

# HAUSHALT / EIGENHEIM

## ONLINE SCHADENMELDUNG & SCHADENSTATUS-TRACKER

Mai 2021



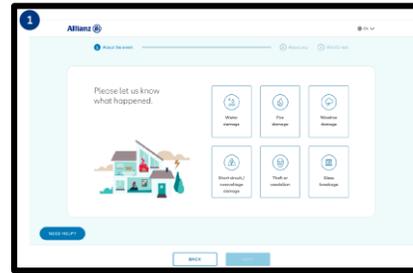
# DIGITALER SACH-SCHADENPROZESS MIT SCHADENSTATUS-TRACKER

1

## Schadenmeldung



Online Schadenmeldung  
allianz.at/schaden



oder

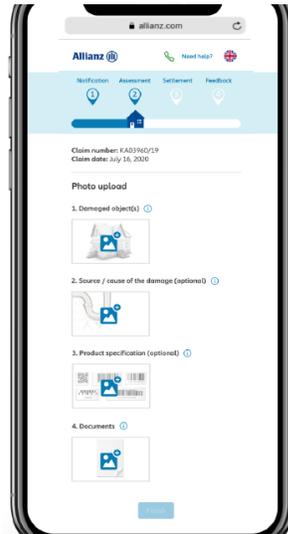
Telefonische  
Schadenmeldung



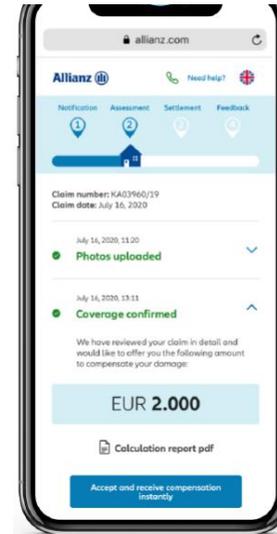
2

## Schadenstatus-Tracker

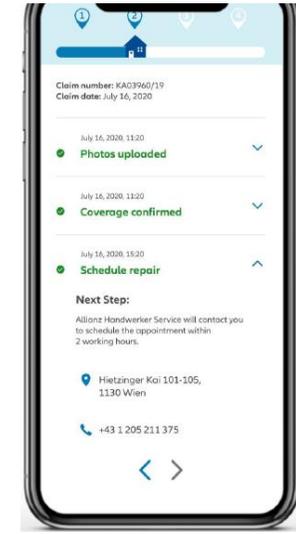
Digitaler  
Foto Upload



Annahme  
Sofortentschädigung



Auswahl  
APS-Service





## Zusammenfassung Erneuerungen und Besonderheiten:

- ✓ Schnelle Schadenmeldung mit wenigen Angaben von Daten, bestenfalls innerhalb von 24h.
- ✓ Kein Upload von Dokumenten (Anzeigebestätigung, Rechnung) oder Fotos → werden im Rahmen vom Schadenstatus-Tracker, der in Folge verschickt wird, angefordert.
- ✓ Gleichzeitige Meldung von Haftpflichtschäden, welche im Zuge von Gebäude-/Haushaltsschäden auftreten, möglich.
- ✓ Verpflichtende Eingabe von Mobiltelefonnummer und E-Mail-Adresse
- ✓ Hilfebuttons geben Hilfestellung für die Auswahl bzw. bei der Eingabe von Daten, falls unklar ist, was auszuwählen od. vorzugeben ist. Diese können auch Definitionserklärungen beinhalten.
- ✓ Die Schadenmeldung soll erfolgen, bevor der Kunde eine Regulierungsentscheidung trifft.

## Zusammenfassung Erneuerungen und Besonderheiten:

- ✓ Strukturierter Foto-Upload ohne eigens eine App dafür herunterladen zu müssen.
- ✓ Anzeigebestätigung kann hochgeladen werden (sofern benötigt) → wenn andere Dokumente benötigt werden geht das AKS aktiv auf den Kunden zu.
- ✓ Ablöseangebot wird im Schadenstatus-Tracker **angezeigt** (sofern Fotos hochgeladen wurden, der Schaden ablösefähig ist und/oder noch kein APS-Service vermittelt wurde). Bei **Annahme Änderung** eines bestehenden IBANs oder **Angabe** eines neuen IBANs möglich.
- ✓ Ein **APS-Service** (via Allianz Handwerker-Service) kann im Rahmen des Schadenstatus-Tracker erst dann ausgewählt werden, wenn ein **Ablöseangebot** nicht angenommen wird.
- ✓ Upload von Rechnungen sind möglich, wenn diese vom AKS aktiv gepusht werden oder ein **Ablöseangebot** nicht angenommen wird.
- ✓ Upload von Kostenvoranschlägen und nachfolgende **Reparaturfreigabe** mit Erklärungsschreiben möglich.
- ✓ generelle **Statusanzeige 24/7**



1 Der Link wird über den Browser aufgerufen:

 [www.allianz.at/schaden](http://www.allianz.at/schaden)

2 „Schaden melden“ anklicken und die Schadenmeldung kann starten...



Eigenheim / Haushalt

SCHADEN  
MELDEN

**Hinweis:** Sollte die Meldung mit Internet Explorer nicht funktionieren, verwenden Sie ggf. einen anderen Browser.





**BENÖTIGEN SIE HILFE?**

auf jeder Seite findet sich ein **Hilfebutton**. Mit Klick auf diesem finden sich zur jeweiligen Seite Hilfestellungen zur Eingabe und / oder Definitionserklärungen.

Beispiele:

**Wasserschaden** → **Ereignisse, die als Wasserschaden gelten**

Feuerschaden

Unwetterschaden

Kurzschluss- /  
Überspannungsschaden

Diebstahl oder  
Vandalismus

Glasbruch

**Benötigen Sie Hilfe?** Rufen Sie uns an: **+43(0)5 9009-9009**

**Mein Eigentum** → **Wann handelt es sich um einen Schaden meines Eigentums?**

Das Eigentum einer an-  
deren Person

✓ Jede Art von Beschädigung jeglicher Bestandteile Ihres Gebäudes (z. B. Dach, Heizung, Wasserleitungen, Stromleitungen, Wände, Decken, Fassaden- und Außenverkleidung, Fenster, Türen, Boden).

**Benötigen Sie Hilfe?** Rufen Sie uns an: **+43(0)5 9009-9009**

1 Über den Schadenfall 2 Über Sie 3 Nächste Schritte

Bitte teilen Sie uns mit was passiert ist.



 Wasserschaden	 Feuerschaden	 Unwetter- schaden
 Kurzschluss-/ Überspannungss- chaden	 Diebstahl oder Vandalismus	 Glasbruch

ZURÜCK WEITER

## Meldung über EH/HH-Strecke:

- (Leitungs-)Wasserschaden
- Feuerschaden
- Unwetterschaden (zB. Sturm, Hagel, AGNAT)
- Kurzschluss-/Überspannungsschaden (zB indirekter Blitz)
- Diebstahl oder Vandalismus
- Glasbruch

## Nicht über EH/HH-Strecke möglich:

- Elektrogeräteversicherung
- Kühlgutschäden
- All-Risk / Multi-Risk

1 Über den Schadenfall 2 Über Sie 3 Nächste Schritte

Was wurde beschädigt?

Sie können eine oder mehrere Antworten auswählen.



Mein Gebäude



Meine  
Haushalts-  
ausstattung

Wurde auch das Eigentum einer anderen Person beschädigt?

Ja  Nein

ZURÜCKWEITER

## Auswahl der beschädigten Sachen

- **Mehrfachauswahl möglich**
- **Hinweis: in GFB wird nur ein Schaden erzeugt, der weitere Schaden wird durch den Sachbearbeiter „verzweigt“**

**Auswahl, ob fremdes Eigentum beschädigt wurde** (Haftpflichtschaden).  
Datenfeld **muss befüllt** (ja/nein) sein!

1 Über den Schadenfall 2 Über Sie 3 Nächste Schritte

Wie hat sich der Vorfall ereignet und was wurde beschädigt?

Bitte beschreiben Sie das Ereignis in chronologischer Reihenfolge und führen Sie alle beschädigten Gegenstände an.  
Rohrbruch im Badezimmer. Wand u. Fliesen beschädigt.

ZURÜCK WEITER

Im **Freitext** wird das **Schadenereignis beschrieben** sowie **die beschädigten Gegenstände** oder **Gebäudeteile** angeführt.

### Hilfreich:

- Was war die Ursache des Schadens?
- Gibt es auch einen Folgeschaden – wenn ja: welchen?



1 Über den Schadenfall 2 Über Sie 3 Nächste Schritte

Wann ist der Schaden passiert?

< Mai 2021 >  
Monat & Jahr

Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
26	27	28	29	30	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31	1	2	3	4	5	6

ZURÜCK WEITER

Auswahl des **Schadendatums** bzw. wann **Kenntnis vom Schaden** erlangt wurde



1 Über den Schadenfall 2 Über Sie 3 Nächste Schritte

Bitte geben Sie die persönlichen Daten der versicherten Person an.

Keine Sorge! Ihre Daten sind bei uns absolut sicher. Wir haben die Anzahl der Fragen gering gehalten, um Ihnen ein problemloses Ausfüllen zu ermöglichen.

Vorname  
**Max**

Nachname  
**Mustermann**

Polizzenummer  
**A561234567**

Telefonnummer  
**+436761234567**

E-mail Adresse  
**max.mustermann@gmx.at**

Wie möchten Sie Ihren personalisierten Link zur Verfolgung Ihres Schadenstatus erhalten?

E-mail  Telefon

ZURÜCK WEITER

## Eingabe Kontaktdaten des Versicherungsnehmers

- **alle** abgefragten **Daten**, inklusive Kommunikationsdaten, **sind verpflichtend auszufüllen**.

## Eingabe der Polizzenummer

- möglich sind nur Polizzennummern beginnend mit A56, A57, A33, E56, E57, E33

Weiters ist anzugeben, wie der **Schadenstatus-Tracker** versandt werden soll.



1 Über den Schadenfall 2 Über Sie 3 Nächste Schritte

Bitte geben Sie die Kontaktdaten der anderen Person an, deren Eigentum beschädigt wurde.

Wir senden der anderen Person einen eigenen personalisierten Link zum Online Schadenstatus Tracker, damit auch sie Fotos ihres Schadens hochladen kann.

Vorname  
Lisa

Nachname  
Musterfrau

Bevorzugter Kommunikationskanal:

E-mail  Telefon

E-mail Adresse  
lisa.musterfrau@gmail.com

+ Weitere Person hinzufügen

ZURÜCK WEITER

Eingabe Kontaktdaten des Geschädigten (nur bei Haftpflicht-Schäden)

Die Daten **Vorname** und **Nachname** sind **verpflichtend vorzugeben**. Kommunikationskanal ist optional.

Sie befinden sich hier

Ihre Schadenmeldung wurde erfolgreich übermittelt.



Schadennummer **20211036670**  
(Beschädigung Ihres Eigentums)



Nach dem **Absenden der Schadenmeldung** erscheint die entsprechende **Schadennummer**.

**Hinweis:** Wird durch den VN ein Sach- und ein Haftpflichtschaden gemeldet, so werden **beide Schadennummern** angezeigt.

Nächste Schritte

Schadenstatus Tracker

Sie erhalten in Kürze Ihren persönlichen Schadenstatus Tracker Link, der Sie durch die nächsten Schritte führt.

Ebenso erfolgt ein **Hinweis** über den **Versand des Schadenstatus-Tracker**

The screenshot shows the Allianz Schadenstatus-Tracker interface. At the top, there's a navigation bar with the Allianz logo, a help icon, and a 'Brauchen Sie Hilfe?' button. Below this is a progress bar with four steps: 1. Schadenmeldung, 2. Bewertung (highlighted), 3. Reparatur, and 4. Feedback. The main content area displays the damage number (20211036670) and date (11.05.2021). The 'Foto hochladen' section is active, showing three optional photo upload steps: 1. Beschädigte Objekte (with a photo of a damaged sink and a green checkmark), 2. Schadenursache (optional) (with a photo of a pipe), and 3. Produktinformationen (optional) (with a photo of a product label). A 'Fotos hochladen' button is at the bottom.

## Rasche Schadenabwicklung: Kunde wird über den Schadenstatus-Tracker aufgefordert strukturiert **Fotos hochzuladen**

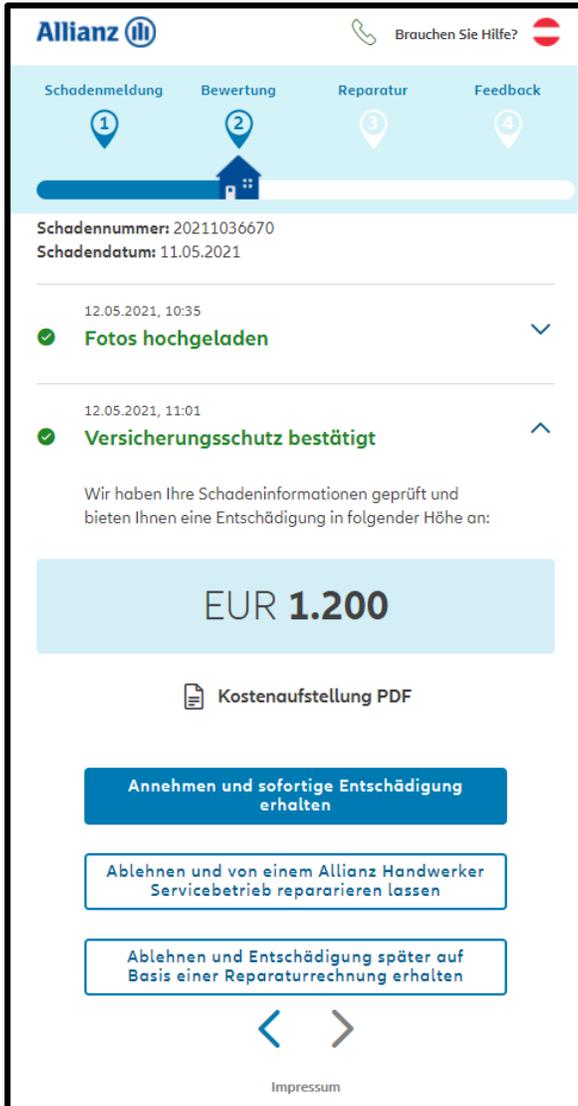
Diese Fotos werden für eine **Ablöse kalkulation** herangezogen. Der Kunde wird Schritt für Schritt durchgelotst, **welche Fotos** benötigt werden.

Automatische  
Übermittlung der  
Fotos an  
Sachverständige



Sofort-Entschädigung  
Angebot an den Kunden

Hinweis: Sofern der Kunde keine Fotos hoch lädt, so wird der aktuelle Status 24 Stunden nach erstmaligen Versand des Links nochmals verschickt. Sollte binnen 48 Stunden keine Aktion durch den Kunden im Schadenstatus-Tracker erfolgen, erfolgt eine telefonische Kontaktaufnahme durch das AKS.



The screenshot shows the Allianz Schadenstatus-Tracker app interface. At the top, there's a navigation bar with 'Schadenmeldung', 'Bewertung', 'Reparatur', and 'Feedback'. Below this, a progress bar indicates the current step. The main content area displays the claim number (20211036670) and date (11.05.2021). Two status updates are shown: 'Fotos hochgeladen' at 10:35 and 'Versicherungsschutz bestätigt' at 11:01. A large blue box highlights the offer amount: EUR 1.200. Below this, there's a link for 'Kostenaufstellung PDF'. Three action buttons are provided: 'Annehmen und sofortige Entschädigung erhalten', 'Ablehnen und von einem Allianz Handwerker Servicebetrieb reparieren lassen', and 'Ablehnen und Entschädigung später auf Basis einer Reparaturrechnung erhalten'. The bottom of the screen features a 'Impressum' link.

Das Angebot der Ablöse wird direkt über den Schadenstatus-Tracker angezeigt.

Der Kunde hat nun drei Optionen zur Auswahl:

- **Das Angebot wird angenommen:** es erfolgt eine **automatische Auszahlung** mittels GFB und der Kunde erhält binnen **2 Werktagen** die Zahlung.
- Er möchte über den Status-Tracker ein **APS-Service auswählen** und das Angebot nicht akzeptieren. Es wird dann automatisch zum **Allianz Handwerker-Service** vermittelt.
- Er möchte selbst eine Werkstatt beauftragen. Er kann dann im nächsten Schritt Reparaturrechnungen hochladen.

Wenn der Kunde das Ablöseangebot akzeptiert, wird er weiters über die erfolgte Zahlung informiert und kann die Schadenbearbeitung zum Schluss mittels Feedback bewerten.

Hinweis: Sofern der Kunde keine weitere Aktion über den Schadenstatus-Tracker setzt, so wird der aktuelle Status 24 Stunden nach erstmaligen Versand des Links nochmals verschickt. Sollte binnen 48 Stunden keine Aktion durch den Kunden erfolgen, erfolgt eine telefonische Kontaktaufnahme durch das AKS

# SCHADENSTATUS-TRACKER REGULIERUNGSOPTIONEN



1

Screenshot 1: Schadenmeldung screen. The top navigation bar shows 'Schadenmeldung' (1), 'Bewertung' (2), 'Reparatur' (3), and 'Feedback' (4). The 'Bewertung' step is highlighted with a house icon. The screen displays the following information:

- Schadennummer: 20211036670
- Schadendatum: 11.05.2021
- 12.05.2021, 10:35: **Fotos hochgeladen**
- 12.05.2021, 11:01: **Versicherungsschutz bestätigt**
- 12.05.2021, 11:26: **Terminvereinbarung Reparatur**

Text: Allianz Handwerker Service wird Sie innerhalb von 2 Stunden kontaktieren, um einen Termin zu vereinbaren.

**Nächster Schritt:**

- Allianz Handwerker Services, A-1130 Wien, Hietzinger Kai 101-105
- +4319928069

Buttons: < > (Navigation), Impressum

2

Screenshot 2: Bewertung screen. The top navigation bar shows 'Schadenmeldung' (1), 'Bewertung' (2), 'Reparatur' (3), and 'Feedback' (4). The 'Reparatur' step is highlighted with a house icon. The screen displays the following information:

- Schadennummer: 20213541128
- Schadendatum: 11.05.2021
- 12.05.2021, 13:39: **Fotos hochgeladen**
- 12.05.2021, 13:46: **Versicherungsschutz bestätigt**
- 12.05.2021, 13:58: **Angebot abgelehnt**

**Nächster Schritt:**

Bitte laden Sie eine Fotokopie der Reparaturrechnung hoch und geben Sie die IBAN-Nummer jenes Kontos an, auf das die Zahlung erfolgen soll.

1. Schadenrechnung

2. Ihre IBAN-Nummer

Geben Sie Ihre IBAN-Nummer ein  
\*\*\*\* \* 4632

Buttons: < > (Navigation), Impressum

3

Screenshot 3: Reparatur screen. The top navigation bar shows 'Schadenmeldung' (1), 'Bewertung' (2), 'Reparatur' (3), and 'Feedback' (4). The 'Feedback' step is highlighted with a house icon. The screen displays the following information:

- Schadennummer: 20214529682
- Schadendatum: 11.05.2021
- 12.05.2021, 13:58: **Mit Reparatur fortfahren**

Text: Wir haben das Reparaturangebot geprüft und bestätigen, dass wir den untenstehenden Betrag übernehmen. Bitte fahren Sie mit der Reparatur des Schaden innerhalb dieses Betrages fort und laden Sie eine Fotokopie der Rechnung hoch.

**EUR 2.500**

Kostenaufstellung PDF

Buttons: **Bestätigen**, < > (Navigation), Impressum