

Strukturierte Schadenmeldung im Praxistest:

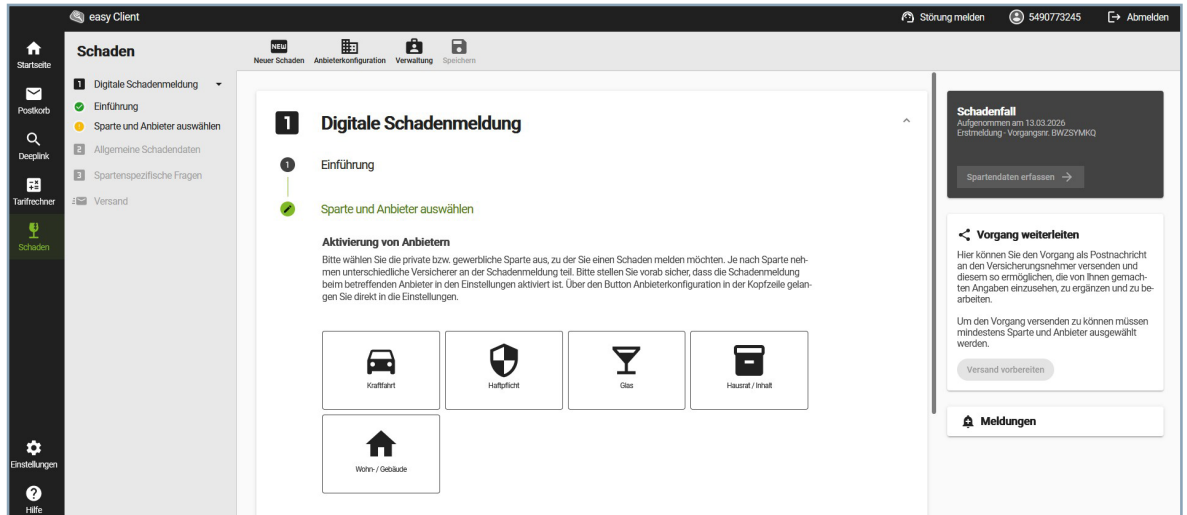
Was sich für Versicherer beim Schadeneingang verändert

Der momentane Meldeprozess und seine Grenzen

Ein eingetretener Schaden gehört zum Alltag und ist gleichzeitig eine Belastungsprobe für jede Makler-Kunden-Beziehung – und für die nachgelagerten Prozesse beim Versicherer.

Die Kundin hatte einen Wildunfall oder dem Kunden ist das Ceranfeld gesplittert? Unabhängig vom konkreten Ereignis folgt ein wiederkehrendes Muster: Viele Makler melden den Schaden noch immer per Telefon oder E-Mail. Das ist praktikabel, aber selten strukturiert.

Das Problem ist: Abläufe unterscheiden sich von Maklerbüro zu Maklerbüro. Dadurch fehlen beim



► Abbildung 1:
Schadenmeldung
starten: Sparte
und Anbieter
wählen

Versicherer manchmal Informationen oder treffen auf verschiedenen Kanälen ein. Diese Daten müssen zunächst zusammengeführt werden, bevor Rückfragen gestellt oder Unterlagen nachgefordert werden können. Das verzögert die weitere Bearbeitung.

Ein strukturierter Prozess setzt genau hier an: Er ergänzt die bestehenden Abläufe, ohne sie auf Seiten des Versicherers zu ersetzen. Dafür schafft der neue Schadenprozess im easy Client die Voraussetzung. Die Testphase ist im April 2026 gestartet und ermöglicht Versicherern, strukturierte Schadenmeldungen in ihre bestehenden Abläufe zu integrieren und praktisch zu erproben.

Vom Ereignis zur vollständigen Schadenmeldung

Die Schadenanlage startet im easy Client mit der strukturierten Erfassung aller relevanten Daten. Dafür wählt der Makler den betroffenen Versicherer sowie die Sparte aus (z. B. Haftpflicht oder Kfz) und ergänzt zentrale Pflichtangaben:

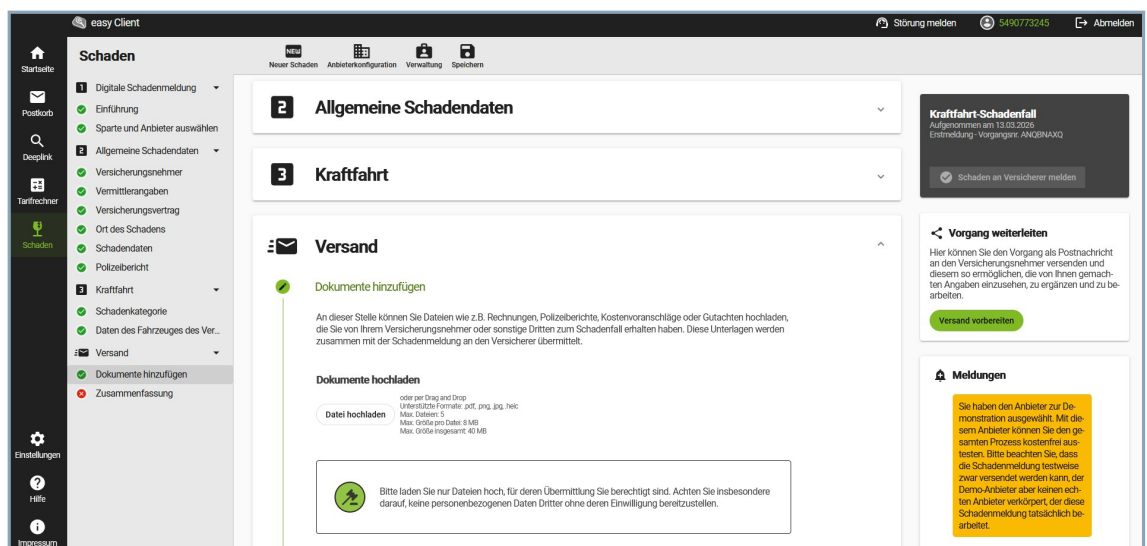
1. Wer ist der Versicherungsnehmer?
2. Wie lautet seine Adresse?
3. Um welche Vertragsnummer geht es?
4. Wann und wo ist der Schaden eingetreten?
5. Was genau ist passiert?

Darauf aufbauend werden spartenspezifische Informationen abgefragt, etwa zur Schadenkategorie, zum Kennzeichen eines Fahrzeugs oder zur geschätzten Schadenhöhe.

Ergänzend können optionale Angaben gemacht sowie Fotos oder Dokumente angehängt werden. Auf diese Weise wird der Makler Schritt für Schritt durch den Prozess geführt.

Abschließend prüft der Makler die Angaben und übermittelt die Schadenmeldung an den Versicherer. ►

► Abbildung 2:
Schaden an Ver-
sicherer melden:
mit oder ohne
Anhänge



Der Weg zum Versicherer: BIPRO Norm oder strukturierte Nachricht

Für die in der Testphase erreichbaren Versicherer bedeutet das: Schadenmeldungen für viele Sachsparten können strukturiert empfangen und teils dunkel weiterverarbeitet werden.

Unterstützt ein Versicherer die BIPRO Norm 503 Schadenservice, findet die Übertragung über diese standardisierte Schnittstelle statt. Zusätzlich erfolgt eine Authentifizierung, zum Beispiel über die BIPRO Norm 260.2 bzw. 411.

Ein Praxisbeispiel liefert die NÜRNBERGER Versicherung: Sie authentifiziert den Makler im easy Client über ein TGIC-SAML-Token inklusive easy Login-Benutzerkennung, nimmt den Kfz-Schaden über die BIPRO Schnittstelle entgegen und legt diesen dunkel im Versicherer-eigenen Schadensystem an. Dort wird er sofort dem nächsten freien Sachbearbeiter zugewiesen.

Für Versicherer ergeben sich daraus konkrete Effekte: Weniger manueller Erfassungsaufwand im Backend und mehr Vorgänge, die ohne Rückfragen abgeschlossen werden können.

Für Versicherer, die die BIPRO Norm 503 derzeit noch nicht unterstützen, erfolgt die Übermittlung alternativ über einen E-Mail-Prozess. Auch hier werden die Informationen in strukturierter Form bereitgestellt.

Mehr als nur die Schadenmeldung: Der Prozessgedanke

Der eigentliche Mehrwert entsteht, wenn aus einer einmaligen Schadenmeldung ein durchgängiger Prozess wird.

Über die BIPRO Norm 430.5 können Versicherer dem Makler sofort nach Eingang des Schadens eine Schadennummer zurückmelden. Diese ist im easy Client-Postkorb abrufbar und bildet die Grundlage für die weitere Kommunikation.

Darüber hinaus lassen sich auch weitere Nachrichten übermitteln:

- Informationen zum Bearbeitungsstand
- Nachforderungen von Unterlagen oder auch
- die Schadenschlussmeldung

Dass dieser Ansatz den Bedarf in der Praxis trifft, zeigt das Makleraudit der deutschen Versicherungsbörse aus Dezember 2025¹: Vermittler wünschen sich eine aktive Kommunikation zum Schaden, insbesondere zum Bearbeitungsstand.

Der durchgängige Prozess mit Hin- und Rückkanal entlastet beide Seiten. Wenn Makler vollständige und strukturierte Informationen liefern, kann der Versicherer den Schaden schneller anlegen und prüfen. Wenn Versicherer Informationen proaktiv zurückmelden, reduziert sich der Aufwand für Nachfragen auf Seiten der Makler.

Versicherungsnehmer einbeziehen und Nachmeldung anstoßen

Der Schadenprozess beschränkt sich aber nicht auf die Kommunikation zwischen Makler und Versicherer. Bei Bedarf können Makler ihre Versicherungsnehmer aktiv einbeziehen, sowohl bei der Erstmeldung als auch im weiteren Verlauf, etwa zum Ergänzen fehlender Informationen.

Versicherungsnehmer erhalten dazu eine E-Mail-Benachrichtigung und können über eine eigene

▼ Abbildung 3: Versicherungsnehmer in den Vorgang einbeziehen

The screenshot shows an email composition window with the following content:

Betreff ⓘ
Ihre Schadenmeldung: Bitte prüfen und bei Bedarf ergänzen ✕

Nachricht ✓ ⓘ

Hallo Herr Meier,

hier finden Sie den aktuellen Stand zu Ihrem Kraftfahrt-Schaden. Bitte prüfen Sie die Angaben im PDF und kontrollieren Sie, ob alles korrekt ist. Falls Ihnen weitere Informationen oder Unterlagen wie zum Beispiel Bilder, Kostenvoranschläge oder Rechnungen vorliegen, können Sie diese einfach über die Antwortfunktion hinzufügen.

So können wir Ihren Schaden schnellstmöglich weiterbearbeiten – vielen Dank!

Mit freundlichen Grüßen,
Martina Muster
Maklerfirma Muster GmbH

490 / 1000

ⓘ Stellen Sie vor dem Versenden sicher, dass Sie die Daten des Versicherungsnehmers korrekt eingegeben haben, damit Ihr Versicherungsnehmer Zugriff auf das Benutzerkonto und den Prozess erhält.

✓ Nachricht versenden

¹ dvb Makler-Audit Dezember 2025, Seite 166 – 168

Oberfläche zusätzliche Angaben übermitteln, bspw. Fotos, Kostenvoranschläge oder Rechnungen.

Diese Informationen werden im easy Client übersichtlich bereitgestellt und können vom Makler geprüft, übernommen oder verworfen werden. Daraus lässt sich unmittelbar eine Nachmeldung an den Versicherer erzeugen.

Die vom Versicherer gemeldete Schadennummer dient dabei als zentrales Ordnungsmerkmal, das den gesamten Prozess erkennbar zusammenhält.

Struktur statt Fragmentierung im Schadenprozess

Auf diese Weise entsteht ein durchgängiger Ablauf: Der Schaden wird angelegt, der Versicherungsnehmer bei Bedarf eingebunden, die Meldung an den Versicherer übermittelt, eine Schadennummer zurückgespielt und der Vorgang, wenn nötig, durch Nachmeldungen ergänzt, bis schließlich die Schadenschlussmeldung erfolgt.

An die Stelle fragmentierter Kommunikation über Telefon, E-Mail und Extranet tritt ein strukturierter, ineinandergreifender Prozess auf einer gemeinsamen Oberfläche. Damit wird ein Rahmen geschaffen, in dem sich Schadenprozesse künftig transparenter, schneller und mit weniger Abstimmungsaufwand gestalten lassen.



SARAH FORSTER
Marketingmanagerin
easy Login GmbH

▼ WERBEANZEIGE: