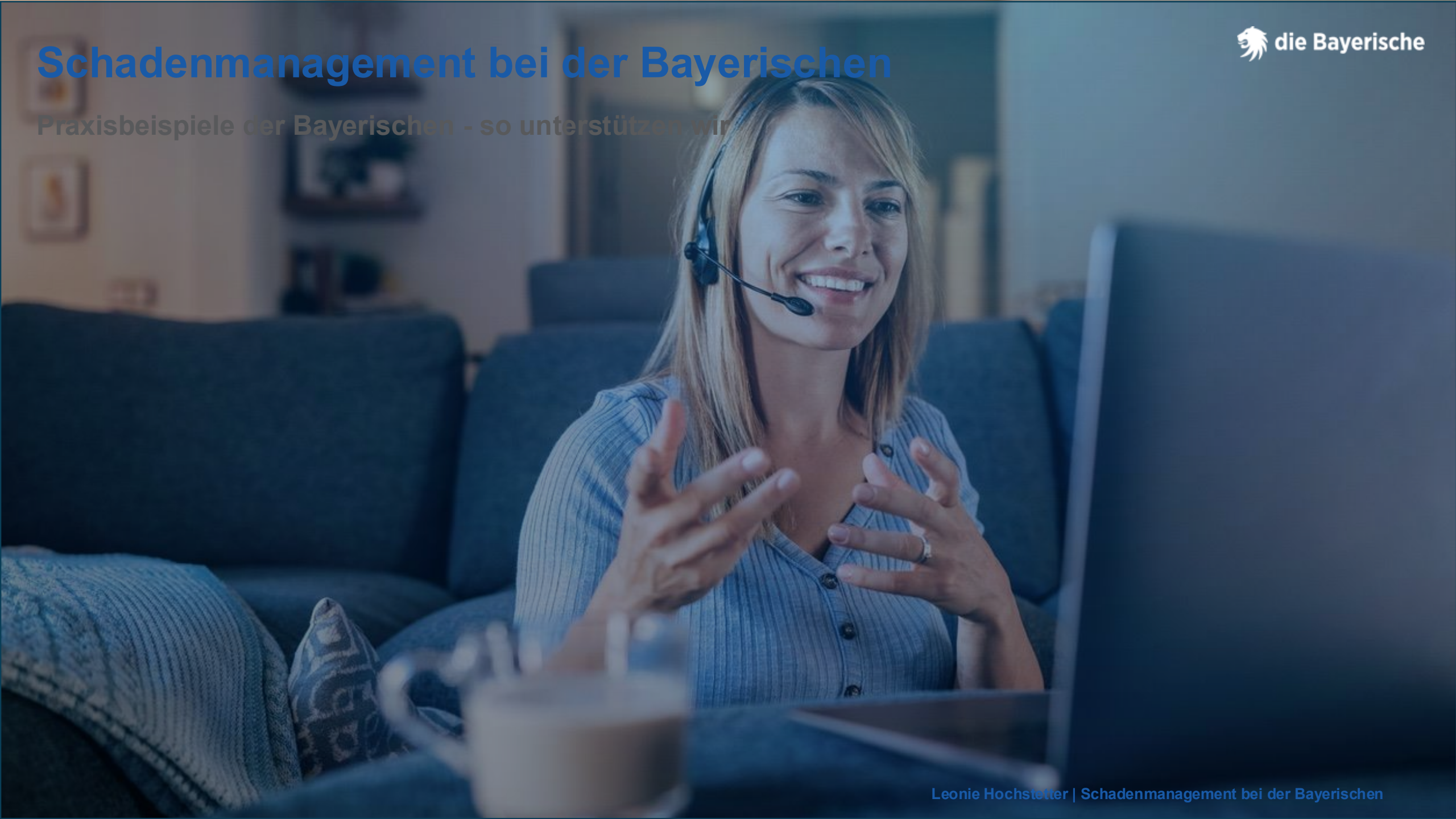


Schadenmanagement bei der Bayerischen

Praxisbeispiele der Bayerischen - so unterstützen wir



Vorstellung Schadenteam Gewerbe

Ihre direkten Ansprechpartner:



Schadendienstleistungsmanagement

Leonie Hochstetter

T 089 / 6787 6241

gewerbeschaden@diebayerische.de



Schadendienstleistungsmanagement

Julian Korinth

T 089 / 6787 6240

gewerbeschaden@diebayerische.de



Herausforderungen und Erfolgsfaktoren 2026

"Die Schadenregulierung" heißt
"Einlösung des
Leistungsversprechens"



Der Schadenfall wird für den
Versicherungsnehmer zur Mess-
latte der Qualität des Versicherers



Grundsatz von Treue und Glauben

Mehr prüfen, ob es eine Möglichkeit gibt,
dem korrekten Kunden Versicherungsschutz
gewähren zu können und nicht so sehr,
diesen versagen zu „müssen“



Versicherungsschutz nur verweigern, wenn sich gar keine rechtliche Möglichkeit mehr findet, diesen zu gewähren. Im Zweifelsfall den Ausgleich (Vergleich) suchen und nicht den Streit vor Gericht

Feedback von Maklern

Wir schlagen die Brücke zwischen Maklern und den Fachbereichen

mehr den "kurzen Dienstweg" nutzen;
die Frage nach
Vorsteuerabzugsberechtigung o.ä.
kann auch telefonisch geklärt werden
und muss nicht schriftlich erfolgen

Ab und zu wird anstatt einem kurzen
Telefonat aufgrund Anforderung IBAN
oder ggfs. anderen "einfachen" Daten,
erhalten wir von den Schadenkollegen
Emails, kostet sowohl für uns als auch
für die Zeit, da der Vorgang doppelt
angefasst werden muss.

Faire Punkte! Dies wollen wir abstellen! Heißt aber auch, dass wir diese wichtigen Informationen nicht hatten... Daher

Schadenmeldung

Unterlagen, die uns die Bearbeitung erleichtern:

- ✓ Schadendatum
- ✓ Schadenhergang
- ✓ Kostenvoranschlag / Rechnung
- ✓ Fotos
- ✓ Vorsteuerabzugsberechtigung
- ✓ IBAN
- ✓ Ansprechpartner mit Telefonnummer
- ✓ Versicherungsnummer (BA-123-456789)

Vorteil: Wenn all diese Informationen zum Schaden vorliegen, kann dieser zum sog. Zahlschaden werden



Gastrogroßschaden

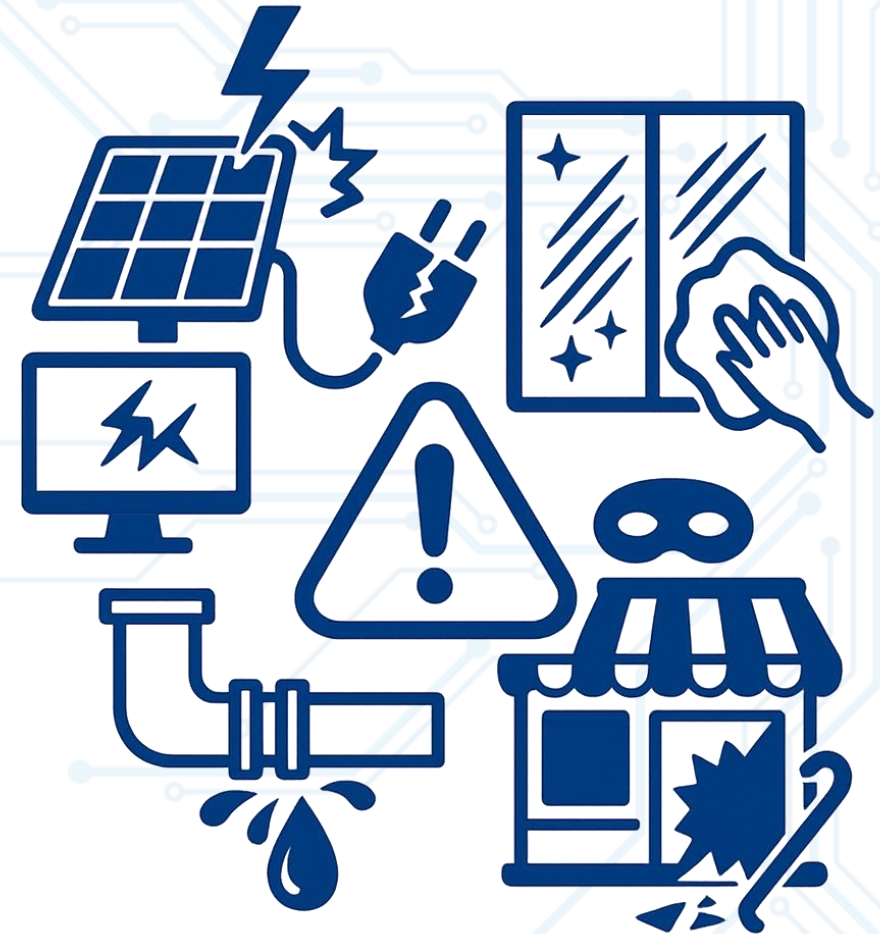


- Ein neueröffnetes Restaurant erlitt ein schwerwiegenden Leitungswasserschaden aufgrund einer fehlerhaften Wasserkartusche
- Der neu verlegte Parkettboden musste komplett ausgetauscht werden
- Das Restaurant mit großer Dachterrasse musste für die Renovierungsarbeiten für knapp ein Jahr geschlossen werden
- Gesamtschadenhöhe: über 1,5 Mio. €
- Regress: Produkthaftpflicht beim ausländischen Hersteller der Wasserkartusche

Schadenbeispiele

Auffällige Schadenhäufigkeiten aus den letzten Monaten

- Solaranlagenaufsteller verursachen beim Anschluss einen Überspannungsschaden, der beim Kunden zu beschädigten Elektrogeräten führt
- Bei der Fensterreinigung werden durch verunreinigte Lappen Kratzer an den Glasscheiben verursacht
- Nicht verpresste Muffen an Rohren führen zu Wasseraustritt
- Einbruchdiebstahlschäden in Kiosken



All Risk – die Wunderwaffe!

Benannte Gefahren:

- Genau definierte Gefahrbeschreibung
 - Bsp. Feuer: offene Flamme, die sich aus eigener Kraft ausbreiten kann
 - Bsp. Sturm: Windstärke 8
- Beweislast bei Versicherungsnehmer, dass versicherte Sachen durch eine versicherte Gefahr beschädigt wurden

VS.

Allgefahrendeckung:

- Jeder erdenkliche Schaden, der unvorhersehbar ist, gilt als versichert
 - ➔ Ausnahme: benannte Ausschlüsse, wie z.B. Krieg, etc.
- Beweislast liegt beim Versicherer, dass ein Ausschlussstatbestand vorliegt

Schadenbeispiele

All Risk – die Wunderwaffe!

Buttersäure- Angriff auf ein Restaurant

- Ehemaliger Mitarbeiter wird verdächtig mit dem „alten“ Schlüssel ins Restaurant gekommen zu sein
- Kein klassischer Einbruchdiebstahl!
- Tatorteiniger musste Spezialreinigung durchführen, da Buttersäure eine ätzende Säure ist
- Betrieb musste aufgrund des Gestanks und der kontaminierten Möbel vorübergehend schließen
- Die Möbel mussten fast alle ausgetauscht werden, da die Kontamination so schwerwiegend war.





Fragen?



Leonie Hochstetter

Rechtsanwältin
Geschäftsfeld Prime Business
Gewerbe-Schaden