

Handout

Informationen zur

Schadenbearbeitung mit gBnet

Stand: Juli 2024

Inhalt

Handout.....	1
Schadenbearbeitung mit gBnet.....	1
Regulierungsvollmachten	2
Schadenbearbeitung bei gBnet	2
Erforderliche Unterlagen für die Schadenbearbeitung	3
Belegprüfung	3
Partnerfirmen (24-Stunden-Notruf)	3
Erste-Hilfe bei Leitungswasserschäden	4
Erste-Hilfe bei Elementarschäden	5

Regulierungsvollmachten

Für die Bayerische bearbeiten wir inhouse Schäden bis zu 10.000 Euro Schadenhöhe.

Generell gilt jedoch zu beachten, dass möglicherweise auch ein Schaden unterhalb dieser Grenze an den Versicherer abgegeben werden kann. Meist wird dies vorgenommen, wenn ein Regulierer beauftragt werden sollte, weil der Schadenfall zu unübersichtlich für die Prüfung vom Schreibtisch aus ist.

Schadenbearbeitung bei gBnet

1. Bitte füllen Sie die Schadenanzeige über die Schadenplattform aus. Es wird nach dem Speichern unmittelbar eine Schadennummer für Sie und den Kunden generiert. Der Schaden befindet sich nun im Bearbeitungsmodus für Sie, wir beginnen noch **nicht** mit einer Prüfung. Bspw. erkennen Sie, dass es nach dem nächsten Schaden zu einer Vertragsanierung kommen kann und der Kleinschaden deswegen eher selbst getragen werden sollte.
2. Nachdem anschließend alle Pflichtfelder ausgefüllt wurden, können Sie den Schaden finalisieren. Dies bedeutet, dass der Schaden zur Bearbeitung nun an uns von Ihnen freigegeben wird.
3. **Nach** der Finalisierung wird der Schaden **erstmalig** bei gBnet innerhalb von zwei Werktagen gesichtet und geprüft.
4. Sollte der Schadenfall innerhalb der Regulierungsgrenzen von gBnet liegen, gehen wir nach folgenden Schritten vor:
 1. Prüfung des Sachverhalts
 2. Direkte Kommunikation mit Ihnen über die Plattform
 3. Der Kunde kann durch Sie aktiv einbezogen werden (bereits bei der Meldung möglich).
 4. Nachdem Sie die Schadenunterlagen in der Schadenplattform hochgeladen haben, prüfen wir diese und geben Kostangebote frei oder regulieren die Rechnung an den Kunden.
5. Sollte der Schadenfall außerhalb der Regulierungsgrenzen von gBnet liegen, gehen wir nach folgenden Schritten vor:
 1. Taggleiche bzw. bis zum Folgetag (13 Uhr) Weitergabe an den Versicherer über die Plattform
 2. Kommunikation zwischen den Parteien wird begleitet, Antworten werden auf der Plattform eingebunden, ebenfalls für den Kunden
 3. Fallabschluss durch den Versicherer

Erforderliche Unterlagen für die Schadenbearbeitung

- Schadentag
- Kurze Schilderung des Schadens (Was ist passiert?)
- Fotos der Schadenstelle (Nahaufnahmen sowie Gesamtaufnahme der Räumlichkeit)
- Bestätigung einer Fachfirma über die Schadenursache
- Rechnung für die Erstmaßnahmen bzw. Schadenminderung
- Angebote für die Behebung der Schadenursache, Folgeschäden sowie entstandenen Kosten
- Für die Gefahr Einbruchdiebstahl wird eine polizeiliche Anzeige benötigt

Belegprüfung

- Für die Belegprüfung von Kostenangeboten oder Rechnungen arbeiten wir zusammen mit PropertyExpert. Sobald wir Belege durch PropertyExpert prüfen lassen, informieren wir Sie und senden Ihnen nach Erhalt des Prüfberichts umgehend zu.
- Wir bitten Sie zu beachten, dass alle Schadenunterlagen immer **durch uns** an PropertyExpert verschickt werden. Eine direkte Übermittlung durch Sie ist nun nicht mehr möglich. Der Grund dafür ist, dass wir auf der Plattform die Möglichkeit haben, eine strukturierte Schadenakte zu erstellen. Dafür ist der Kontakt über uns als zentrale Bearbeitungsstelle ausschlaggebend.

Partnerfirmen (24-Stunden-Notruf)

- **Sprint Sanierung GmbH**
Tel: 0221/ 96 68 300 – E-Mail: info@sprint.de
- **MBS Maier Brand & Wasser Schadenmanagement GmbH**
Tel: 0800/ 5544 5544 – E-Mail: info@mbs-service.de
- **Polygon Deutschland GmbH**
Tel: 0800/ 840 850 8 – E-Mail: service@polygon-deutschland.de

Sofern die Schadenstelle nicht lokalisiert werden kann, bitten wir eine Fachfirma zu beauftragen.

Die Schadensuchkosten (Leckortung) werden durch den Versicherer übernommen, sofern ein Rohrbruch festgestellt wird oder es sich um einen Nässeschaden gemäß §3 der allgemeinen Wohngebäude Versicherungsbedingungen (VGB 2008 – Wert 1914) handelt.

Sollte bei der Leckortung festgestellt werden, dass kein Rohrbruch vorliegt, bitten wir die Schadenursache anzuzeigen, um eine weitere Schadenprüfung vornehmen zu können.

Erste-Hilfe bei Leitungswasserschäden

- Die Schadenstelle sichern:
 - Maßnahmen ergreifen, die eine Verschlechterung der Situation verhindern. Speziell beim Rohrbruch: Bitte das Wasser schnell abstellen, um den Schaden so gering wie möglich zu halten.
 - Den Schaden anhand von Fotos und Videos, unabhängig ob Regulierer oder Fachfirmen Fotos machen, dokumentieren.
- Die Fachfirma vor Ort bitten, Feststellungen hinsichtlich einer ggf. erforderlichen Schadensuche zu treffen.
- Prüfen, ob eine technische Trocknung geboten ist.
- Eine qualifizierte Reparaturrechnung über die Behebung der Schadenursache zum Nachweis einreichen.
- Sofern eine Notreparatur notwendig ist, sind die beschädigten Sachen bis zur Freigabe durch den Versicherer aufzuheben bzw. auch mit Fotos zu dokumentieren.
- Kostenvoranschläge über die schadenbedingten Aufwendungen erstellen lassen.
- Kostenvoranschläge, die durch den Versicherer zu prüfen und freizugeben sind, über die Schadenplattform an gBnet weiterzuleiten.

Erste-Hilfe bei Elementarschäden

Um eine zügige Schadenbearbeitung gewährleisten zu können und den Schadenfall möglichst zeitnah zur detaillierten Prüfung an den Versicherer weiterleiten zu können, benötigen wir folgend aufgelistete Dokumente und Informationen:

- Schadenfotos...
 1. ... vom Gebäude außen und Einzelaufnahmen aller Beschädigungen. Auf den Fotos müssen alle geltend gemachten Schäden erkennbar sein. Bitte fertigen Sie nicht nur Fotos einzelner schadhafter Stellen an, aufgrund derer auf weitere Schäden an anderer Stelle geschlossen werden soll.
 2. ... von Überschwemmungen auf dem Versicherungsgrundstück. Hier bitten wir Sie, dass eindeutig erkennbar/dokumentiert ist, wie und wo das Wasser ins Gebäude eingedrungen ist.
 3. ... der betroffenen Räumlichkeiten im Inneren, wenn dort Folgeschäden entstanden sind.

Bitte beachten Sie bei der Dokumentation Fotos aus verschiedenen Richtungen und Entfernungen der beschädigten Gegenstände, Gebäude- oder Grundstücksteile zu machen.

- Reparaturrechnungen oder Kostenvoranschläge für die Unwetterschäden
- Kontaktdaten des Versicherungsnehmers bzw. der Hausverwaltung für die schnelle Terminabsprache einer möglichen Schadenbesichtigung
- Ist auch Hausrat/Inhalt betroffen, fotografieren Sie auch alle Schäden an diesen Sachen. Bitte vermerken Sie bei der Schadenmeldung beide Vertragsnummern und Versicherer.
- Einzelaufstellung für Hausrat/Inhalt nach folgendem Muster:

Bezeichnung	Ggf. Hersteller/ Modell	Anschaffungs-jahr	Anschaffungs-beleg Vorhanden ja/nein	Art des Schadens	Wieder-beschaffungs-preis

- Auflistung der Eigenleistungen nach folgendem Muster: Was wurde von wem wie lange gemacht?

Art der Arbeit(en)	Vorname Nachname	Arbeitsdauer

Bitte weisen Sie den Kunden darauf hin, dass er möglichst alle vom Schaden betroffenen Sachen aufbewahrt. Wenn eine zentrale Entsorgung vorgesehen ist, sollten vorher ausreichend Fotos von den beschädigten Sachen erstellt werden.