

Fallmethode:**Komplexe Schadenssachbearbeitung in der Versicherungswirtschaft****Fallsituation: Leitungswasserschaden mit Folgeschäden und Schadensermittlung**

Sie sind Auszubildende/r im Bereich Schadenssachbearbeitung und bearbeiten einen umfangreichen Schadenfall.

Herr Michael Schneider, Versicherungsnehmer, wohnt mit seiner Familie in einer Eigentumswohnung in Bonn. Während eines Wochenendurlaubs platzte der Zulaufschlauch der Spülmaschine in der Küche. Das Wasser lief über mehrere Stunden unbemerkt aus und verursachte erhebliche Schäden.

Festgestellte Schäden**In der eigenen Wohnung:**

- Parkettboden in Küche und Flur aufgequollen
- Einbauküche an zwei Unterschränken beschädigt
- Teppich im Wohnzimmer durchnässt
- Notebook des Sohnes zerstört
- wichtige Geschäftsunterlagen beschädigt
- Schimmelbildung an einer Wohnzimmerwand nach mehreren Tagen festgestellt

Beim Nachbarn darunter:

- Wasserflecken an der Wohnzimmerdecke
- beschädigte Tapete
- Kurzschluss an einer Deckenlampe

Weitere Informationen:

- Hausratversicherung besteht seit 4 Jahren
- Wohngebäudeversicherung besteht über die Eigentümergemeinschaft
- Privathaftpflichtversicherung vorhanden
- Selbstbeteiligung Hausratversicherung: 300 €
- Zeitwertentschädigung bei Elektronik
- grobe Fahrlässigkeit ist eingeschlossen

Problem:

Herr Schneider gibt an, dass der Zulaufschlauch bereits seit längerer Zeit porös gewesen sei. Seine Ehefrau hatte ihn mehrfach auf einen Austausch hingewiesen, dieser wurde jedoch nicht durchgeführt.

Der Nachbar fordert zusätzlich 2.500 € Nutzungsausfall, da sein Wohnzimmer für Renovierungsarbeiten mehrere Tage nicht nutzbar war.

Fallmethode:

Komplexe Schadenssachbearbeitung in der Versicherungswirtschaft

Schadensermittlung

Vorliegende Kostenvoranschläge

Schaden	Betrag
Parkett erneuern	4.800 €
Einbauküche Reparatur	2.300 €
Teppich Reinigung/Ersatz	950 €
Notebook (Zeitwert)	700 €
Geschäftsunterlagen Wiederherstellung	1.200 €
Schimmelbeseitigung	1.600 €
Nachbar: Decke + Tapete	2.100 €
Nachbar: Lampe + Elektriker	650 €
Nutzungsausfallforderung Nachbar	2.500 €



1. Defekter Zulaufschlauch Spülmaschine



2. Aufgequollenes Parkett in der Küche



3. Beschädigte Einbauküche



4. Durchnässter Teppich im Wohnzimmer



5. Beschädigtes Notebook



6. Beschädigte Unterlagen



7. Schimmelbildung an der Wand



8. Wasserschaden beim Nachbarn (Decke)



9. Beschädigte Deckenlampe beim Nachbarn

Lernziele

Die Auszubildenden sollen lernen:

- komplexe Schadenfälle strukturiert zu bearbeiten
- Versicherungsarten sicher abzugrenzen
- Schadenhöhen realistisch zu berechnen
- Haftungsfragen zu prüfen
- wirtschaftlich und kundenorientiert zu regulieren
- schwierige Kundengespräche professionell vorzubereiten

Fallmethode:

Komplexe Schadenssachbearbeitung in der Versicherungswirtschaft

Arbeitsauftrag für die Auszubildenden

Bearbeiten Sie den Fall vollständig nach der Fallmethode.

1. Informationsphase

- Erfassen Sie den gesamten Sachverhalt
- Welche zusätzlichen Informationen müssen noch eingeholt werden?
- Welche Unterlagen sind erforderlich?

2. Analysephase

Prüfen Sie:

- Welche Versicherung ist jeweils zuständig?
- Welche Schäden sind versichert?
- Welche Schäden könnten ausgeschlossen sein?
- Welche Rolle spielt die grobe Fahrlässigkeit?

3. Entscheidungsphase

Ermitteln Sie:

- Welche Schadenhöhe ist anzuerkennen?
- Welche Positionen sind abzulehnen?
- Wie wirkt sich die Selbstbeteiligung aus?
- Ist die Nutzungsausfallforderung berechtigt?

Berechnen Sie:

Voraussichtliche Entschädigungsleistung

mit Begründung.

4. Handlungsphase

Formulieren Sie:

- ein internes Regulierungsvotum
- ein Kundensreiben an Herrn Schneider
- eine Rückmeldung an den geschädigten Nachbarn

5. Kontrollphase

Prüfen Sie:

- Vollständigkeit der Bearbeitung
- rechtliche Absicherung
- Kundenzufriedenheit
- wirtschaftliche Schadenregulierung

Fallmethode:

Komplexe Schadenssachbearbeitung in der Versicherungswirtschaft

Lösungsvorschlag – Schadenssachbearbeitung in der Versicherungswirtschaft

Fall: Leitungswasserschaden mit Folgeschäden

1. Informationsphase

Wichtige zusätzliche Informationen

Folgende Punkte müssen noch geklärt werden:

- Wann genau trat der Schaden ein?
- Wie lange lief das Wasser aus?
- Gibt es Fotos vom Schaden?
- Gibt es eine Rechnung oder Nachweise zum Alter des Notebooks?
- Wurde der Schaden sofort gemeldet?
- Gibt es Zeugen oder Handwerkerberichte?
- Wie alt war der poröse Zulaufschlauch?
- Wurde bereits früher auf den Defekt hingewiesen?
- Liegt ein Gutachten zur Schimmelursache vor?
- Hat der Nachbar Belege für seinen Nutzungsausfall?

Erforderliche Unterlagen

- Schadenanzeige
- Fotos
- Kostenvoranschläge
- Kaufbelege
- Versicherungsvertrag
- ggf. Handwerkerbericht
- Nachweis des Nachbarn über seinen Schaden

2. Analysephase

Zuständige Versicherungen

Schaden	Versicherung
Hausrat (Notebook, Teppich, Unterlagen)	Hausratversicherung
Parkett, Einbauküche (Gebäudebestandteile)	Wohngebäudeversicherung
Schäden beim Nachbarn	Privathaftpflichtversicherung
Schimmelprüfung	je nach Ursache

Fallmethode:

Komplexe Schadenssachbearbeitung in der Versicherungswirtschaft

Prüfung grobe Fahrlässigkeit

Herr Schneider wusste vom porösen Schlauch.

→ grundsätzlich könnte grobe Fahrlässigkeit vorliegen.

Da laut Vertrag grobe Fahrlässigkeit eingeschlossen ist, erfolgt grundsätzlich trotzdem Leistung.

Eine Kürzung ist hier eher unwahrscheinlich, muss aber individuell geprüft werden.

3. Entscheidungsphase

Schadenhöhe ermitteln

Hausratversicherung

Position	Betrag
Teppich	950 €
Notebook Zeitwert	700 €
Geschäftsunterlagen	1.200 €
Gesamt	2.850 €

abzüglich Selbstbeteiligung:

2.850 € - 300 € = **Entschädigung Hausrat 2.550 €**

Wohngebäudeversicherung

Position	Betrag
Parkett	4.800 €
Einbauküche (teilweise)	2.300 €
Schimmelbeseitigung	1.600 €

Entschädigung Gebäude 8.700 €

(Abwicklung über WEG / Gebäudeversicherung)

Privathaftpflichtversicherung

Position	Betrag
Decke + Tapete	2.100 €
Lampe + Elektriker	650 €
Gesamt	2.750 €

Nutzungsausfall 2.500 € wird abgelehnt

Begründung:

Ein Nutzungsausfall für Wohnräume ist nur sehr eingeschränkt ersatzfähig und hier regelmäßig nicht versichert.

Entschädigung Haftpflicht 2.750 €

Fallmethode:

Komplexe Schadenssachbearbeitung in der Versicherungswirtschaft

Gesamtschadenregulierung

Bereich	Betrag
Hausrat	2.550 €
Gebäude	8.700 €
Haftpflicht	2.750 €
Gesamt	13.700 €

4. Handlungsphase

Internes Regulierungsvotum

Der Schaden ist überwiegend versichert.

Leitungswasserschaden liegt vor.

Grobe Fahrlässigkeit ist laut Vertrag mitversichert.

Die Hausratversicherung reguliert 2.550 €.

Die Wohngebäudeversicherung übernimmt 8.700 €.

Die Privathaftpflicht reguliert 2.750 €.

Die Nutzungsausfallforderung des Nachbarn wird mangels Anspruchsgrundlage abgelehnt.

Empfehlung: vollständige Regulierung der versicherten Positionen.

6

Kundenschreiben an Herrn Schneider

Sehr geehrter Herr Schneider,

wir haben Ihren gemeldeten Leitungswasserschaden geprüft.

Die Schäden an Ihrem Hausrat sowie die Haftpflichtschäden gegenüber Ihrem Nachbarn sind grundsätzlich versichert.

Nach Abzug der vereinbarten Selbstbeteiligung beträgt die Leistung aus der Hausratversicherung 2.550 €.

Die Schäden am Gebäude werden über die Wohngebäudeversicherung reguliert.

Die Schäden Ihres Nachbarn werden über Ihre Privathaftpflichtversicherung übernommen.

Die zusätzliche Forderung auf Nutzungsausfall können wir leider nicht übernehmen.

Für Rückfragen stehen wir Ihnen selbstverständlich gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Ihre Schadensabteilung