

Musterprozess Schadensmeldung

Vom ersten Anruf bis zur abgeschlossenen Akte: Ablauf, Zuständigkeiten und Checklisten für Wasser-, Sturm-, Glas- und andere Schäden – für WEG- und Mietverwaltung.

Der Ablauf auf einen Blick



Notfall?

Wasser tritt aus, Gasgeruch, Feuer oder Rauch, Gefahr für Personen, Gebäude nicht verschließbar:

1. Bei Gefahr: **112** bzw. Notruf des Versorgers.
2. Notdienst sofort beauftragen.
3. Danach weiter mit Schritt 2.

Rollen anpassen

Die Rollen sind ein Vorschlag. In kleinen Verwaltungen liegen mehrere Schritte bei einer Person – wichtig ist, dass für jeden Schritt jemand benannt ist.

Fotos zuerst. Beschädigte Teile nach Möglichkeit aufbewahren, bis der Versicherer die Entsorgung freigibt.

Schritt 1 und 2: Erstaufnahme – diese Angaben brauchen Sie

Wer und wo

- ☐ Name, Rolle (Eigentümer, Mieter, Beirat, Dienstleister) und Rückrufnummer
- ☐ Liegenschaft, Gebäude, Einheit und Raum
- ☐ Erreichbarkeit und Zugang: Wer öffnet, wo ist ein Schlüssel?
- ☐ Sind weitere Einheiten betroffen (darunter, daneben)?

Was und seit wann

- ☐ Art: Leitungswasser, Sturm/Hagel, Feuer, Glas, Einbruch, Vandalismus, Elektro, Verstopfung
- ☐ Seit wann? Wird es größer?
- ☐ Ursache bekannt oder vermutet?
- ☐ Fotos oder Video angefordert bzw. erhalten
- ☐ Was wurde bereits unternommen (Wasser abgestellt, Notdienst gerufen)?

Dringlichkeit festlegen

Stufe	Typische Fälle	Ihre Reaktionszeit
Notfall	Wasser tritt in größerer Menge aus, Gasgeruch, Brand- oder Rauchschaden, Gefahr durch lose Bauteile, Haustür oder Fenster nach Einbruch nicht verschließbar, Person im Aufzug	sofort
Dringend	Heizungsausfall, Ausfall von Warmwasser oder Strom im Haus, Feuchtigkeit mit Ausbreitung, Rohrverstopfung	[z. B. am selben Werktag]
Normal	Kleinere Schäden ohne Ausbreitung, Schönheitsschäden, Schäden an Außenanlagen ohne Gefahr	[Ihre Zielzeit]

Legen Sie Reaktionszeiten intern fest und kommunizieren Sie nur, was Sie zuverlässig einhalten.

Schritt 2: Schaden begrenzen

- ☐ Notdienst beauftragt (Sanitär, Heizung, Elektro, Dach, Glas, Schlüssel) – Name und Uhrzeit notiert
- ☐ Wasser abgesperrt, betroffene Stromkreise abgeschaltet, Gefahrenbereich abgesperrt
- ☐ Fotos vor und während der Notmaßnahme, mit Datum
- ☐ Bewohner der betroffenen Einheiten informiert
- ☐ Trocknung oder Leckortung nötig? Bei Bedarf mit dem Versicherer abstimmen

Versicherte sind verpflichtet, einen Schaden nach Möglichkeit abzuwenden oder zu mindern (§ 82 VVG). In der WEG darf und muss der Verwalter Maßnahmen treffen, die zur Abwendung eines Nachteils erforderlich sind (§ 27 Abs. 1 Nr. 2 WEG). Größere Folgemaßnahmen brauchen in der Regel einen Beschluss.

Schritt 3: Zuständigkeit klären

Frage	Worauf Sie achten
Gemeinschafts- oder Sondereigentum?	Maßgeblich sind Teilungserklärung und Gemeinschaftsordnung. Ursache und Ort des Schadens können unterschiedlich zugeordnet sein – etwa Steigleitung und Bodenbelag.
Wer ist Ansprechpartner?	WEG: betroffene Eigentümer, bei größeren Schäden Beirat. Mietverwaltung: Eigentümer als Vermieter; der Mieter wird informiert und gebeten, Zugang zu ermöglichen.
Welche Versicherung?	Gebäudeschäden: Gebäudeversicherung. Einrichtung der Bewohner: deren Hausratversicherung. Von Dritten verursacht: deren Haftpflichtversicherung.
Wer gibt frei?	Rahmen aus Verwaltervertrag und Beschlüssen prüfen: bis zu welchem Betrag darf die Verwaltung allein beauftragen?

Schritt 4: Versicherung melden

- | | |
|--|---|
| ☐ Versicherungsschein und Bedingungen geprüft (Deckung, Selbstbehalt) | ☐ Besichtigung durch Regulierer oder Gutachter abgestimmt |
| ☐ Schaden unverzüglich gemeldet – Datum und Schadennummer notiert | ☐ Kostenvoranschlag bzw. Angebot eingereicht |
| ☐ Fotos, Schadenbeschreibung und Ursache übermittelt | ☐ Freigabe des Versicherers liegt vor, bevor größere Arbeiten beginnen |

Schritt 5 bis 8: Auftrag, Information, Rechnung, Abschluss

Auftrag und Information

- ☐ Auftrag schriftlich mit Leistung, Ort, Zugang und Ansprechpartner
- ☐ Termin mit Bewohnern abgestimmt
- ☐ Melder über Termin und nächsten Schritt informiert
- ☐ Bei größeren Schäden: Beirat bzw. Eigentümer informiert
- ☐ Wiedervorlage gesetzt, falls der Termin ausbleibt

Rechnung und Abschluss

- ☐ Leistung abgenommen, Fotos nach der Reparatur abgelegt
- ☐ Rechnung dem Schaden zugeordnet und sachlich geprüft
- ☐ Rechnung beim Versicherer eingereicht, Zahlung verfolgt
- ☐ Selbstbehalt bzw. nicht gedeckte Kosten korrekt verteilt
- ☐ Beteiligte über den Abschluss informiert, Akte vollständig

Zuständigkeiten im Team

Aufgabe	Empfang	Objekt- betreuung	Technik / Hausmeister	Buch- haltung	Makler / Versicherer
Meldung annehmen und erfassen	●	○	○		
Dringlichkeit festlegen	○	●	○		
Notdienst und Sofortmaßnahmen	○	●	●		
Zuständigkeit und Versicherungsfrage klären		●			○
Schaden melden, Gutachter abstimmen		●			○
Fachbetrieb beauftragen		●	○		
Beteiligte informieren	○	●			
Rechnung prüfen und zuordnen		○		●	
Regulierung verfolgen		●		○	○
Abschluss und Ablage		●		○	

● verantwortlich ○ wirkt mit. Tragen Sie Namen oder Vertretungen in Ihrer Verwaltung ein.

Wer ist bei uns zuständig?

Rolle	Name	Vertretung
Annahme von Meldungen	_____	_____
Objektbetreuung / Schadenfälle	_____	_____
Notdienst außerhalb der Bürozeit	_____	_____
Versicherungsmakler	_____	_____

So geht das in heytalo

Eigentümer und Mieter melden Schäden mit Foto im Portal oder in der App; Anrufe und Sprachnachrichten werden verschriftlicht. Jede Meldung wird ein Vorgang mit Phasen und Aufgaben – von „Meldung erfassen“ bis „Vorgang schließen“. Den Auftrag an den Handwerker schicken Sie per E-Mail aus dem Vorgang; bleibt die Rückmeldung aus, erinnert heytalo nach 48 Stunden. Beteiligte sehen den Stand im Portal, und die Rechnung wird dem Vorgang zugeordnet. Läuft ein Versicherungsschaden über Klöber Versicherungsmakler und SchadenFUX24, hinterlegen Sie die SchadenFUX24-Nummer am Vorgang und öffnen die Schadenakte per Direktlink.

Herausgegeben von [Name der Verwaltung] · Grundlage: Vorlage von heytalo (vono GmbH, Darmstadt), heytalo.de · Muster ohne Gewähr, keine Rechtsberatung – bitte an Ihre Gemeinschaftsordnung, Ihren Verwaltervertrag, Ihre Versicherungsbedingungen und die aktuelle Rechtslage anpassen. Stand Oktober 2026.