

Regulierung von Brillen- und Elektronikschäden in der allg. Haftpflicht

Kunden- und Schadenservice 2024

Abwicklung über ControlExpert: Prüffähige Gegenstände



DROHNEN



TV



TABLETS



HÖRGERÄTE



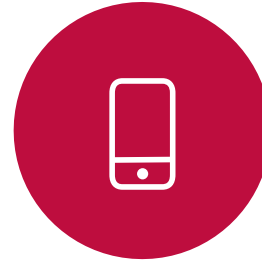
BRILLEN



KAMERAS



SMARTWATCH



SMARTPHONES



Prüffähige Gegenstände im Detail

- Brillen
- Hörgeräte
- Smartphones
- Tablet PCs
- Smart Watches
- Objektiv (AF)
- Audiogeräte
- Haushaltskleingeräte
- Heizungssteuerung
- MP3 -Player
- Navigationsgeräte -Mobil
- Navigation KFZ Festeinbau
- Drohnen / RC Fluggeräte
- VR -Brille
- Foto - Film - Video
- Telefone
- Armbanduhren (keine Luxusprodukte)
- Laptops (Consumer und Business)
- Spielkonsolen
- TFT / LCD /Plasma (Laborprüfung)
- Server / Großrechner
- Monitore TFT
- Hausmelde- und Leittechnik



Ausgangssituation

- **ControlExpert hilft bei der Schadenhöhenfeststellung** und der Plausibilitätsprüfung im Bereich Allgemeine Haftpflicht (u.a. Smartphone, Laptop und Brille)
- **ControlExpert übernimmt die gesamte Kommunikation** mit dem AST und organisiert bei plausiblen Schäden eine Reparatur nach Herstellervorgaben
- **Knapp 50%** der an ControlExpert ausgesteuerten Schäden können ohne Zahlung abgeschlossen werden

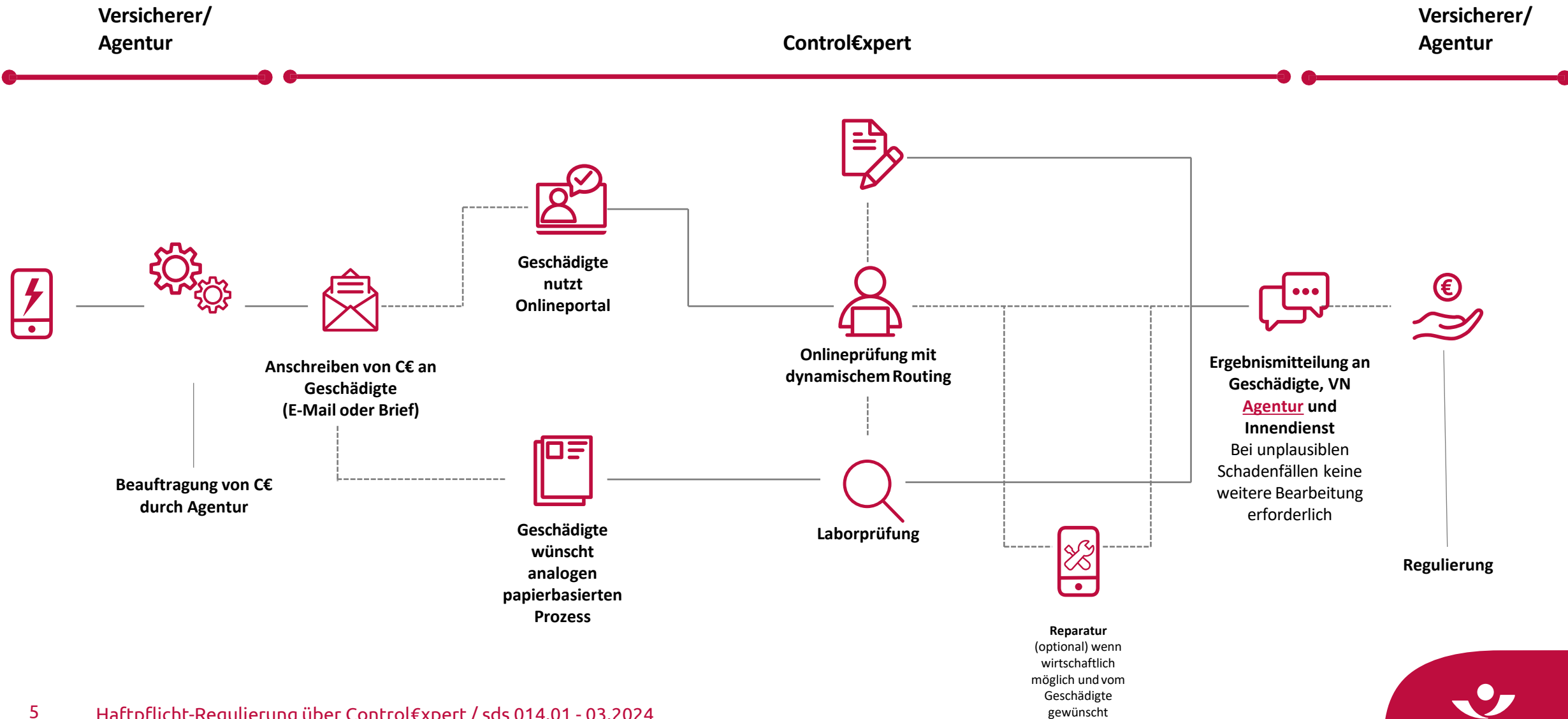
Zielsetzung

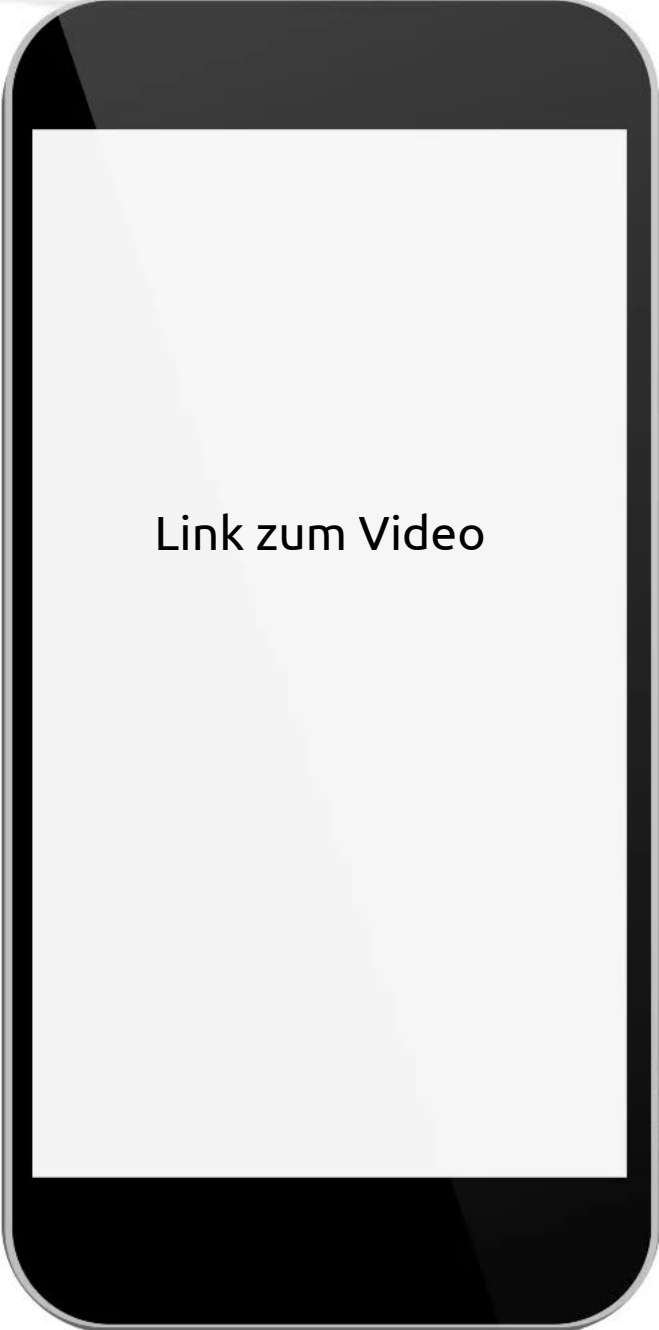


ControlExpert übernimmt die **Bearbeitung sämtlicher Schadenfälle** bei den Schadenarten im AH-Bereich



Abwicklung über ControlExpert





Link zum Video

CONTROL€XPERT PROZESSSCHRITTE IM DETAIL (1)



ControlExpert schreibt den Geschädigten an und bittet diesen, sich im Onlineportal anzumelden.



Im **Onlineportal** muss der **Geschädigte** standardmäßig **Angaben zum Schadengut und Schadenhergang** machen sowie Dokumente und Bilder hochladen.



Sofern der **Geschädigte das Onlineportal nicht nutzen** möchte, erhält der Geschädigte einen **Fragebogen per Post** zugeschickt und **muss** die Unterlagen und das **Schadengut ins Labor einsenden**.



Das **dynamische Routing** in der Online Prüfung **entscheidet** in Abhängigkeit verschiedener Parameter, **ob der Fall**


- (1) ohne weitere Prüfung abgeschlossen wird (**Zeitwertgutachten**),
- (2) **Unterlagen** (Kaufbelege, Bilder etc.) bei Bedarf **nachgefordert** werden oder
- (3) der Geschädigte aufgefordert wird, dass Schadengut zur **Prüfung ins Labor** einzusenden.



CONTROL€XPERT PROZESSSCHRITTE IM DETAIL (2)

 Im **Zeitwertgutachten** werden **entweder** die **Reparaturkosten** oder der **Zeitwert** zur Regulierung empfohlen.

 In der **Laborprüfung** wird das **Schadengut detailliert untersucht** und ggf. auch geöffnet, um z.B. Vorschäden, Flüssigkeitsschäden und Fremdeingriffe erkennen und belegen zu können.

 Sofern der **Schadenfall plausibel** und eine **Reparatur** wirtschaftlich ist, kann das Schadengut **auf Wunsch** des Geschädigten direkt durch den ControlExpert Partner repariert werden. Reparaturrechnungen sollen zukünftig direkt mit ControlExpert abgerechnet werden, um auch diese Zahlungen automatisch ausführen lassen zu können.

 **Mitteilung** über das **Prüfergebnis an Geschädigten, VN, Agentur und den Versicherer**


 Die **Gebühren** von ControlExpert werden per monatlicher **Sammelrechnung** durch den **AL Innendienst** beglichen – **kein zusätzlicher Aufwand für die Agentur**




Angaben zur Schadenregulierung

Sachbearbeiter bei Vermittler:

Bitte wählen Sie aus den versicherten Risiken das am Schaden beteiligte Risiko aus:*

8023 - Wohnungseigentümergeinschaft 

Bitte geben Sie den Schadenstatus an:*

Bitte wählen Sie... 

Ich habe den Schaden im Rahmen meiner Regulierungsvollmacht vollständig reguliert und abgeschlossen

Ich melde den Schaden vorab und nehme noch weitere Bearbeitungen vor

Ich melde den Schaden zur weiteren Bearbeitung



Bearbeitungsschritte der Agentur

Angaben zur Schadenregulierung

Sachbearbeiter bei Vermittler:

Bitte wählen Sie aus den versicherten Risiken das am Schaden beteiligte Risiko aus:*

8023 - Wohnungseigentümergeinschaft ▼

Bitte geben Sie den Schadenstatus an:*

Ich melde den Schaden vorab und nehme noch weitere Bearbeitungen vor ▼

Bitte geben Sie die Summe der bereits regulierten Beträge an:

Euro

Bitte geben Sie den Verwendungszweck für den Überweisungsträger an:

Voraussichtlich noch zu erwartender Aufwand:*

Euro

Reserve setzen



Bearbeitungsschritte der Agentur

Optional können Dokumente hochgeladen werden



Dateien hochladen

Hier haben Sie die Möglichkeit Bilder oder Dokumente hochzuladen.

Datei hochladen:

Bitte achten Sie darauf, dass die Dateigröße nicht größer als 10 MB ist.

[←Zurück](#)

[Schaden melden](#)



Bearbeitungsschritte der Agentur

Beauftragungsformular ausfüllen und absenden **WICHTIG** – mit der richtigen vollständigen Schaden-Nummer* versehen

Abseher:

ControlExpert
MobileCheck Brille+Handy
Marie-Curie-Str. 3
40764 Laagenfeld (Rheinland)
per E-Mail AlteLeipziger-haft@customer.controlexpert.com

Die Auftragsformulare
finden Sie unter
"Formulare"

Vertrag Nr. Schaden vom

Auftrag zur Begutachtung eines beschädigten elektronischen Gerätes
zu einem Haftpflichtschaden

Versicherungsnehmer Anspruchsteller

| | |
|----------|----------|
| | |
| Telefon: | Telefon: |

Festgestellt werden soll: Zeitwert
 Neuwert
 Plausibilität
 Reparaturmöglichkeit

Beschädigtes Gerät (Hersteller und Modell):

Anlagen: Schadenanzeige Gerät Reparaturangebot Fotos
 Anschaffungsrechnung Anschaffungsrechnung nicht vorhanden

Haftung/Deckung: Befindet sich noch in Klärung
 Sofern Sie ein Service-/Reparaturangebot unterbreiten können und der
Anspruchsteller diesem zustimmt, bestätigen wir hiermit - Plausibilität
vorausgesetzt - die Kostenübernahme.

Sonstiges:

Mit freundlichen Grüßen

Abseher:

ControlExpert
MobileCheck Brille+Handy
Marie-Curie-Str. 3
40764 Laagenfeld (Rheinland)
per E-Mail AlteLeipziger-haft@customer.controlexpert.com

Vertrag Nr. Schaden vom

Sehr geehrte Damen und Herren,

hiermit erteilen wir folgenden Auftrag:

Anspruchsteller

Gutachten
 Zeitwert-Gutachten
 Rechnungsprüfung

Schadenobjekt:

Hörgerät(e) Glas Gläser
 Brillen
 optisches Gerät:
 medizinisches Gerät:

Anlagen:

Schadenobjekt Schadenschilderung Schriftverkehr
 Schademmeldung
 Anschaffungsrechnung Reparaturrechnung
 Wiederbeschaffungsrechnung Kostenvoranschlag

Sonstiges:

Mit freundlichen Grüßen

* Da die laufende Schaden-Nummer am Tag der Anlage im Vermittlerportal noch nicht angezeigt wird, ist die nächste fortlaufende Nummer im Beauftragungsformular anzugeben.



Beispiele Prüfbericht



Ergebnisprotokoll Prüfung - Langenfeld, 23.01.2024

| Haftpflichtschaden | | | |
|---|---|----------------------|----------------------------------|
| Schadennummer: | CE Auftrag: | 2024-01-22- | |
| Auftraggeber: | ALTE LEIPZIGER Versicherung AG | Anspruchspartner CE: | Servicecenter |
| Versicherungsnehmer | | Anspruchsteller | |
| Name: | Nicht übermittelt | Name: | Vanessa |
| Straße Nr.: | | Straße Nr.: | |
| PLZ Ort: | | PLZ Ort: | |
| Tel Mobil: | | Tel Mobil: | |
| E-Mail: | | E-Mail: | |
| | IBAN Bank: | Nicht vorliegend | |
| Prüfungsdaten | | | |
| Anzahl Geräte | 1 | Schadendatum: | 04.01.2024 |
| Schadenursache: | Fallschaden | Eingang CE: | 22.01.2024 |
| Prüfungsgrad: | Schnell Prüfung | Zusatzversicherung: | Nein |
| Schadenobjekt | | | |
| Kaufdatum: | 19.07.2023 | Beschädigung: | Fallschaden |
| Hersteller: | Google | Modell: | Pixel 7a |
| IMEI / Seriennummer: | | Zustand: | Dem Alter entsprechender Zustand |
| Zubehör: | | | |
| Zeitwertermittlung und Prüfergebnis | | | |
| (1) Neuwert vergleichbares Ersatzobjekt: | 411,24 EUR Brutto | | |
| | 345,58 EUR Netto | | |
| (2) Bisherige Nutzungsdauer (Alter des Gerätes): | 5,52 Monate | | |
| (3) Wirtschaftliche Nutzungsdauer (Grenznutzungsdauer): | 60 Monate | | |
| (4) Gebrauchswertfaktor (Abwertung nach Zustand und ggf. Vorschäden): | 1,00 | | |
| (5) Restwert (wird bei Rückforderung abgezogen): | | | |
| Zeitwert: | 375,41 EUR | | |
| Geschätzte Reparaturkosten: | 154,98 EUR | | |
| Reparaturkosten gemäß eingereicherter Rechnung (Extern): | | | |
| Festgestellte Schadenhöhe (Reparaturkosten Intern): | 130,24 EUR Netto | | |
| Begründung | | | |
| Begründung Prüfungsergebnis: | Nach Abgleich und Untersuchung der angegebenen Informationen ist das Schadenereignis plausibel nachvollziehbar. | | |

Bemerkungen / Erläuterungen

Eine Wertermittlung wurde vorgenommen. Die Höhe der Reparaturkosten zum Tausch der Displayeinheit beträgt über den Hersteller 154,98€ Brutto.



Adobe Acrobat Document



Ergebnisprotokoll Prüfung - Langenfeld, 26.01.2024

| Haftpflichtschaden | | | |
|---|--|----------------------|--------------------|
| Schadennummer: | CE Auftrag: | 2023-12-01 | |
| Auftraggeber: | ALTE LEIPZIGER Versicherung AG | Anspruchspartner CE: | Servicecenter |
| Versicherungsnehmer | | Anspruchsteller | |
| Name: | Nicht übermittelt | Name: | Schmidt |
| Straße Nr.: | | Straße Nr.: | |
| PLZ Ort: | | PLZ Ort: | |
| Tel Mobil: | | Tel Mobil: | |
| E-Mail: | | E-Mail: | |
| | IBAN Bank: | Nicht vorliegend | |
| Prüfungsdaten | | | |
| Anzahl Geräte | 1 | Schadendatum: | |
| Schadenursache: | Druckschaden | Eingang CE: | 01.12.2023 |
| Prüfungsgrad: | | Zusatzversicherung: | Nein |
| Schadenobjekt | | | |
| Kaufdatum: | | Beschädigung: | |
| Hersteller: | | Modell: | |
| IMEI / Seriennummer: | | Zustand: | |
| Zubehör: | | | |
| Zeitwertermittlung und Prüfergebnis | | | |
| Das Schadenobjekt wurde innerhalb der vereinbarten Zeit von 8 Wochen nicht eingeschendet, daher ist eine Prüfung nicht möglich. | | | |
| | | | Zeitüberschreitung |
| Begründung | | | |
| Begründung Prüfungsergebnis: | Der Anspruchsteller hat nicht innerhalb der vorgegebenen Zeit von 56 Tagen auf das Anschreiben reagiert. | | |



Adobe Acrobat Document

Prüfprotokoll zu Schadennummer
 Auftraggeber: ALTE LEIPZIGER Versicherung AG
 CE Vorgangsnummer: 2024-01-10



Anspruchsteller:
 Bankverbindung:
 Schadenart (Brille):
 Kaufdatum:
 Fassung:
 Glas links:
 Glas rechts:
 Schadenbild:
 Schadenart (Brille):
 Zusatzversicherung:

11.11.2020 (Fassung)
 Emporio Armani
 Sonstiger (Gleitsicht Kunststoff)
 Sonstiger (Gleitsicht Kunststoff)
 Fallschaden (beschädigt: Glas links, Mittelteil)
 28.07.2023
 Nein

1. Ergebnis der Prüfung

| | | | |
|---|--|-------------------|---|
| Schadenhöhe Brutto: 66,38 € <i>(Rechnung über Neukauf liegt vor)</i> | | Schaden plausibel | <input checked="" type="checkbox"/> Die Schadenschilderung passt zum Schadenbild |
| | | | <input checked="" type="checkbox"/> Ein Eigentumsnachweis liegt vor und passt zum Schadenobjekt |

2. Ergebnis der Schadenhöhenfeststellung

| | Fassung | Glas links | Glas rechts | Summe |
|---|-----------------------|------------|-----------------------|---------|
| Neuwert (Netto) | 90,55€ | 92,44€ | 92,44€ | 281,43€ |
| Neuwert (Brutto) | 114,90€ | 110,00€ | 110,00€ | 334,90€ |
| Alter (Nutzungsdauer) | 32,55 Mon | 32,55 Mon | 32,55 Mon | |
| Grenznutzungsdauer | 104 Mon | 120 Mon | 120 Mon | |
| Abzugsfaktor Zustand | 0,90 | 0,90 | 0,90 | |
| Abzugsfaktor Sehstärken (nicht anwendbar) | 0,92 | 0,92 | Berechnungsneutral | |
| Zeitwert insgesamt | 71,04€ | 66,38€ | 72,15€ | 209,57€ |
| Zeitwert Schadenrelevant | Nicht schadenrelevant | 66,38€ | Nicht schadenrelevant | 66,38€ |
| Abzug Gebrauchswert | | | | |
| Reparaturkosten | | | | |
| Reparaturkosten gemäß eingereicherter Rechnung: | | | | |
| Schadenhöhe (Netto) | Nicht schadenrelevant | 55,79€ | Nicht schadenrelevant | 55,79€ |
| Schadenhöhe (Brutto) | Nicht schadenrelevant | 66,38€ | Nicht schadenrelevant | 66,38€ |

3. Begründung der Berechnung

| | | |
|--|-----------------|---|
| Kriterien zur Ermittlung der Grenznutzungsdauer | Fassung: | Nylofassung (empfindlich, eher langlebig) |
| | Material: | Titan (stabil / langlebig) |
| | Scharniere: | Mittlere Qualität (eher langlebig) |
| | Material: | Kratzanfällig / eher kurzlebig |
| Kriterien zur Ermittlung der Grenznutzungsdauer Gläser | Brechungsindex: | 1,6 (sehr hohe Festigkeit / langlebig) |
| | Entspiegelung: | Superentspiegelung S-ET (langlebig) |
| | Härtung: | einfache Härtung mit S-ET (eher kurzlebig) |
| Zustand / Vorschäden | Fassung: | Deutliche Gebrauchsspuren |
| | Glas links: | Deutliche Gebrauchsspuren |
| | Glas rechts: | Deutliche Gebrauchsspuren |
| Veränderung Sehstärken | Glas links: | ! Veränderte Sehstärke identifiziert (siehe Anhang 2) |
| Veränderung Sehstärken | Glas rechts: | Keine Veränderung festgestellt. |



Adobe Acrobat Document

4. Bemerkungen / Erläuterungen

Es wurden veränderte Sehstärken identifiziert, die zur Abwertung führen.
 Zustandsbeschreibung:
 Brillenfassung: Mittelteil / Backe / Bügel zeigen deutliche Gebrauchs- und Tragespuren (Kratzer).
 Brillengläser: Das rechte / linke Glas haben deutliche Gebrauchs- und Pflegespuren, mit deutlichen Beschädigungen der Trägerschicht der Entspiegelung, auf der Vorder- und Rückseite. Die Brillenfassung und das rechte Brillenglas haben durch das Ereignis keinen Schaden genommen und können weiter verwendet werden.

Das geschilderte Schadenereignis ist in Art und Umfang plausibel. Es erfolgt eine Ausweisung über den Zeitwert des linken Brillenglasses. Das Schadenobjekt wird rückversendet.

Für Rückfragen: 02173-84984-460 / info-haft@controlexpert.com

Datum: 26.01.2024

Dieses Schreiben wurde maschinell erstellt und bedarf daher keiner Unterschrift.



**Auf Basis der Prüfberichte kann die abschließende Bearbeitung (Ablehnung / Zahlung erfolgen).
Im Anschluss daran kann die Zahlung oder Schadensschließung im Vermittlerportal erfasst werden.**

1 Eingabe

2 Upload

Teilzahlung zu einem Schaden melden

Bitte geben Sie den Verwendungszweck für den Überweisungsträger an:

Bitte geben Sie die Summe der regulierten Beträge, die noch nicht an die AL aufgegeben wurden, an:

 Euro

Ist die Schadenbearbeitung abgeschlossen?*

Ja

Nein


Weiter



Kontakt

Stephan Dittmar


Spezialist kss-vds


 06171 66-3740

 stephan.dittmar@alte-leipziger.de

Daniel Blumer

Spezialist kss-vds

 06171 66-3917

 daniel.blumer@alte-leipziger.de

Alte Leipziger

Versicherung AG
Alte Leipziger-Platz 1
61440 Oberursel
sach@alte-leipziger.de
www.vermittlerportal.de
vermittlerblog.alh.de

Rechtliche Hinweise

Gerne überlassen wir Ihnen diese Präsentation zu Informationszwecken. Bitte beachten Sie aber, dass die darin enthaltenen Informationen allgemeiner Natur sind und eine Beratung im konkreten Einzelfall nicht ersetzen können.

Diese Unterlage haben wir nach bestem Wissen erstellt und die Inhalte sorgfältig erarbeitet. Gleichwohl kann man Fehler nie ganz ausschließen. Bitte haben Sie deshalb Verständnis dafür, dass wir keine Garantie und Haftung für die Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit übernehmen. Infolgedessen haften wir nicht für direkte, indirekte, zufällige oder besondere Schäden, die Ihnen oder Dritten entstehen. Der Haftungsausschluss gilt nicht für vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln oder bei Nichtvorhandensein zugesicherter Eigenschaften.

In die Zukunft gerichtete Aussagen sind naturgemäß mit Ungewissheiten verbunden. Deshalb können die tatsächlichen Ergebnisse von diesen abweichen. Eine Verpflichtung zur Aktualisierung von Zukunftsaussagen wird nicht übernommen.

Bei Kapitalanlage-Produkten gilt zusätzlich: Die Präsentation stellt keine Anlageberatung dar und sollte auch nicht als Grundlage für eine Anlageentscheidung dienen. Aus den gegebenenfalls dargestellten Wertentwicklungen der Vergangenheit können keine Rückschlüsse auf zukünftige Wertsteigerungen gezogen werden.

Unsere Marken und Logos sind international markenrechtlich geschützt. Es ist nicht gestattet, diese Marken und Logos ohne unsere vorherige schriftliche Zustimmung zu nutzen.

Inhalt, Darstellung und Struktur dieser Unterlage sind urheberrechtlich geschützt und eine Nutzung, Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe an Dritte – ganz oder teilweise – ist nur mit unserer ausdrücklichen vorherigen schriftlichen Zustimmung zulässig. Alle Rechte sind vorbehalten.

© ALH Gruppe

