

Schadenabwicklung

» Tipps rund um einen Kfz-Schadenfall

Was tun, wenn es passiert?

Ein Schadenfall kommt immer ungelegen. Gut, wenn Sie für den Fall der Fälle vorbereitet sind. Die folgenden Informationen sollen Ihnen helfen, wenn Sie Informationen zum Verhalten am Unfallort benötigen oder wissen möchten, wo Sie sich bei einem Unfall oder einer Panne melden können. Zudem haben wir Ihnen einige grundlegende Tipps zusammengestellt, wie Sie uns bei der Schadenregulierung behilflich sein können:

- ✓ Wenn es darauf ankommt – Verhalten am Unfallort
- ✓ Schnelle Schadenregulierung – So unterstützen Sie uns
- ✓ Kfz-Schaden melden – Wir sind rund um die Uhr für Sie da
- ✓ Schutzbrief/Pannenhilfe – Wenn Ihr Fahrzeug streikt

Wir wünschen Ihnen allzeit gute Fahrt! Wenn es dann doch passieren sollte, dann sind wir mit Rat und Tat für Sie da.

» Wenn es darauf ankommt – Verhalten am Unfallort

Nach einem Unfall ist der Schreck groß. Bewahren Sie Ruhe und achten Sie auf den nachfolgenden Verkehr, wenn Sie die Tür öffnen. Wichtig: Verlassen Sie auf keinen Fall den Unfallort, denn das könnte strafbar sein.



Sichern Sie die Unfallstelle

Schalten Sie die Warnblinkanlage an, ziehen Sie sich Ihre Warnweste über und stellen Sie dann ggf. ein Warndreieck oder eine Warnleuchte auf. In geschlossenen Ortschaften in einer Entfernung von 50 Metern zum Fahrzeug, auf Landstraßen mit 100 Metern und auf Autobahn mit 200 Metern Abstand. Verlassen Sie dann die Fahrbahn, vor allem auf Autobahnen, und klettern Sie hinter die Leitplanke.



Alarmieren Sie die Polizei und/oder Rettungsdienst

Verschaffen Sie sich einen Überblick über die Anzahl der Verletzten und setzen Sie bei Bedarf danach den Notruf ab (Rettungsdienst und/oder Polizei). Beantworten Sie die Fragen: „Wer meldet? Wo ist es geschehen? Was ist passiert?“. Helfen Sie danach anderen.



Notieren Sie die Kontaktdaten

Schreiben Sie folgende Daten der Unfallbeteiligten auf: Name, Vorname, Adresse, Telefon, amtliches Kennzeichen, Versicherung und Versicherungsnummer. Geben Sie den anderen auch Ihre eigenen Daten. Die Schadenaufnahme kann z.B. mit dem Europäischen Unfallbericht* erfolgen.



Servicekarte aushändigen

Mit der Servicekarte für Unfallbeteiligte übergeben Sie alle Informationen an Geschädigte, damit diese direkt mit uns in Kontakt treten können. Händigen Sie daher – sofern vorhanden – diese Karte aus.



Machen Sie Fotos

Fotografieren Sie die Unfallsituation von unterschiedlichen Seiten. Wenn am Unfall niemand anderes beteiligt war, weil Sie zum Beispiel gegen ein geparktes Fahrzeug gefahren sind, müssen Sie mindestens 30 Minuten warten, ob jemand kommt. Erst danach dürfen Sie sich von der Unfallstelle entfernen. In diesem Fall müssen Sie Ihre Kontaktdaten an der Unfallstelle hinterlassen und den Fall sofort bei der Polizei melden.



Gegebenenfalls Beweise sichern und Zeugen notieren

Bei unklarem Sachverhalt: Sichern Sie möglichst viele Beweise, geben Sie aber selbst kein Schuldbekenntnis ab. Notieren Sie dazu ggf. Namen und Kontaktinformationen von Zeugen. Fertigen Sie bei unklaren Fällen ggf. bereits vor Ort eine Skizze.



Organisieren Sie den Abschleppdienst

Prüfen Sie vor der Weiterfahrt die Verkehrssicherheit Ihres Fahrzeugs. Sollte Ihr Fahrzeug nicht mehr fahrbereit sein, organisieren Sie bitte ein Abschleppunternehmen. Sofern Sie einen Schutzbrief der Itzehoer haben, kümmern wir uns darum. Ein Anruf genügt. Weitere Infos zur Pannenhilfe finden Sie auf der dritten Seite.

[> Hier klicken für Digitale Pannenhilfe](#)

Vergessen Sie nicht, Ihr Warndreieck oder die Warnleuchte wieder mitzunehmen.

*Den Vordruck für den Europäischen Unfallbericht erhalten Sie unter [itzehoer.de/schaden](https://www.itzehoer.de/schaden). Einfach downloaden, ausdrucken und ins Handschuhfach legen – so behalten Sie im Ernstfall zusätzlich den Überblick.

» Schnelle Schadenregulierung – So können Sie uns dabei unterstützen

Schäden möchten wir in Ihrem Interesse immer so schnell wie möglich regulieren. Dazu benötigen wir – je nach Einzelfall – ganz unterschiedliche Informationen und Unterlagen. Grundsätzlich immer hilfreich sind dabei folgende Angaben bzw. Dokumente:



Schadenschilderung

Schadenschilderung beantwortet die „W“-Fragen, also grob gesagt: „Was ist wann und wo passiert?“ und „Wer war beteiligt und wie konnte es zum Schaden kommen?“ Bei unklaren Sachverhalten kann eine Skizze den Vorfall veranschaulichen helfen.



Fotos

Fotos vom beschädigten Fahrzeug und in manchen Fällen vom Schadenort. Dabei gilt: Fotografieren Sie aus unterschiedlichen Perspektiven und Entfernungen. Zudem sollten die Fotos, wenn möglich, bei Tageslicht gefertigt werden.



Schriftverkehr

Alle Ihnen vorliegenden Kostenvoranschläge, Rechnungen sowie sonstigen Schriftverkehr sollten Sie zur Schadenregulierung einreichen.



Schadenregulierung

Wenn Sie sich bereits entschieden haben, wie Sie den Schaden reguliert haben möchten, teilen Sie uns dies bitte schnellstmöglich mit. Soll Ihr Fahrzeug also repariert werden und wir erhalten eine Rechnung? Alternativ können Sie Ihren Schaden i.d.R. nach Kostenangebot oder Gutachten abrechnen.

Gerne können wir Ihnen im Einzelfall auch eine Reparatur-Werkstatt oder einen Sachverständigen vermitteln. Rufen Sie uns dazu gerne an.



Aktenzeichen

Sofern der Vorfall von der Polizei aufgenommen wurde, teilen Sie uns bitte das Aktenzeichen und die Kontaktdaten der entsprechenden Polizei-Dienststelle mit. Gleiches gilt für Benachrichtigungen durch Ordnungsbehörden oder Staatsanwaltschaften, wenn die Informationen für die Schadenbearbeitung hilfreich sein könnten.

Folgende Besonderheiten gelten bei diesen Schäden



Schäden durch Wild- bzw. andere Tiere

- ✓ Informieren Sie nach einer Kollision mit Wildtieren in jedem Fall die Polizei oder den zuständigen Jagdpächter. Hierzu sind Sie verpflichtet.
- ✓ Sie benötigen bei einer Kollision mit einem Wildtier einen Nachweis, dass eine Kollision stattgefunden hat (z.B. eine Polizeibestätigung oder Fotos).
- ✓ Fertigen Sie daher Fotos von Wildtierspuren am Fahrzeug, ggf. der Unfallstelle und des verendeten Tieres.



Schäden an der Verglasung des Fahrzeugs

- ✓ Bitte informieren Sie uns nach einem Schaden an der Verglasung. Sie können den Schaden alternativ bei einem unserer Glas-Partnerwerkstätten reparieren lassen. Unsere Partner Wintec AG und Junited Autoglas bieten besondere Services. Weitere Informationen und eine komfortable Werkstattsuche finden sie unter <https://www.itzehoer.de/service/kunden-center/autoglas-service/>



Schäden durch Vandalismus am Fahrzeug

- ✓ Erstellen Sie in jedem Fall Strafanzeige bei der Polizei, da der Täter vielleicht doch ermittelt werden kann.



Einbruch- bzw. Diebstahlschaden

- ✓ Ab einer Schadenhöhe von 500 € sind solche Fälle zwingend der Polizei anzuzeigen.
- ✓ Bei Totalentwendungen sollten Sie das Fahrzeug zeitnah abmelden.
- ✓ Wir benötigen später häufig den Fahrzeugschein, den Fahrzeugbrief und alle Schlüssel des entwendeten Fahrzeugs.
- ✓ Beachten Sie: Grundsätzlich gilt bei Totalentwendungen eine Wartefrist von einem Monat, bevor eine Entschädigung gezahlt werden kann. Ggf. taucht das Fahrzeug in diesem Zeitraum wieder auf.

Alle Tipps und Hinweise sind vorbehaltlich Ihrer vertraglichen Regelungen. Rufen Sie uns im Zweifelsfall gerne an!

Verträge mit Werkstattauswahl durch Versicherer



Sofern Sie einen Kaskoversicherungsschutz gewählt haben, der die Auswahl einer geeigneten Reparaturwerkstatt durch die Itzehoer vorsieht, so melden Sie sich bitte rechtzeitig. Rufen Sie uns bitte unbedingt vor einer Auftragserteilung zur Meidung finanzieller Nachteile an. Bei der Erstellung von Kostenvoranschlägen sind ebenfalls die Konditionen der von uns auszuwählenden Werkstätten maßgeblich.

Itzehoer
Versicherungen
... und gut ✓



» Kfz-Schaden melden – wir sind rund um die Uhr für Sie da

Ist es eilig oder Sie benötigen sofort Hilfe, dann rufen Sie uns an. Sie können die Schadenmeldung alternativ und in aller Ruhe online ausfüllen. Dabei haben Sie die Möglichkeit, uns Fotos und Unterlagen gleich mit Ihrer Meldung einzureichen.

Sie finden die Online-Schadenmeldung unter itzehoer.de/schaden oder scannen Sie den QR-Code.



Schaden melden

Den Schaden können Sie bequem über mehrere Wege melden:



Telefon **+49 (0) 4821 773-680**
Internet **itzehoer.de/schaden**
E-Mail **schaden@itzehoer.de**

Selbstverständlich hilft Ihnen auch gern Ihr Vertriebspartner weiter. Informieren Sie sich über den unkomplizierten Schadenservice auf www.itzehoer.de/schaden

» Schutzbrief/Pannenhilfe – Wenn Ihr Fahrzeug streikt

Sie benötigen Hilfe, da Ihr Fahrzeug liegengeblieben ist und Sie haben den Schutzbrief der Itzehoer (siehe Versicherungs-umfang auf der Servicekarte)? Dann können Sie rund um die Uhr die Pannenhilfe bzw. einen Abschlepper unter der Telefonnummer **+49 (0) 4821 773-630** erreichen.

Bitte halten Sie dazu die Servicekarte am Telefon bereit. Sie können die Hilfe auch online beauftragen unter <https://itzehoer.autohilfe.eu/#/tPx82vLa7JqfzAn>

Mit dem Scannen des QR-Codes landen Sie direkt auf der Hilfe-Seite.



Digitale
Pannenhilfe