

SCHADEN ABC

Verhalten im Schadenfall



Erste Hilfe

VERHALTEN IM SCHADENFALL

Ein professionelles Handeln des Versicherungsnehmers unterstützt eine zügige Schadensprüfung des Versicherers und mindert mögliche selbstverschuldete Nachteile. Diese hilfreichen Tipps aus unserer langjährigen Erfahrung sind eine erste Richtlinie und dienen Ihnen als Hilfestellung. Dieses Dokument erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, es gelten die Bedingungen und Obliegenheiten des zuständigen Versicherers.

01 HAFTPFLICHT	3
02 HAUSRAT / WOHNGEBÄUDE – SCHADEN DURCH BRAND, BLITZ UND ÜBERSpannung	5
03 WOHNGEBÄUDE – SCHADEN DURCH STURM UND HAGEL	7
04 WOHNGEBÄUDE – SCHADEN DURCH LEITUNGSWASSER	9
05 WOHNGEBÄUDE – SCHADEN DURCH EINBRUCH.....	11
06 KFZ – HAFTPFLICHTSCHADEN	13
07 KFZ – KASKOSCHADEN	15
08 UNFALLVERSICHERUNG	17
09 TRANSPORTVERSICHERUNG	19
10 ELEKTRONIKVERSICHERUNG	21
11 CYBERVERSICHERUNG	23
12 VERMÖGENSSCHADENHAFTPFLICHTVERSICHERUNG	25

01

HAFTPFLICHT



ERSTE HILFE

Sollten Personen geschädigt werden, übernehmen Sie die Erstversorgung & alarmieren Rettungshelfer und die Polizei.



DOKUMENTATION

Notwendig sind die Kontaktdaten der involvierten Person, sowie schadenrelevante Fotos! Wichtig sind hierbei Aufnahmen, die die Schadenursache und die Folgeschäden (das Ausmaß) dokumentieren. Eine gute Dokumentation ist für die optimale Schadenregulierung unerlässlich.



MELDUNG

Nutzen Sie unsere Online-Schadenanzeige unter: <https://www.hoesch-partner.de/schadenservice/haftpflicht/>. Außerdem sollten bestehende Schriftstücke unmittelbar an den Versicherer/Versicherungsmakler gesendet werden.



WICHTIG

Die Haftungsprüfung dem Grunde und der Höhe nach, übernimmt der Versicherer für Sie, daher sollte ein eigener Rechtsbeistand nicht eigenmächtig veranlasst werden. Die Kosten werden vom Versicherer nicht getragen.



HAUSRAT / WOHNGEBÄUDE

Schaden durch Brand, Blitz und
Überspannung



ERSTE HILFE

Bei größeren Bränden rufen Sie die Feuerwehr. Gehen Sie kein Risiko ein indem Sie versuchen den Brand selbst zu löschen.



DOKUMENTATION

Notwendig sind eine Liste der betroffenen Gegenstände, sowie schadenrelevante Fotos! Wichtig sind hierbei Aufnahmen, die die Schadenursache und die Folgeschäden (das Ausmaß) dokumentieren. Eine gute Dokumentation ist für die optimale Schadenregulierung unerlässlich.



MELDUNG

Nutzen Sie unsere Online-Schadenanzeige unter:
<https://www.hoesch-partner.de/schadenservice/hausrat/>



NOTWENDIGE DOKUMENTE

Der Versicherer wird Anschaffungsbelege (der geschädigten Gegenstände) und Kostenvoranschläge der Reparaturen anfordern. Diese werden ausschließlich durch den Versicherer freigegeben.



WICHTIG

Meist sind diese Schäden gutachterrelevant. Der Gutachter wird, abhängig von der jeweiligen Sachlage und Schadenhöhe, durch die Versicherung versandt. Diese Entscheidung obliegt dem Versicherer.



MASSNAHMEN

Schadenmindernde Erstmaßnahmen dürfen getroffen werden. Hierbei handelt es sich um Maßnahmen die die Höhe des Schadens verringern und Folgeschäden vermeiden. Dies bedeutet jedoch keine Reparaturfreigabe des Gesamtschadens ohne Prüfung durch den Versicherer.



OS WOHNGEBÄUDE

Schaden durch Sturm* und Hagel

* Wind ab Windstärke 8 $\approx$ 62 km/H

**ERSTE HILFE**

Sollten Personen geschädigt werden, übernehmen Sie die Erstversorgung & alarmieren Rettungshelfer und die Polizei (notwendig in diesem Fall?)

**DOKUMENTATION**

Notwendig sind der genaue Schadentag mit Uhrzeit (elementar für die Überprüfung des Sturms), eine Liste der betroffenen Gegenstände, sowie schadenrelevante Fotos! Wichtig sind hierbei Aufnahmen, die die Schadenursache und die Folgeschäden (das Ausmaß) dokumentieren. Eine gute Dokumentation ist für die optimale Schadenregulierung unerlässlich.

**MELDUNG**

Nutzen Sie unsere Online-Schadenanzeige unter: <https://www.hoesch-partner.de/schadenservice/wohngebaeude/>

**NOTWENDIGE DOKUMENTE**

Der Versicherer wird Anschaffungsbelege (der geschädigten Gegenstände) und Kostenvoranschläge der Reparaturen anfordern. Diese werden ausschließlich durch den Versicherer freigegeben.

**WICHTIG**

Teilweise sind diese Schäden gutachterrelevant. Der Gutachter wird, abhängig von der jeweiligen Sachlage und Schadenhöhe, durch die Versicherung versandt. Diese Entscheidung obliegt dem Versicherer.

**MASSNAHMEN**

Schadenmindernde Erstmaßnahmen dürfen getroffen werden. Hierbei handelt es sich um Maßnahmen die die Höhe des Schadens verringern und Folgeschäden vermeiden. Dies bedeutet jedoch keine Reparaturfreigabe des Gesamtschadens ohne Prüfung durch den Versicherer.

04

WOHNGEBÄUDE

Schaden durch Leitungswasser*

*(Zu- und Ableitungen der Frischwasserversorgung des Hauses/Wohnung, Heizungskreislauf – Regenwasser zählt hier nicht dazu)

**ERSTE HILFE**

Drehen Sie unverzüglich den Hauptwasserhahn zu und trennen Sie elektrische Geräte vom Netz, die sich in der Umgebung des Schadens befinden. Achten Sie auf Ihre eigene Sicherheit.

**DOKUMENTATION**

Notwendig sind eine Liste der betroffenen Gegenstände, sowie schadenrelevante Fotos! Wichtig sind hierbei Aufnahmen, die die Schadenursache und die Folgeschäden (das Ausmaß) dokumentieren. Eine gute Dokumentation ist für die optimale Schadenregulierung unerlässlich.

**MELDUNG**

Nutzen Sie unsere Online-Schadenanzeige unter: <https://www.hoesch-partner.de/schadenservice/wohngebaeude/>

**NOTWENDIGE DOKUMENTE**

Der Versicherer wird Anschaffungsbelege (von geschädigten Gegenständen) und Kostenvoranschläge der Reparaturen anfordern. Diese werden ausschließlich durch den Versicherer freigegeben.

**WICHTIG**

Teilweise sind diese Schäden gutachterrelevant. Der Gutachter wird, abhängig von der jeweiligen Sachlage und Schadenhöhe, durch die Versicherung versandt. Diese Entscheidung obliegt dem Versicherer.

**MASSNAHMEN**

Schadenmindernde Erstmaßnahmen dürfen getroffen werden. Hierbei handelt es sich um Maßnahmen die die Höhe des Schadens verringern und Folgeschäden vermeiden. Dies bedeutet jedoch keine Reparaturfreigabe des Gesamtschadens ohne Prüfung durch den Versicherer.

05

WOHNGEBÄUDE

Schaden durch Einbruch

**ERSTE HILFE**

Alarmieren Sie die Polizei. Eine Polizeiliche Meldung ist zwingend notwendig. Sollten wichtige Dokumente entwendet worden sein, sperren Sie ihre Kredit- und Bankkarten – Tel. 116 116

**DOKUMENTATION**

Notwendig sind eine Liste der betroffenen Gegenstände, sowie schadenrelevante Fotos! Wichtig sind hierbei Aufnahmen, die die Schadenursache und die Folgeschäden (das Ausmaß) dokumentieren (vor allem Türen, Fenster, Schlösser & der Gesamteindruck der Lage) Eine gute Dokumentation ist für die optimale Schadenregulierung unerlässlich.

**MELDUNG**

Nutzen Sie unsere Online-Schadenanzeige unter:
<https://www.hoesch-partner.de/schadenservice/hausrat/>

**NOTWENDIGE DOKUMENTE**

Der Versicherer wird Anschaffungsbelege und Kostenvorschläge der Reparaturen anfordern. Diese werden ausschließlich durch den Versicherer freigegeben.

**WICHTIG**

Teilweise sind diese Schäden gutachterrelevant. Der Gutachter wird, abhängig von der jeweiligen Sachlage und Schadenhöhe, durch die Versicherung versandt. Diese Entscheidung obliegt dem Versicherer.

**MASSNAHMEN**

Schadenmindernde Erstmaßnahmen dürfen getroffen werden. Hierbei handelt es sich um Maßnahmen die die Höhe des Schadens verringern und Folgeschäden vermeiden. Dies bedeutet jedoch keine Reparaturfreigabe des Gesamtschadens ohne Prüfung durch den Versicherer.

The background of the slide is a photograph of a car accident, showing the front of a silver car and a dark-colored car. A large, white, stylized number '06' is superimposed over the center of the image. The text 'KFZ - HAFTPFLICHTSCHADEN' is written in a bold, black, sans-serif font across the middle of the '06'.

KFZ - HAFTPFLICHTSCHADEN

**ERSTE HILFE**

Bei Personenschäden, Verdacht auf Alkohol/Drogenkonsum, dubiosen Verdachtsmomenten oder Fahrerflucht, informieren Sie bitte die Polizei.

**DOKUMENTATION**

Notwendig sind die vollständigen Kontaktdaten der involvierten Person inklusive der Versicherungsdaten mit Kennzeichen, sowie schadenrelevante Fotos! Wichtig sind hierbei Aufnahmen, die die Schadenursache und die Folgeschäden (das Ausmaß) dokumentieren. Eine gute Dokumentation ist für die optimale Schadenregulierung unerlässlich.

**MELDUNG**

Nutzen Sie unsere Online-Schadenanzeige unter:
<https://www.hoesch-partner.de/schadenservice/kfz/>

**WICHTIG**

Die Haftungsprüfung dem Grunde und der Höhe nach, übernimmt der Versicherer für Sie, daher sollte ein eigener Rechtsbeistand nicht eigenmächtig veranlasst werden. Die Kosten werden vom Versicherer nicht getragen.

**HINWEIS**

Der Zentralruf der Autoversicherer ist unter der Telefonnummer 0800 250 2600 zu erreichen. Von dort gelangen Sie, ohne die Daten des Unfallgegners zu kennen und nur mit dem Kennzeichen der Gegenseite, in die richtige Schadenabteilung dessen Versicherers. Vor allem im Falle einer Unfallflucht kann diese Nummer den Betroffenen helfen, wenn das Kennzeichen notiert werden konnte.

07

KFZ – KASKOSCHADEN



ERSTE HILFE

Schäden durch Diebstahl (auch Teildiebstahl), Vandalismus oder Wild sind unverzüglich der Polizei zu melden.



DOKUMENTATION

Notwendig sind schadenrelevante Fotos! Wichtig sind hierbei Aufnahmen, die die Schadenursache und die Folgeschäden (das Ausmaß) dokumentieren. Eine gute Dokumentation ist für die optimale Schadenregulierung unerlässlich.



MELDUNG

Nutzen Sie unsere Online-Schadenanzeige unter:
<https://www.hoesch-partner.de/schadenservice/kfz/>



NOTWENDIGE DOKUMENTE

Bei Wildunfällen wird eine Wildbescheinigung vom zuständigen Forstamt oder der zuständigen Polizeiinspektion benötigt. Im Falle eines KFZ Leasings, muss der Kredit- oder Leasinggeber informiert werden. Dieser ist Eigentümer des KFZs und stellt Ihnen eine Bescheinigung für die Versicherung aus und gibt Ihnen die zuständige Werkstatt für die Reparaturen vor.



WICHTIG

Teilweise sind diese Schäden gutachterrelevant. Der Gutachter wird, abhängig von der jeweiligen Sachlage und Schadenhöhe, durch die Versicherung versandt. Diese Entscheidung obliegt dem Versicherer.



MASSNAHMEN

Bitte holen Sie einen Kostenvoranschlag ein – bei hohen Schäden sollte vorab abgeklärt werden, ob die Versicherung einen Gutachter sendet. Bitte bestellen Sie diesen nicht eigenmächtig. Die Kosten werden nicht übernommen und das Gutachten wird bei der Versicherung als Fremdgutachten bewertet.



HINWEIS

Der Zentralruf der Autoversicherer ist unter der Telefonnummer 0800 250 2600 zu erreichen. Von dort gelangen Sie, ohne die Daten des Unfallgegners zu kennen und nur mit dem Kennzeichen der Gegenseite, in die richtige Schadenabteilung dessen Versicherers. Vor allem im Falle einer Unfallflucht kann diese Nummer den Betroffenen helfen, wenn das Kennzeichen notiert werden konnte.

A background image of a soccer player sitting on the grass, looking down at something in his hands. A soccer ball is on the grass to his left. The entire image is covered with a teal-colored filter. Overlaid on this is the large white number '08' and the text 'UNFALLVERSICHERUNG' in bold black capital letters.

08

UNFALLVERSICHERUNG



MELDUNG

Nutzen Sie unsere Online-Schadenanzeige unter:
<https://www.hoesch-partner.de/schadenservice/unfall/>



NOTWENDIGE DOKUMENTE

Es werden alle Krankenhaus- und Arztberichte der behandelnden Ärzte benötigt.



WICHTIG

Schäden in der Unfallversicherung sind fristgebunden, daher ist eine unverzügliche Meldung unabdingbar.

The background is a teal-tinted illustration of a logistics scene. It features a large yellow semi-truck with a green container in the foreground, a cargo ship with 'SHIPPING' written on its side in the background, and a large white airplane flying in the sky. A large white circle is centered over the image, containing the text 'TRANSPORT-VERSICHERUNG' in bold, black, sans-serif capital letters.

TRANSPORT- VERSICHERUNG

**DOKUMENTATION**

Notwendig sind schadenrelevante Fotos! Wichtig sind hierbei Aufnahmen, die die Schadenursache und die Folgeschäden (das Ausmaß) dokumentieren. Eine gute Dokumentation ist für die optimale Schadenregulierung unerlässlich.

**WICHTIG**

Teilweise sind diese Schäden gutachterrelevant. Der Gutachter wird, abhängig von der jeweiligen Sachlage und Schadenhöhe, durch die Versicherung versandt. Diese Entscheidung obliegt dem Versicherer.

**MELDUNG**

Nutzen Sie unsere Online-Schadenanzeige unter:
<https://www.hoesch-partner.de/schadenservice/transport/>

**MASSNAHMEN**

Bitte holen Sie einen Kostenvoranschlag für Reparaturen sowie eine Schadenaufstellung ein.

**NOTWENDIGE DOKUMENTE**

Der Versicherer benötigt die Mitteilung der voraussichtlichen Schadenhöhe, das Schadengewicht (für einen möglichen Regress), den Transportauftrag, einen Wertnachweis (Einkaufsrechnung), die Haftbarhaltung an den Spediteur sowie Informationen zum Subunternehmer.

10

ELEKTRONIK- VERSICHERUNG

**DOKUMENTATION**

Notwendig sind eine Liste der betroffenen Gegenstände, sowie schadenrelevante Fotos! Wichtig sind hierbei Aufnahmen, die die Schadenursache und die Folgeschäden (das Ausmaß) dokumentieren (vor allem Türen, Fenster, Schlösser & der Gesamteindruck der Lage) Eine gute Dokumentation ist für die optimale Schadenregulierung unerlässlich.

**MELDUNG**

Nutzen Sie unsere Online-Schadenanzeige unter:
<https://www.hoesch-partner.de/schadenservice/elektronik/>

**NOTWENDIGE DOKUMENTE**

Fertigen sie eine Liste der betroffenen Gegenstände/Sachen an. Bei Maschinen nennen Sie bitte die Nummer aus dem Maschinenverzeichnis. Außerdem wird der Versicherer Anschaffungsbelege und Kostenvoranschläge der Reparaturen anfordern. Diese werden ausschließlich durch den Versicherer freigegeben.

**WICHTIG**

Teilweise sind diese Schäden gutachterrelevant. Der Gutachter wird, abhängig von der jeweiligen Sachlage und Schadenhöhe, durch die Versicherung versandt. Diese Entscheidung obliegt dem Versicherer.

**MASSNAHMEN**

Schadenmindernde Erstmaßnahmen (z.B. Notschlösser, Notverglasungen) dürfen sofort beauftragt werden. Hierbei handelt es sich um Maßnahmen die die Höhe des Schadens verringern und Folgeschäden vermeiden. Dies bedeutet jedoch keine Reparaturfreigabe des Gesamtschadens ohne Prüfung durch den Versicherer.



1

CYBERVERSICHERUNG



ERSTE HILFE

Bei Vorliegen eines Cyberschadens oder bei einem Verdacht ist es wichtig direkt zu handeln!



MELDUNG

unmittelbare Kontaktaufnahme zur Schadenhotline (24/7) des Versicherers.



WICHTIG

Bei Bedarf wird der Versicherer umgehend Spezialisten einbinden.



MASSNAHMEN

Gemeinsame Schadenanalyse und Abstimmung zum weiteren Vorgehen:

- Identifikation erforderlicher Sofort-Maßnahmen
- Erstellung eines Maßnahmenplans sowie Einsatzplanung und Koordination der Dienstleister
- Vereinbarung weiterer Schritte



12 VERMÖGENSSCHADEN- HAFTPFLICHT- VERSICHERUNG



ERSTE HILFE

Sobald der Verdacht eines Schadens eintritt, reichen Sie eine „vorsorgliche Schadenmeldung“ ein.



MELDUNG

Nutzen Sie unsere Online-Schadenanzeige unter: <https://www.hoesch-partner.de/vermoegenschadenhaftpflicht/>



NOTWENDIGE DOKUMENTE

Der Versicherer benötigt eine detaillierte Schadenstellungnahme mit allen Unterlagen, die Ihnen in diesem Fall zur Verfügung stehen (z.B. sämtlicher Schriftwechsel – gerne auch digital) Originale sind in den meisten Fällen NICHT notwendig.



HINWEIS

Der Schaden wird grundsätzlich zwischen Ihnen und dem Versicherer direkt geklärt.

HOESCH & PARTNER®
VERSICHERUNGSMAKLER

Hoesch & Partner GmbH · Zentrale: Rüsterstraße 1 · 60325 Frankfurt am Main · Telefon +49 69 - 71 70 70 · Fax +49 69 - 72 73 75 · info@hoesch-partner.de
www.hoesch-partner.de · AG Frankfurt am Main · HRB 77784 · Mitglied Bundesverband Deutscher Versicherungsmakler e.V.