schadensservice Kfz

- Senkung des Schadenaufkommens (bis zu 55%)
- HUK-Netz
- Schadenmeldung telefonisch möglich – und unproblematisch
- Koordination durch VR – Entlastung für Makler

# Verhalten im Schadenfall

# Verhalten im Schadenfall

## Generelles Verhalten

- Ruhe bewahren
- Vermeiden Sie Zusagen
- Schadenbild unverändert lassen
- Dokumentation bei Reparaturbeginn vor Zusage
- Schadenminderungspflicht

# Verhalten im Schadenfall

## Schadenminderungspflicht

Verankert in §82 VVG:

*Der Versicherungsnehmer hat bei Eintritt des Versicherungsfalles nach Möglichkeit für die Abwendung und Minderung des Schadens zu sorgen.*

# Verhalten im Schadenfall

## Schadenminderungspflicht

Verankert in §82 VVG:

*Der Versicherungsnehmer hat Weisungen des Versicherers, soweit für ihn zumutbar, zu befolgen sowie Weisungen einzuholen, wenn die Umstände dies gestatten.*

# Verhalten im Schadenfall

## Sachschäden

- Möglichst keine telefonische Schadenmeldung durch VN an Versicherer
- Grobe Fahrlässigkeit
- Obliegenheitsverletzungen
- Nicht eigenmächtig Gutachter beauftragen
- Schadenbehebung erst nach Zusage durch VR

# Verhalten im Schadenfall

## Haftpfllichtschäden

- Vermeiden Sie Schuldanerkenntnis
- Vermeiden Sie Zusagen
- Schadenabwehr
- Lassen Sie den Versicherer arbeiten
- Zeitwerverstattung

# Spartenspezifische Besonderheiten

04.07.2018 Schadenmanagement

# Spartenspezifische Besonderheiten

- Schäden mit Nachtzeitklausel
- Einbruchdiebstahl/Straftaten
- Schäden an gemieteten Sachen
- Schlüsselerlust
- Glasschäden
- Rechtsschutz-Schäden
- Kfz-Schäden

# Spartenspezifische Besonderheiten

## Schäden mit Nachtzeitklausel

- Generelle Nachweispflicht durch Versicherungsnehmer
- Exakter Zeitpunkt oft nicht bestimmbar
- Polizeiliche Anzeige oft unpräzise
- Wird Nachtzeit berührt → Ablehnung des Schadenfalls

# Spartenspezifische Besonderheiten

## Einbruchdiebstahl/Straftaten

- Polizeiliche Meldung
- Stehlgutliste
- Erstattung nur bei Nachweis
- Dokumentation hochwertiger Güter

# Spartenspezifische Besonderheiten

## Schäden an gemieteten Sachen

- In der Regel befreundete/bekannte Person als Geschädigter
- Interessenkonflikt
- Schaffen Sie keine Tatsachen
- Selbstbehalt
- Zeitwertersatz

# Spartenspezifische Besonderheiten

## Schlüsselverlust

- Austausch der kompletten Schließanlage
- Notwendigkeit
- Bereicherung des Vermieters
- Im besonderen Maße: Vermeiden Sie Zusagen
- Nachweis vorhandener Schlüssel

# Spartenspezifische Besonderheiten

## Glasschäden

- Naturalersatz
- Überschneidung mit anderen Sparten
- Muschelausbrüche
- Schrammen
- Besonderheit: Ausschluss in Haftpflichtversicherung

# Spartenspezifische Besonderheiten

## Rechtsschutz-Schäden

- Schadenmeldung nicht durch VN, sondern Rechtsanwalt
- Deckungsanfrage durch Rechtsanwalt
- Probleme bei Schadenregulierung: Rechtsanwalt einbinden

# Spartenspezifische Besonderheiten

## Kfz-Schäden

- Schutzbrief
- Glasreparatur
- Frequenzrisiko
- Schäden wirken sich direkt auf Vertrag des VN aus
- Kfz-Flotten: Schadenabhängige Beitragskalkulation
- Besonderheit: Schadenmanagement

# Schadentool

04.07.2018 Schadenmanagement

# Schadentool

Warum brauchen wir ein Schadentool?

# Schadentool

Brauchen wir nicht!

# Schadentool

## Lösungen der Versicherer

- Telefonische Schadenmeldung



# Schadentool

## Telefonische Schadenmeldung

- Rufnummer
- Wartezeit
- Großschadenerereignisse
- Suggestion von Angaben
- Fehlende Dokumentation
- Zeitliche Einschränkung
- Callcenter

# Schadentool

## Lösungen der Versicherer

- Schadenmeldeformular

# Schadentool

## Schadenmeldeformular

Suche nach "schadenmeldung" ergab 26 Treffer	
◀ ◀◀ 1 - 10 von 26 ▶▶ ▶	
Titel	Beschreibung
<b>MaklerTicker 08.05.2018: Schadenmeldung, Mahnung, Storni; Geschäftsvorfälle - Kundenbestand im Blick</b>	Mit der neuen Funktion "Bestandsereignisse" im Maklerportal informieren wir Sie über aktuelle Geschäftsvorfälle zu Ihrem Kundenbestand.
<b>Verbraucherinformationen und Versicherungsbedingungen zur Condor-Unfallversicherung</b>	Condor Allgemeine Unfallversicherungs-Bedingungen 2012 (Condor AUB 2012) sowie weitere produktspezifische und individuell vereinbarte Bedingungen
<b>Services</b>	
<b>Services</b>	description Condor Maklervertrieb - Introseite zu den einzelnen Services, Beschreibung
<b>Services</b>	description Condor Maklervertrieb - Introseite zu den einzelnen Services, Beschreibung
<b>Aktuelles</b>	Änderungen, News, Neuigkeiten, Informationen
<b>R+V-NotfallHelfer</b>	Der NotfallHelfer der R+V Versicherung unterstützt Sie dabei, bei einem Autounfall schnell reagieren zu können.
<b>Forderungsausfall-Versicherung</b>	Forderungsausfall-Versicherung, Forderung, WKV FSP, Unternehmen, Firmen, Mittelstand, R+V, Kredit, Banken, R & V
<b>Info fuer den Schadenfall_ALV-plus</b>	Info fuer den Schadenfall_ALV-plus
<b>MaklerTicker</b>	Alle Ausgaben des Newsletters MaklerTicker für die letzten zwei Jahre

# Schadentool

## Schadenmeldeformular

111.0001.11

01.05.2018

**Mängel-Anzeige zur  
Baugewährleistungs-Versicherung**



113.0001.01

01.05.2018

**Haftpflicht-Sachschaden-Anzeige  
für Architekten und Ingenieure**



111.0001.14

01.05.2018

**Fragebogen für Schaden/ Unfall  
durch umgefallenen Bauzaun**



# Schadentool

## Schadenmeldeformular

<p><b>VHV</b> <b>VERSICHERUNGEN</b></p> <p><small>VHV Allgemeine Versicherung AG VHV Platz 1   30557 Hannover Bismarckstr. 31-33   Hannover T 0511 401-0 F 0511 401-84 83 www.vhv.de</small></p> <p>Versicherungsschein-Nr. _____</p> <p><b>Schadenanzeige – Hausrat/Wohngebäude/Glas</b></p> <p>Name, Vorname/Firma _____ Postanschrift, Straße, Hausnummer _____ PLZ _____ Wohnort _____ Telefon, Fax, E-Mail _____ Tagüber _____ Beruf _____</p> <p><input type="checkbox"/> Brand/Blitzschlag/Explosion <input type="checkbox"/> Leihwasserschaden <input type="checkbox"/> Sturm/Hagel/Elementar <input type="checkbox"/> Glasbruch <input type="checkbox"/> Einbruchdiebstahl/Raub/Vandalismus <input type="checkbox"/> Fahrraddiebstahl</p>	<p>In welcher Höhe? _____</p> <p>In welcher Höhe? _____</p> <p><input type="checkbox"/> sonstiger, und zwar _____ <input type="checkbox"/> Mieter</p> <p>cm x Breite _____ cm cm x Breite _____ cm</p> <p>Bestätigung einer Fachfirma beifügen</p> <p><b>Maßnahmen wurden ergriffen, um einer Vergrößerung</b></p>	<p><input type="checkbox"/> ja, welcher? _____</p> <p><input type="checkbox"/> ja _____</p> <p>versicherungsgrundstück Eigentumsart _____ Entfernung? _____</p> <p>erleitung <input type="checkbox"/> Warmwasserversorgung Abzweigung <input type="checkbox"/> Abwasserleitung Koch-/Schlauch <input type="checkbox"/></p> <p>des Gebäudes, und zwar _____ Raum _____</p> <p>des Gebäudes _____</p> <p>schritt _____</p> <p>Vers.-Nr. _____</p> <p>Vers.-Nr. _____</p> <p>Vers.-Nr. _____</p> <p><input type="checkbox"/> ja, und zwar _____</p> <p>Einzelartene? _____</p> <p><input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> in Kippstellung _____</p> <p><input type="checkbox"/> ja, und zwar _____</p> <p>Vers.-Nr. _____</p> <p><input type="checkbox"/> außerhalb der selbstgenutzten Wohnung</p> <p>cm x _____ cm <input type="checkbox"/> gewölbt <input type="checkbox"/> barbelegt</p> <p><input type="checkbox"/> Holz <input type="checkbox"/> Metall, Kunststoff <input type="checkbox"/> Garglas, o. Rahmen</p> <p><input type="checkbox"/> nein</p> <p>ung <input type="checkbox"/> Kratzer, Schramme</p> <p>benutzung _____</p> <p>_____</p>	<p><input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> in Kippstellung <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht vorhanden <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht vorhanden <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht vorhanden <input type="checkbox"/> Nachschlüssel <input type="checkbox"/> Gewalt</p> <p>Schlüssel <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Gewalt</p> <p><input type="checkbox"/> nein</p> <p>Datum _____ <input type="checkbox"/> nein</p> <p><input type="checkbox"/> Uhr <input type="checkbox"/> Anhänger</p> <p>Anteiliges Kennzeichen _____</p> <p>Vers.-Nr. _____</p> <p><input type="checkbox"/> Garage <input type="checkbox"/> Parkplatz unbewacht <input type="checkbox"/> Parkhaus <input type="checkbox"/> bewacht <input type="checkbox"/> Hofraum unverschlossen</p> <p>Uhrzeit _____ Uhrzeit _____ Uhrzeit _____</p> <p><input type="checkbox"/> nein, warum nicht? _____</p> <p><input type="checkbox"/> Fahrrad <input type="checkbox"/> Kierendrad <input type="checkbox"/> Rennrad <input type="checkbox"/> Geschäfftsrad</p> <p>Rahmen-Nr. _____</p> <p><input type="checkbox"/> im Freien</p> <p>Uhrzeit _____ Uhrzeit _____ Uhrzeit _____</p> <p><b>Ben Sie nach Eintritt des Versicherungsfalles uns gegenüber zu erfüllende Auskunfts- und Schadensunterlagen, die richtige Beantwortung vorstehender Fragen dienlich sind. Außerdem können wir verlangen, dass Sie uns die hierzu erforderlichen Belege vorlegen.</b></p> <p><b>Wenn Sie uns vorab die verlangten Belege nicht zur Verfügung stellen, verlieren Sie Ihre Ansprüche gegen diese Obliegenheiten, sind wir berechtigt, unsere Leistung in Höhe zu kürzen. Die Bereinstellung für das Nichtvorliegen einer grob fahrlässigen Pflicht zur Auskunft, zur Aufklärung oder zur Beibehaltung von Belegen bleibt unberührt, wenn die vorstehende oder grob fahrlässige Obliegenheitsverletzung weder für die zur den Umfang unserer Leistungspflicht grundsätzlich ist. Dies gilt nicht, wenn Sie aus unserer Verpflichtung zur Leistung frei.</b></p> <p><small>Bitte Versicherungsnehmer</small></p> <p>Registriergericht: Amtsgericht Hannover Handelsregister: HRB 57331</p>
--	--	--	--

# Schadentool

## Schadenmeldeformular

- Versteckt
- Nicht beschreibbar
- Geschützt
- Zu lang
- Unspezifisch

# Schadentool

## Lösungen der Versicherer

- Onlineschadenmeldung

# Schadentool

## Onlineschadenmeldung

Schadenmeldung	
Hier bieten wir Ihnen die Möglichkeit, schnell und unbürokratisch den Schaden eines Klienten zu melden. Je nach Sachverhalt werden wir die weiteren Schritte einleiten und gegebenenfalls mit Ihnen Kontakt aufnehmen.	
Firma	
Firmenname	TBO Versicherungsmakler GmbH
Straße/Hausnummer	Wattmannstr. 40
PLZ, Ort	41564 Kaarst
Schaden gemeldet von:	
Für Rückfragen tragen Sie hier bitte Ihre Daten ein.	
Name *	<input type="text" value="Olbrich"/>
Vorname *	<input type="text" value="Björn"/>
E-Mail *	<input type="text" value="bo@tbovm.de"/>
Telefonnummer	<input type="text" value="02131/4051602"/>
abweichende Rückrufnummer	<input type="text"/>

# Schadentool

## Onlineschadenmeldung

Versicherungsnehmer	
<p>Bitte wählen Sie hier das Arbeitsgebiet aus und geben die Versicherungsscheinnummer ein. Klicken Sie "Daten ermitteln", um die Daten des Versicherungsnehmers zu ermitteln. Sollte Ihnen die Vertragsnummer nicht vorliegen, können Sie alternativ über das Autokennzeichen oder den Namen suchen. Klicken Sie hierzu "Kundensuche" und geben Sie die Daten in die Maske ein.</p>	
Vertragsnummer *	<input type="text" value="34 - Privatpolice"/> <input type="text"/> <input type="button" value="→ Daten ermitteln"/> <input type="button" value="→ Kundensuche"/>
Anrede	<input type="text"/>
Name	<input type="text"/>
Vorname	<input type="text"/>
Straße/Hausnummer	<input type="text"/>
PLZ Ort	<input type="text"/>

# Schadentool

## Onlineschadenmeldung

**Angaben zum Schaden**

Schadentag\*

Schilderung

Dateianhang [→ Datei hinzufügen](#) insgesamt max. 4500 KB

[→ löschen](#)

mit \* gekennzeichnete Felder bitte ausfüllen

# Schadentool

## Onlineschadenmeldung

- Im Interesse der Versicherer

# Schadenpartei Versicherer

Wer will was?

	E	K	G
Kunde	++	+	++
<b>Versicherer</b>	--	--	<b>+</b>
Makler	+	0	++
Dritte	++	++	++

E=Ergebnis

K=Kosten

G=Geschwindigkeit

# Schadentool

## Onlineschadenmeldung

- Im Interesse der Versicherer
- Oft in geschlossenen Zugängen
- Unspezifische Fragestellungen
- Upload-Beschränkungen
- Fehlender Speichermöglichkeit
- Keine Schadennummer
- Oft keine Schadenquittung

# Schadentool

## Onlineschadenmeldung

- Pseudo-Onlineprozess
- Erzeugung einer Mail an Sammelbriefkasten

# Schadentool

## Schadentool (Beta)



Schadenstool.pdf

# Schadentool

## Schadenmeldung

- Neutrales Design
- Beraterdaten für Kontakt
- Automatische Vorgabe der Mailadresse
- Schlankes Design für schnelle Bearbeitung
- Keine überflüssigen Daten

# Schadentool

## Schadenmeldung

- Nur spartenspezifische Details
- Kein Ausdrucken und Unterschreiben notwendig
- Ziel: Fallabschließende Schadenmeldung

# Schadentool

## Schadentool (Beta)

Was wurde geschädigt?

Person

Sache

# Schadentool

## Schadentool (Beta)

Welche Sache wurde geschädigt?

Bewegliche Sache

Unbewegliche Sache

Tier

Kfz

# Schadentool

## Schadentool (Beta)

Welches Besitzverhältnis besteht?

Eigen

Geliehen

Fremd

# Schadentool

## Schadentool (Beta)

Was wurde konkret geschädigt?

Fahrrad

Brille

Instrument

Elektronisches Gerät

Glasscheibe

# Schadentool

## Schadentool (Beta)

### Wie wurde es geschädigt?

Feuer

Überspannung

Straftat Dritter

Naturgefahren

Technischer Defekt

Verschulden

# Schadentool

## Schadentool (Beta)

Welche Straftat wurde begangen?

Einbruch

Einfacher Diebstahl

Vandalismus

Raub

# Schadentool

## Schadentool (Beta)

Wer hat die Schädigung begangen?

Anderer

Unbekannt

Ich selbst

Unbekannt

# Schadentool

## Schadentool (Beta)

Wer wurde geschädigt?

Ich selbst

Haushaltsmitglied

Anderer

Unbekannt

# Schadentool

## Schadentool (Beta)

### Spezifische Daten

War das Fahrzeug abgeschlossen?

nein ja

War das Fahrzeug noch in Gebrauch?

Nein ja

# Schadentool

## Schadenmeldung

### Neuschadenmeldung

per Mail an: [hausratschaden@internrisk.de](mailto:hausratschaden@internrisk.de)

Melddatum: 02.07.2018

Versicherungsnehmer: Max Muster  
Versicherer: Internrisk  
Sparte: Hausrat  
Versicherungsnummer: 1.234.567P  
Schadenummer: nicht vergeben

**Schaden gemeldet durch:**  
H+W FSG GmbH  
Paul Berater  
[p.berater@hw-fsg.de](mailto:p.berater@hw-fsg.de)  
Vermittlernummer: 987654.001

### Schadendetails:

Schadengruppe: Fahrraddiebstahl  
Schadenzeitpunkt: 25.06.2018, 18:00 Uhr bis 26.06.2018, 07:00 Uhr  
Schadenort: Steinstr. 33, 50374 Ertstadt (Fahrradständer vor dem Haus)  
Stehlut: Cityrad, Hersteller Herkules, Anschaffungsjahr 2012  
Neupreis 1.299,00€, Rahmennummer nicht bekannt  
Sicherung: Abgeschlossen mit Fallschloss an Fahrradständer  
Nutzung: Fahrrad war nicht mehr in Gebrauch  
Schädiger: Nicht bekannt  
Geschädigter: Haushaltsmitglied  
Lilly Muster, geb. 15.03.1999, Anschrift wie VN  
Nebenversicherung: Keine weitere Versicherung, welche eintrittspflichtig ist  
Bemerkungen: Das Fahrrad war ein Geschenk der Großtante. Deshalb lautet der Kaufbeleg auf Rosemarie Muster.

### Bitte leisten Sie die Entschädigungsleistung an:

Kontoinhaber: Max Muster  
IBAN: DE12 3000 0000 0011 2233 4455

### Anlagen:

Diebstahlanzeige Polizei     Fahrradpass: Nicht vorhanden  
 Anschaffungsrechnung: Wird nachgereicht

### Schlussklärung:

Vorstehende Angaben sind wahrheitsgemäß nach bestem Gewissen gemacht. Ich habe davon Kenntnis genommen, dass bewusst unwahre und unvollständige Angaben zum Verlust des Versicherungsanspruches führen können, auch wenn dem Versicherer durch sie kein Nachteil entsteht.

Die Schadenmeldung wurde elektronisch generiert und ist ohne Unterschrift gültig.

# Schadentool

## Beraterinformation

- Automatisches Generieren nach Schadenmeldung
- Zusammenfassung des Schadens
- Fachliche Bewertung des Schadens
- Prüfkriterien für Versicherungsbedingungen
- Obliegenheiten
- Nachzureichende Unterlagen

# Schadentool

## **Beraterinformation zur Neuschadenmeldung**

per Mail an: [hausratschaden@interrisk.de](mailto:hausratschaden@interrisk.de)

Melddatum: 02.07.2018

Versicherungsnehmer: Max Muster  
Versicherer: Interrisk  
Sparte: Hausrat  
Versicherungsnummer: 1.234.567P  
Schadenummer: nicht vergeben

**Schaden gemeldet durch:**  
H+W FSG GmbH  
Paul Berater  
[p.berater@hw-fsg.de](mailto:p.berater@hw-fsg.de)  
Vermittlernummer: 987654.001

## **Wichtiger Hinweis:**

Alle Angaben ohne Gewähr. Maßgeblich sind die Regelungen im Versicherungsvertrag sowie die Versicherungsbedingungen. Eine Haftung für nicht regulierte Schäden aufgrund einer fehlerhaften, zu spät oder nicht erfolgten Schadenmeldung kann nicht übernommen werden.

## **Zusammenfassung Schadendetails:**

Schadengruppe: Fahrraddiebstahl

Schadenzeitpunkt: 25.06.2018, 18:00 Uhr bis 26.06.2018, 07:00 Uhr

Bemerkungen: Das Fahrrad war ein Geschenk der Großtante. Deshalb lautet der Kaufbeleg auf Rosemarie Muster.

## **Bewertung des Schadens:**

Sparte: Das geschilderte Schadenbild berührt folgende Versicherungssparten:

- Hausratversicherung
- Fahrradkaskoversicherung

Detailbewertung: Das Fahrrad befand sich nicht in Gebrauch. Sofern der Schadenzeitpunkt zwischen 22 und 6 Uhr liegt, wurde der Diebstahl während der sog. Nachtzeit begangen. Sollte der mögliche Schadenzeitpunkt einen längeren Zeitpunkt umfassen, genügt es, wenn dieser Zeitraum auch in die Nachtzeit fällt.

Da der Diebstahl nicht in der Wohnung des Versicherungsnehmers erfolgte, ist davon auszugehen, dass kein Versicherungsschutz über die Deckung „Einbruchdiebstahl“ besteht, sondern dass ein einfacher Diebstahl vorliegt, welcher per Klausel versichert sein kann.

## **Empfohlene Prüfschritte:**

- Prüfung, ob eine Fahrradkaskoversicherung besteht
- Prüfung der Mitversicherung der Klausel Fahrraddiebstahl in Hausratversicherung
- Prüfung der Summengrenze für Fahrraddiebstahl in Hinblick auf den Fahrradneuwert
- Prüfung, ob eine Nachtzeitklausel besteht.

## **Übliche Obliegenheiten:**

- Diebstahlanzeige bei der Polizei
- Vorhandene Unterlagen zum Fahrrad einreichen

## **Nachzureichende Anlagen:**

[ ] Anschaffungsrechnung

# Schadentool

Wir brauchen Sie!

# Schadentool

## Weiterentwicklungen

- Vor Fertigstellung:
  - Welche Anregungen haben Sie?
  - Was wünschen Sie sich noch?
- Nach Fertigstellung:
  - Nutzung des Tools
  - Feedback Bedienung
  - Feedback zur Reaktion der Versicherer und Kunden

# Schadentool

## Vision

- Ausweitung auf alle Sachsparten
  - Kfz
  - Gewerbe
  - Sondersparten
- Automatischer Datenabgleich
- Hinterlegung  
Versicherungsbedingungen
- Kundendokument

# Schadentool

## Vision

- Kundentool mit Whitelabel
- Fragestellungen Chatform
- Stärkere Differenzierung bei Fragestellung
- Nachbearbeitung im Tool
- Schadentool als Marktstandard

# Übungen Schadenpraxis

04.07.2018 Schadenmanagement

# Übungen Schadenpraxis

## Praktische Übungen

- Schadenaufnahme
- Bewertung des Schadens

# Übungen Schadenpraxis

## Schadenaufnahme

### Fall 1:

Einer jungen Studentin wurde ihr Fahrrad vor der Uni gestohlen.

# Übungen Schadenpraxis

## Schadenaufnahme

### Fall 2:

Bei einem Sturm stürzt ein Baum im Garten des Kunden um. Er fällt auch in den Garten des Nachbarn.

# Übungen Schadenpraxis

## Schadenaufnahme

### Fall 3:

Die Kinder des Kunden haben beim Fußballspielen den Glaseinsatz aus der Terrassentür der Mietwohnung zerstört.

# Übungen Schadenpraxis

## Bewertung des Schadens

### Fall 1:

Einer jungen Studentin wurde ihr Fahrrad vor der Uni gestohlen.

# Übungen Schadenpraxis

## Bewertung des Schadens

### Fall 2:

Bei einem Sturm stürzt ein Baum im Garten des Kunden um. Er fällt auch in den Garten des Nachbarn.

# Übungen Schadenpraxis

## Bewertung des Schadens

### Fall 3:

Die Kinder des Kunden haben beim Fußballspielen den Glaseinsatz aus der Terrassentür der Mietwohnung zerstört.

# Disclaimer

Alle Informationen wurden nach bestem Wissen recherchiert. Dennoch kann für die Richtigkeit und Aktualität keine Haftung übernommen werden.

In keinem Fall stellen die Präsentation und die darin erwähnten Beratungsbeispiele eine Versicherungs-, Rechts- oder Steuerberatung dar.

Die Präsentationsunterlagen sind das Eigentum der TBO Versicherungsmakler GmbH und dürfen ohne Einwilligung nicht reproduziert oder verbreitet werden.

© 2018 alle Rechte bei TBO Versicherungsmakler GmbH