

# Betriebshaftpflicht- Schaden



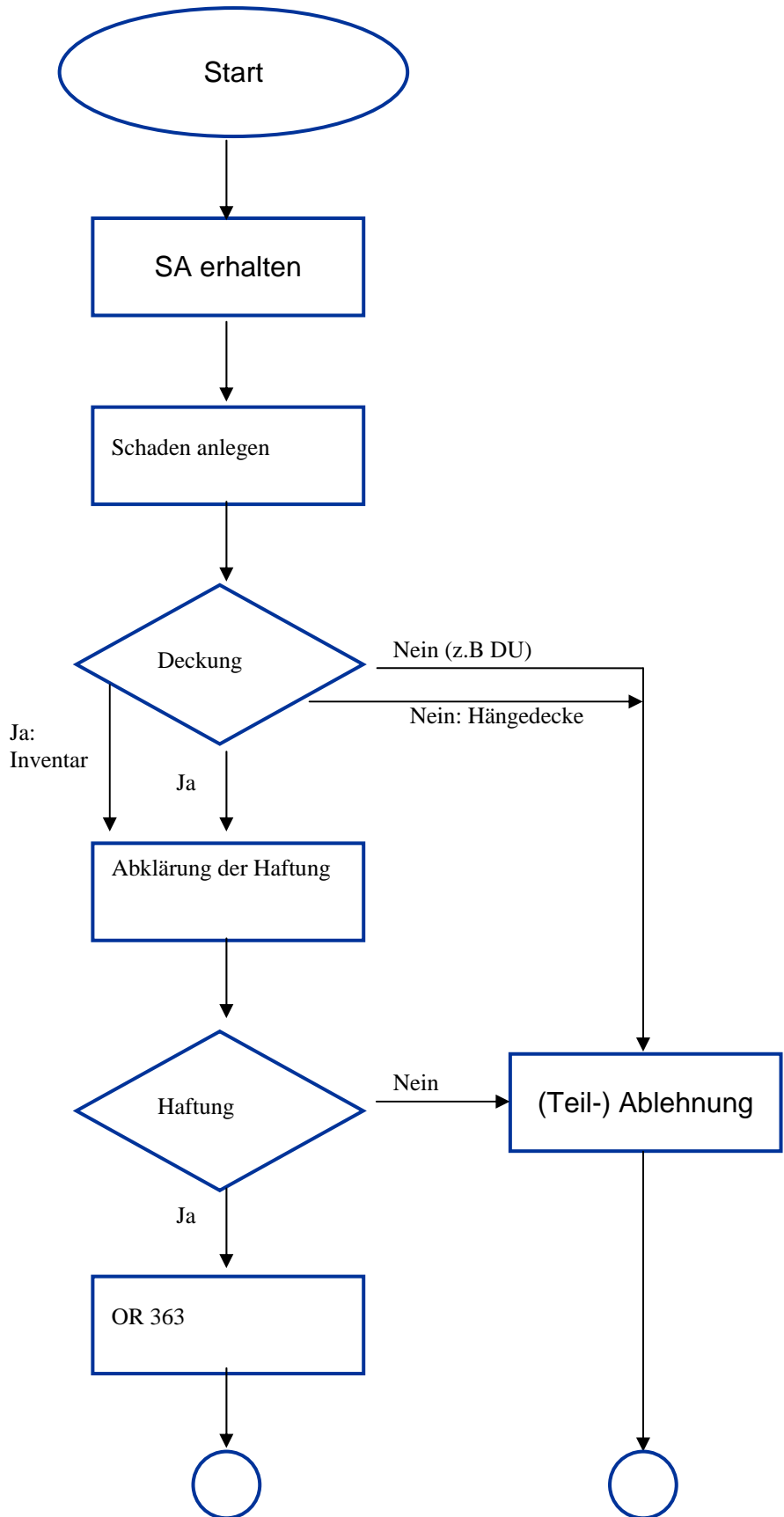
Von Joana Contreras

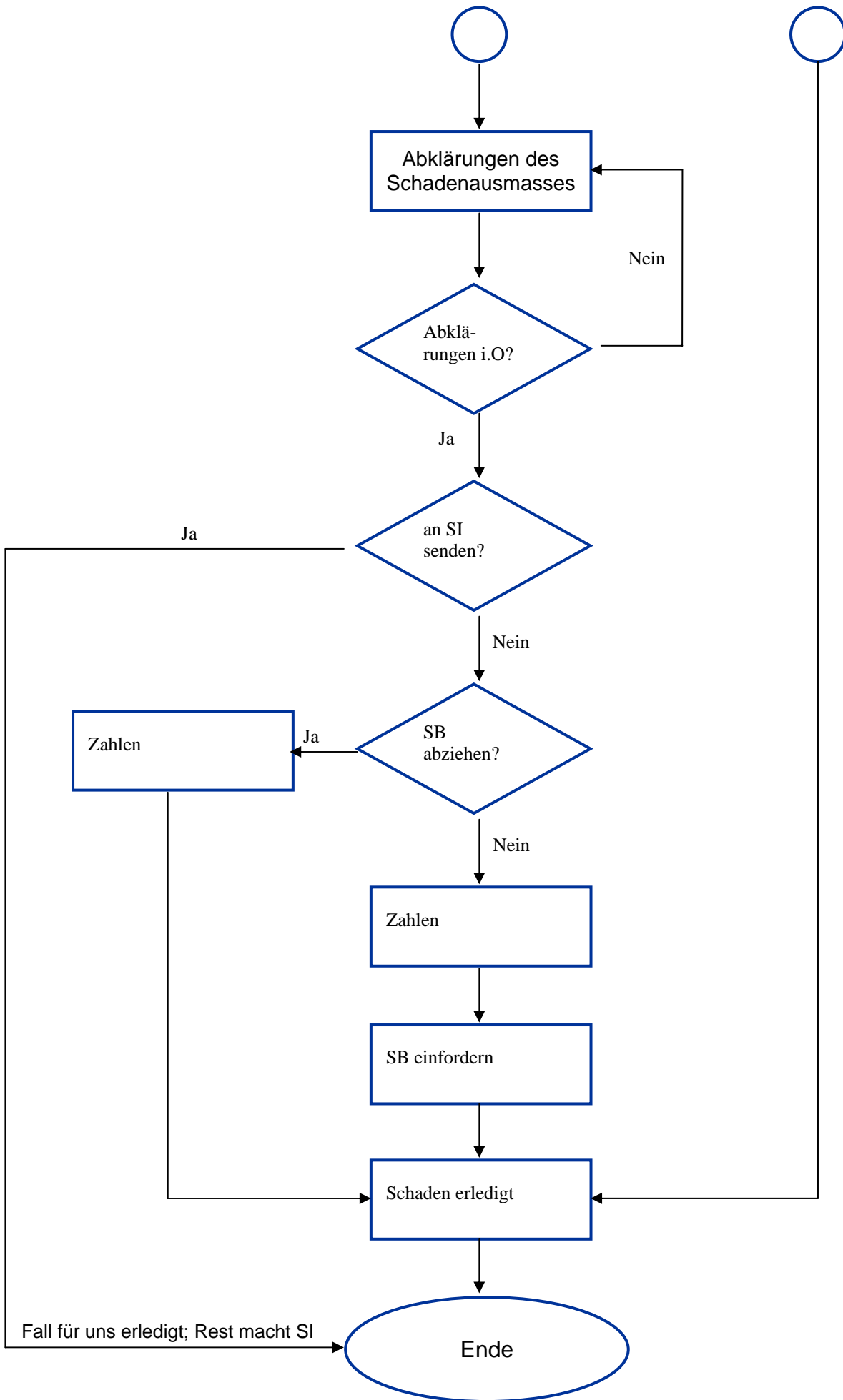
Basler Versicherungs-Gesellschaft

# Inhaltsverzeichnis

Schadenanzeige	3, 4
Prozessplan	5, 6
Abkürzungen	7
Beschreibung der Schadenabwicklung	8, 9, 10
Analyse: Kundenorientierung	11, 12
Ziele und Prioritäten	13, 14
Muster	anschliessend

# Prozessplan





# Abkürzungen

Art.	→	Artikel
<b>BH</b>	→	<b>Betriebshaftpflicht</b>
<b>DU</b>	→	<b>Deckungsunterbruch</b>
EM	→	Erledigungsmitteilung
<b>GS</b>	→	<b>Geschädigter</b>
i.O.	→	in Ordnung
<b>OR</b>	→	<b>Obligationenrecht</b>
<b>SA</b>	→	<b>Schadenanzeige</b>
<b>SB</b>	→	<b>Selbstbehalt</b>
<b>SI</b>	→	<b>Schadeninspektor</b>
<b>VB</b>	→	<b>Vertragsbedingungen</b>
<b>VN</b>	→	<b>Versicherungsnehmer</b>

# Beschreibung der Schadenabwicklung

## **SA erhalten**

Sobald die Schadenanzeige bei uns eingegangen ist, kontrollieren wir die versicherten Daten. So z.B. ob bei uns überhaupt eine BH-Versicherung unter der angegebenen Vertragsnummer vorhanden ist.

## **Schaden anlegen**

Nach der Prüfung der versicherten Daten, eröffnen wir im Computersystem unter der angegebenen Police des Versicherungsnehmers einen Betriebshaftpflicht-Schaden. Dazu werden das Datum und der Ort des Schadenfalles, die Schadenart (z.B. Baugewerbe, Gastwirtschaftsgewerbe, Spitäler, Schulen...) und die Schadenursache (z.B. Grundrisiko, Bauherrenrisiko, Produkthaftpflicht) benötigt.

Ebenso legt man ein hellgrünes Dossier, welches die BH-Fälle kennzeichnet, an. Dazu gehört neben dem Ausdrucken des Schadendeckblattes auch das Ausfüllen einer Checkliste.

Auf diesem Formular müssen wir die Vertragsart (BH), die Ausgabe der Allgemeinen Vertragsbedingungen, die Deckung, die Haftung, einen allfälligen Deckungsunterbruch, den eventuellen Selbstbehalt und noch vieles mehr festhalten.

In diesem Dossier bewahren wir die bereits vorhandenen und die noch eingehenden Dokumente zum betreffenden Schadenfall auf.

## **Deckung**

Ja: Um den Versicherungsschutz zu prüfen, kontrolliert man, ob für das gemeldete Ereignis Deckung gemäss Police und VB besteht. Zudem darf sich der Kunde zum Zeitpunkt des Schadenfalles nicht im DU befinden, d.h. er muss seine Prämie rechtzeitig bezahlt haben.

Somit ist das Inventar versichert.

Nein: Die Hängedecke ist gemäss VB KMU-Versicherung für das Baunebengewerbe Art. BH 31 (Vertragserfüllung) nicht versichert. Dies teilen wir dem VN (mit Kopie des VB-Auszuges, siehe Beiblatt) schriftlich mit.

## **Suche des Haftungsgrundes**

In welchem Gesetz finde ich einen Haftungsgrund und welcher Artikel trifft zu?

## **Haftung**

Der Haftungsgrund ist durch den OR Art. 363 (Werkvertrag) gegeben.

## **Abklärungen des Schadenausmasses**

Man ermittelt das beschädigte Inventar, indem man eine detaillierte Aufstellung mit folgenden Angaben vom Geschädigten (Drogerie Hugentobler) einverlangt:

Welche Waren sind betroffen? Kaufbelege/Lieferscheine vorhanden? (zu Einstandspreis)

Welche Einrichtungen sind betroffen? Kaufbelege/Rechnungen vorhanden?

Anzahl?

Preise?

Alter der beschädigten Sachen?

(bei abgelaufenen Medikamenten Entschädigung = Fr. 0.00)

Fotos vorhanden?

Mehraufwand des GS, z.B Inventarabrechnung (Stundenansatz) etc.

## **Abklärungen i.O**

Nach Erhalt der verlangten Angaben und Unterlagen prüfen wir diese auf Ihre Vollständigkeit. Zudem müssen wir die Lebensdauer der beschädigten Gegenstände abklären (via Internet, Fachgeschäft etc.), um den Zeitwert (Wert der Ware zum Zeitpunkt des Schadenfalles) ermitteln zu können.

## **SI-Auftrag**

In diesem Schadenfall ist eine Erledigung durch den Schadeninspektor nicht notwendig. Jedoch sind telefonische Rücksprachen mit dem SI betreffend Stundenansätze etc. möglich.

Im Falle eines Betriebsunterbruches wird der Schadenfall durch den SI erledigt.

## **SB abziehen?**

Nach unseren Überlegungen sind wir zum Entschluss gekommen, den SB nicht abzuziehen, da der VN seine Versicherungsprämien bis anhin stets pünktlich bezahlt hatte und wir so nicht fürchten müssen, dass wir das Geld von ihm nicht zurückbekommen werden.

### **Schaden zahlen**

Wir überweisen dem GS den zum Zeitwert geschuldeten Betrag via Computer-system und stellen ihm gleichzeitig eine Erledigungsmitteilung mit Abrechnung des Schadens zu.

### **SB einfordern**

Den vertraglich vereinbarten SB verlangen wir auch via System beim VN ein. Dabei veranlasst das System eine EM, worauf der gesamte von uns bezahlte Aufwand steht, mit einem Einzahlungsschein für den zu bezahlenden SB.

Trifft der SB innerhalb von 30 Tagen nicht bei uns ein, wird vom System automatisch eine Mahnung (an den VN) ausgelöst.

### **Schaden erledigt**

Im System schliessen wir den Schadenfall und auf das Dossier setzen wir einen "Erledigt"-Stempel!

Somit ist dieser Prozess erledigt und das Dossier "wandert" ins Archiv.

# Analyse: Kundenorientierung

## **Schadenanzeige trifft ein / Schaden anlegen**

Nach dem Erhalt der Schadenanzeige eröffnen wir im System sofort einen neuen Schadenfall, damit unser Versicherungsnehmer nicht allzu lange auf eine Korrespondenz unsererseits warten muss.

Der dazu notwendige Brief, in welchem die Schadennummer mitgeteilt wird, ist sehr verständlich formuliert.

## **Deckung**

Sofern alle notwendigen Angaben auf der Schadenanzeige enthalten sind, kann die Deckung gleich nach der Eröffnung des Schadens geprüft werden.

Fehlen jedoch gewisse Informationen, müssen wir entscheiden, ob wichtige Daten fehlen, welche wir von dem VN nochmals schriftlich einverlangen müssen oder ob wir dies auch per Telefon erledigen können. Dies ergibt aber eine eventuelle Verzögerung, für welche uns kein Verschulden trifft. Wenn unser VN alles ausgefüllt hätte, müssten wir ihm keinen zweiten Fragebogen zustellen.

## **Haftung**

Das Feststellen der Haftung ist für uns ein wichtiger Punkt der je nach Schadenfall zeitaufwendig ist. Die Wartezeit für unseren VN ist jedoch gering.

## **Abklärungen**

Falls wir alle geforderten Angaben erhalten haben, ergibt sich keine Wartezeit. Ansonsten müssen wir die fehlenden Informationen nochmals einverlangen. Dies erledigen wir am schnellsten per Telefon.

Gleich wie bei der Deckung ist jedoch die Verzögerung nicht unsere Schuld.

## **Ablehnungen**

Ich denke, dass dies fast der mühsamste Schritt des ganzen Ablaufes ist, denn wir sollten den Ablehnungsbrief klar und verständlich verfassen. Der VN muss wissen, wieso wir die Hängedecke ablehnen und dies auch richtig verstehen.

Man sollte eine Ablehnung auch telefonisch erledigen können. Der VN kann dann auch gleich seine Meinung einbringen. Allenfalls erhalten wir eine Reklamation des VN's, der unsere Teilablehnung nicht versteht oder nicht verstehen will und wir senden unsere Antwort nochmals per Brief. Dies zieht die Erledigung des Schadenfalles nur unnötig in die Länge.

## **Zahlung**

Bei der Zahlung handelt es sich um einen kurzen, jedoch aufwendigen Schritt, da wir mehrere Informationen eingeben müssen. Alles in allem bedeutet dies jedoch auch praktisch keine Wartezeit für unseren VN.

## **SB einverlangen**

Hier entsteht auch keine Wartezeit, da der Fall eigentlich erledigt ist.

Ich finde es super, dass man diesen Schritt auch im Computersystem erledigen kann, denn eine allfällige Mahnung wird dann auch gleich durch das System ausgelöst und erfordert für uns keinen Aufwand.

## **Schadenfall erledigen**

Zum Schluss versenden wir noch die Erledigungsmitteilung, für welche ich auch keine Verbesserungsvorschläge habe, da ich finde, das alles was draufsteht, notwendige Informationen für den Empfänger sind. So zum Beispiel der von uns bezahlte Betrag. Das verschicken des Erledigungsbriefes erfolgt gleich nach der Zahlung. Also entsteht auch hier keine Wartezeit.

## **Allgemeine Anregungen zu den Schadenfällen**

Ich finde, dass alle Easy-Doc Briefe auch im Kossy (Schadensystem) zur Verfügung stehen sollten!!! Dann könnten wir diese auch gleich über das Kossy-System versenden und es ist erkenntlich, welche Briefe man wem bereits gesandt hat, ohne dass man das Dossier hervor suchen muss, was jetzt leider nicht möglich ist.

Jedoch liegt es nicht an uns, diesen Punkt zu ändern. Dies ist eine Frage der Informatik, ob dies überhaupt möglich wäre.