

Prozessbeschreibung Schadenabwicklung

Schritt 1	Aufnahme der Fahrzeuggrunddaten
	<p>Erstellen Sie einen neuen Vorgang im Portal. Erfragen Sie vom Kunden die folgenden Angaben und tragen Sie diese im Portal ein. Sie können auch ein Foto von der Zulassungsbescheinigung machen und dieses hochladen. Sie können auch die Workflowfunktion des Portals verwenden.</p> <ul style="list-style-type: none"> → Kennzeichen → FIN → Hersteller → Modell → Fahrzeugart → Aktuelle Laufleistung → Datum der Erstzulassung <p> Weiter zu Schritt 2</p>
Schritt 2	Feststellung der Schadenart
	<p>Befragen Sie den Kunden zum Schadenhergang und zur Schadenart</p> <ul style="list-style-type: none"> → Haftpflichtschaden (Der Schaden wurde von einem Dritten verursacht, der Kunde hat keine Schuld am Unfall) <ul style="list-style-type: none"> Weiter zu Schritt 3 → Teil- oder Vollkasko (Das Fahrzeug des Kunden wurde vom Kunden selbst oder ohne Schuld eines Dritten beschädigt) <ul style="list-style-type: none"> Weiter zu Schritt 4 → Teilschuld (Es liegt eine Teilschuld des Kunden vor, ggfs. ist die Schuldfrage strittig) <ul style="list-style-type: none"> Weiter zu Schritt 3
Schritt 3	Haftpflichtschaden ohne Schuld oder mit Teilschuld des Kunden
	<p>Im Haftpflichtschadenfall muss die Versicherung des Unfallgegners neben den Kosten für den eigentlichen Fahrzeugschaden auch die Kosten für einen Sachverständigen und einen Rechtsanwalt übernehmen. Das ist geltendes Recht und alle gegenteiligen Aussagen von Versicherungen sind falsch und dienen nur dazu, die Geschädigten bewusst zu verunsichern. Raten Sie dem Kunden dazu, dass er ein Schadengutachten erstellen lässt und einen Rechtsanwalt beauftragt. Auch für den Fall eines Bagatellschadens (Schadenhöhe bis EUR 800,-) oder bei einer Teilschuld werden dem Kunden keine Kosten entstehen. In diesen Fällen werden die Sachverständigen und Rechtsanwälte, mit denen wir zusammenarbeiten den Kunden von etwaigen Kosten freihalten. Der Kunde trägt kein Kostenrisiko und hat nur Vorteile, wenn die Abwicklung professionell erfolgt.</p>
	<p>Stimmen Sie einen Besichtigungstermin und den Reparaturbeginn mit dem Kunden ab. Prüfen Sie, ob ggfs. eine Behelfsreparatur möglich ist, damit das Fahrzeug bis zum Reparaturbeginn betriebs- und verkehrssicher ist.</p> <ul style="list-style-type: none"> → Stimmen Sie mit dem Kunden den Termin für eine Schadenaufnahme durch den Sachverständigen ab → Tragen Sie den gewünschten Termin im Portal ein. Sie können dazu auch die Workflowfunktion des Portals verwenden.
	<p>Erfragen Sie vom Kunden die folgenden zwingend benötigten Angaben und tragen Sie diese im Portal ein. Die Angaben werden benötigt, damit der Anwalt tätig werden kann. Sie können alle Angaben auch über die Workflowfunktion des Portals erfassen.</p> <ul style="list-style-type: none"> → Name und Anschrift des Kunden → Kontaktdaten (E-Mail und Telefon, am besten Mobilnummer) → Name des Fahrers zum Unfallzeitpunkt (falls abweichend vom Kunden) → Name und Policennummer der Rechtsschutzversicherung des Kunden (falls vorhanden) → Name, Anschrift und Kontaktdaten des Unfallgegners → Kennzeichen, Hersteller und Modell des Fahrzeugs des Unfallgegners → Name und Policennummer der Haftpflichtversicherung des Unfallgegners → Ort und Zeitpunkt (Datum / Uhrzeit) des Unfalls → Hergangsschilderung zum Unfall → Dienststelle und Vorgangsnummer der Polizei (soweit eine Unfallaufnahme durch die Polizei erfolgt ist)

	<p>Befragen Sie den Kunden zu den Eigentumsverhältnissen am Fahrzeug</p> <ul style="list-style-type: none"> → Gehört das Fahrzeug zu einem Betriebsvermögen (Firmenfahrzeug) → Ist der Kunde vorsteuerabzugsberechtigt? → Ist das Fahrzeug geleast oder finanziert und wenn ja, bei welcher Gesellschaft / Bank? → Leasing Vertragsnummer (bei Leasing Fahrzeugen)
	<p>Lassen Sie den Kunden die notwendigen Formulare unterschreiben, damit Sachverständiger und Rechtsanwalt tätig werden können. Ohne die Unterschrift des Kunden können diese ihre Arbeit nicht aufnehmen. Die Formulare werden vom Portal automatisch im Vorgang bereit gestellt.</p> <ul style="list-style-type: none"> → Reparaturauftrag und Datenschutzerklärung (DE) → Reparaturkostenübernahmeerklärung (RKÜ) → Auftragserteilung / Abtretung des Sachverständigen → Vollmacht und Datenschutzerklärung (DE) des Rechtsanwalts <p>Laden Sie die unterschriebenen Formulare im Portal hoch. Sie können dafür auch die Workflowfunktion verwenden.</p>
<p>Schritt 4</p>	<p>Teil- oder Vollkaskovorgang</p>
	<p>Die Abwicklung von Teil- und Vollkaskovorgängen erfolgt über unseren Rechtsanwalt. Dazu muss der Kunde eine entsprechende Vollmacht unterschreiben. Weisen Sie den Kunden darauf hin, dass dies ein besonderer Service für ihn ist und dass ihm nur Vorteile im Hinblick auf die Schadenabwicklung mit seiner eigenen Versicherung entstehen. Der Kunde muss keine Nachteile befürchten.</p>
	<p>Lassen Sie den Kunden die notwendigen Formulare unterschreiben, damit Sachverständiger und Rechtsanwalt tätig werden können. Ohne die Unterschrift des Kunden können diese ihre Arbeit nicht aufnehmen. Die Formulare werden vom Portal automatisch im Vorgang bereit gestellt.</p> <ul style="list-style-type: none"> → Reparaturauftrag und Datenschutzerklärung (DE) → Reparaturkostenübernahmeerklärung (RKÜ) → Vollmacht und Datenschutzerklärung (DE) des Rechtsanwalts → Formular Schadenmeldung des Rechtsanwalts <p>Laden Sie die unterschriebenen Formulare im Portal hoch. Sie können dafür auch die Workflowfunktion verwenden.</p>
	<p>Erstellen Sie ggfs. Fotos vom beschädigten Fahrzeug und laden Sie diese zusammen mit weiteren Unterlagen des Kunden (soweit vorhanden) im Portal hoch. Sie können dazu die Workflowfunktion des Portals verwenden.</p> <p>🚶 Weiter zu Schritt 5</p>
<p>Schritt 5</p>	<p>Nach Abschluss der Reparatur</p>
	<p>Laden Sie nach Abschluss der Reparatur die Unterlagen hoch, die zur Abwicklung des Schadens benötigt werden. Sie können dazu auch die Workflowfunktion des Portals verwenden.</p> <ul style="list-style-type: none"> → Reparaturrechnung → Mietvertrag und Mietwagenrechnung, Fahrzeugschein des Mietwagens (nur wenn ein Mietwagen in Anspruch genommen wurde) → Reparaturablaufplan (nur bei Verzögerungen) → Fremdrechnung(en) (wenn vorhanden)
<p>Schritt 6</p>	<p>Eingang von Kürzungsberichten oder Korrespondenz der Versicherung</p>
	<p>Soweit Sie direkt oder über den Kunden Kürzungsberichte oder Korrespondenz der Versicherung erhalten, laden Sie diese bitte zum Vorgang im Portal hoch. Die Bearbeitung erfolgt durch den Sachverständigen und den Rechtsanwalt.</p> <p>Führen Sie in keinem Fall eigene Korrespondenz mit der Versicherung, dies kann negative Auswirkungen im Hinblick auf die Regulierung haben.</p>