

Standard BVSV 0050 Schadensregulierer

Inhaltsangabe

1. Anwendung der Standards.....	2
2. Aufgaben des Schadensregulierers	2
3. Persönliche Voraussetzungen des Schadensregulierers	2
3.1. Voraussetzungen die in der Person des Schadensregulierers liegen	2
3.2. Voraussetzungen die im beruflichen Umfeld des Schadensregulierers liegen .	3
3.3. Fachliche Voraussetzungen für die Tätigkeit als Schadensregulierer	3
4. Durchführung der Tätigkeiten des Schadensregulierers	3
4.1. Transparenz der Tätigkeit des Schadensregulierer	3
4.2. Gewissenhaftigkeit der Tätigkeit des Schadensregulierer	3
4.3. Unparteilichkeit des Schadensregulierers	3
4.4. Persönliche Tätigkeit durch den Schadensregulierer	4
5. Tätigkeitsschwerpunkte des Schadensregulierers	4
5.1. Plausibilisierung des Schadensverlaufs	5
5.2. Aufnahme des Schadens	5
5.3. Aufnahme von offensichtlichen Pflichtverletzungen des Versicherungsnehmers	5
5.4. Ermittlung der Höhe des Schadens	5
5.5. Beschleunigte Abwicklung des Schadens durch finanzielle Einigung,	5
5.6. Informationspflicht über das Schadensregulierungsverfahren.	6
6. Bezeichnung als „BVSV Schadensregulierer“	6
7. Fortbildungsverpflichtung des Schadensregulierer	6
8. Schweigepflicht des Schadensregulierers.....	6
9. Aufzeichnungs- und Aufbewahrungspflichten	7
10. Versicherungen	7
11. Rücknahme und Widerruf.....	7
12. Inkrafttreten	7

1. Anwendung der Standards

- (1) Der BVSV-Bundesverband der Sachverständigen für das Versicherungswesen e.V. erlässt Berufsstandards, um eine einheitliche Anwendung von Normen im Bereich der Schadensregulierung zu gewährleisten.
- (2) Die Berufsstandards sind für die Mitglieder des BVSV- Bundesverband der Sachverständigen für das Versicherungswesen e.V. verbindlich. Von Ihnen kann nur in Ausnahmefällen abgewichen werden. In diesem Fall hat der Schadensregulierer auf die Abweichung hinzuweisen und diese ausführlich zu begründen.
- (3) Neben den Standards enthalten die Veröffentlichungen auch Empfehlungen, die die Meinung des Vorstandes und die des jeweiligen Fachbereiches des Berufsstandes der Sachverständigen für das Versicherungswesen darstellen, diese sollen von den Mitgliedern berücksichtigt werden.

2. Aufgaben des Schadensregulierers

- (4) Die Aufgabe des Schadensregulierers für das Versicherungswesen ist es, Schäden aufzunehmen und zu regulieren. Die Tätigkeit erfolgt überwiegend für Versicherungen, Unternehmen sowie für die öffentliche Hand.
- (5) Dieses hat in dem Bewusstsein zu erfolgen, dass die Öffentlichkeit in einem Schadensregulierer eine besonders sachkundige und persönlich geeignete Person erwartet, um Versicherungsschäden zu bearbeiten.

3. Persönliche Voraussetzungen des Schadensregulierers

- (6) Aufgrund der skeptischen Grundhaltung des Versicherungsnehmers hat der Schadensregulierer seine Integrität der Tätigkeit, sowie die fachlichen Anforderungen an seine Person darzustellen.

3.1. Voraussetzungen die in der Person des Schadensregulierers liegen

- (7) Der Schadensregulierer muss über ausreichende Lebens- und Berufserfahrung verfügen. Dieses muss durch sein Auftreten, die Fähigkeit zur verständlichen Erläuterung fachlicher Feststellungen und Bewertungen und wie z.B. bei Schiedsverfahren, durch das Eingehen auf Menschen ersichtlich sein.
- (8) Daneben dürfen keine Bedenken gegen seine Tätigkeit als Schadensregulierer bestehen. Dieses setzt einen untadeligen Leumund voraus. Auch dürfen keine Tätigkeiten durch die Person des Schadensregulierers vorgenommen werden, die das Ansehen der Tätigkeit des Schadensregulierers in der Öffentlichkeit beeinträchtigen oder beschädigen.
- (9) Der Schadensregulierer muss in geordneten wirtschaftlichen Verhältnissen leben. Er darf nicht Vermögenlos bzw. überschuldet sein. Daneben muss Vermögens- und Ertragslage so gefestigt sein, dass eine Tätigkeit in der Öffentlichkeit als unabhängig und neutral angesehen werden kann.
- (10) Der Schadensregulierer hat über die erforderliche geistige und körperliche Leistungsfähigkeit zu verfügen, die den Anforderungen der Tätigkeit entsprechen.

3.2. Voraussetzungen die im beruflichen Umfeld des Schadensregulierers liegen

(11) Der Schadensregulierer hat über eine Einrichtung zu verfügen, die für die Tätigkeit notwendig ist.

(12) Diese Einrichtung kann auch als Niederlassung des Schadensregulierers im Geltungsbereich der Europäischen Union geführt werden.

3.3. Fachliche Voraussetzungen für die Tätigkeit als Schadensregulierer

(13) Der Schadensregulierer hat erhebliche überdurchschnittliche Fachkenntnisse im Bereich von der Schadensabwicklung von Versicherungen zu besitzen. Er muss über praktische Erfahrungen und die Fähigkeit verfügen, um sowohl die Schäden und deren Verlauf zu plausibilisieren, aufzunehmen, abzuwickeln und den Versicherungsnehmer über das Schadensregulierungsverfahren zu informieren.

(14) Der Schadensregulierer hat diese Fachkenntnisse wie auch die Berufserfahrung durch eine entsprechende Prüfung oder durch andere Nachweise zu erbringen.

4. Durchführung der Tätigkeiten des Schadensregulierers

(15) Der Schadensregulierer hat die nachfolgenden Tätigkeiten transparent, gewissenhaft, unparteiisch und persönlich durchzuführen.

4.1. Transparenz der Tätigkeit des Schadensregulierers

(16) Der Schadensregulierer ist verpflichtet bei jeder Tätigkeit anzuzeigen in welcher Funktion (Mitarbeiter, Gutachter, Berater, Schiedsgutachter etc.) er tätig ist. Sofern er als Schadensregulierer durch eine Versicherung beauftragt wurde, hat er anzugeben, in welchem Verhältnis er zum Auftraggeber steht.

(17) Alle durch den Schadensregulierer durchgeführten Tätigkeiten müssen transparent und wahr sein.

4.2. Gewissenhaftigkeit der Tätigkeit des Schadensregulierers

(18) Der Schadensregulierer hat seine Aufträge unter Berücksichtigung des aktuellen Standes von Recht, Wissenschaft, Technik und Erfahrung mit der Sorgfalt eines ordentlichen Sachverständigen zu erledigen.

(19) Die Grundlagen seiner Tätigkeit sind sorgfältig zu ermitteln und die Ausführungen und Ergebnisse nachvollziehbar zu begründen.

4.3. Unparteilichkeit des Schadensregulierers

(20) Der Schadensregulierer hat bei der Erbringung seiner Tätigkeit darauf zu achten, dass er sich nicht der Besorgnis der Befangenheit aussetzt. Er hat die gestellten Fragen objektiv und unvoreingenommen nach bestem Wissen und Gewissen zu beantworten.

(21) Der Schadensregulierer hat vor Annahme eines Auftrages und während dessen Ausführung auf Gründe hinzuweisen, die geeignet sind, Misstrauen gegen seine Unabhängigkeit zu rechtfertigen.

(22) Insbesondere darf der Schadensregulierer nicht:

1. Vereinbarungen treffen, die seine Unparteilichkeit oder Unabhängigkeit beeinträchtigen können, (z.B. Reparatur des Auftrages).
2. Sich oder Dritten aus seiner Sachverständigentätigkeit (außer der gesetzlichen oder vertraglichen Vergütung), Vorteile versprechen oder gewähren.
3. Vermittlung von Versicherungen nach Abwicklung des Schadens.

(23) Hingegen kann der Schadensregulierer einen Folgeauftrag nach Beendigung eines Gutachtens annehmen, wenn seine Glaubwürdigkeit durch die Übernahme der Tätigkeit nicht in Frage gestellt wird. Dieses gilt nicht für die Vermittlung von Versicherungen.

4.4. Persönliche Tätigkeit durch den Schadensregulierer

(24) Der Schadensregulierer hat die von ihm angeforderte Tätigkeit unter Anwendung der entsprechenden Sachkunde in eigener Person zu erbringen.

(25) Der Schadensregulierer darf Mitarbeiter als Hilfskräfte nur insoweit beschäftigen, als er die Mitarbeit ordnungsgemäß überwachen kann und die Tätigkeiten von untergeordneter Bedeutung sind. Die Aufnahme eines Schadens soll ausschließlich durch den Schadensregulierer zu erfolgen.

(26) Der Umfang der Tätigkeit der Mitarbeiter ist kenntlich zu machen.

(27) Sofern der Schadensregulierer Leistungen eines Dritten in Anspruch nimmt, hat er seine eigene Leistung in dem Gutachten von denen Dritter kenntlich zu machen.

5. Tätigkeitsschwerpunkte des Schadensregulierers

(28) Der Schadensregulierer hat die Aufgabe den Schaden zu regulieren. Er kann jedoch die Übernahme eines Auftrages verweigern, wenn ein wichtiger Grund vorliegt. Dieses ist dem Auftraggeber unverzüglich anzuzeigen.

(29) Die Schadensregulierung wird in der Regel im Rahmen einer Ortsbesichtigung vorgenommen, auf die Regelungen des entsprechenden Berufsstandards (BVSV 004 Ortsbesichtigung) wird verwiesen.

(30) Soweit der Schadensregulierer mit seinem Auftraggeber keine andere Form vereinbart hat, erbringt er seine Leistungen in Schriftform oder in elektronischer Form.

(31) Die Aufgaben des Schadensregulierers bestehen aus der

- Plausibilisierung des angegebenen Schadensverlaufes,
- der Aufnahme des Schadens,

- der Aufnahme von offensichtlichen Pflichtverletzungen des Versicherungsnehmers,
- Ermittlung der Höhe des Schadens,
- Beschleunigte Abwicklung des Schadens durch finanzielle Einigung,
- Informationspflicht über das Schadensregulierungsverfahren.

5.1. Plausibilisierung des Schadensverlaufs

(32) Der Schadensregulierer hat den von dem Versicherungsnehmer angegebenen Schadensverlauf zu überprüfen und zu plausibilisieren. Er kann diesen Schadensverlauf als plausibel annehmen, wenn keine Erkenntnisse vorliegen, die gegen diese Annahme sprechen.

5.2. Aufnahme des Schadens

(33) Der Schadensregulierer hat den Schaden aufzunehmen. Hierbei hat er entsprechende Aufnahmen des Schadens vorzunehmen. Der Schadensregulierer ist angehalten den Schaden in einem Protokoll zu dokumentieren. Hierbei sind Vorschäden genau zu erfassen.

(34) Das Protokoll ist dann vom Versicherungsnehmer oder dessen Beauftragten zu bestätigen. Ziel der Schadensaufnahme ist eine Festlegung und Abgrenzung des zu beurteilenden Schadens.

5.3. Aufnahme von offensichtlichen Pflichtverletzungen des Versicherungsnehmers

(35) Sofern bei der Schadensaufnahme offensichtliche Pflichtverletzungen des Versicherungsnehmers vorliegen, sind diese zu dokumentieren. Diese können Verstöße gegen die Obliegenheitspflichten als auch der Schadensminderungspflicht sein. Auch können sich Sachverhalte aufdrängen, die eine Unterversicherung als wahrscheinlich erscheinen lassen.

(35) In diesen Fällen sind diese Sachverhalte zu dokumentieren und wenn möglich vom Versicherungsnehmer oder Geschädigten unterzeichnen zu lassen. Eine Durchführung eines beschleunigten Schadensregulierungsverfahrens in Form einer finanziellen Einigung durch den Schadensregulierer ist in diesen Fällen nicht möglich.

5.4. Ermittlung der Höhe des Schadens

(36) Der Schadensregulierer hat anhand der vorliegenden Unterlagen und Angebote insbesondere auch der durch den Versicherungsnehmer eingereichten Kostenschätzungen den entstandenen Schaden der Höhe nach zu überprüfen und mit dem Schadensereignis abzugleichen.

(37) Dabei sind entsprechende Folgekosten angemessen zu berücksichtigen. Die Kostenschätzung erfolgt zu regionalen Marktwerten.

5.5. Beschleunigte Abwicklung des Schadens durch finanzielle Einigung,

(38) Der Schadensregulierer hat, sofern keine offensichtlichen Gründe vorliegen, die eine wahrscheinliche Pflichtverletzung aufzeigen und der Schadensverlauf plausibel und der zu beurteilende Schaden unbestritten ist, dem Versicherungsnehmer ein finanzielles Angebot zur beschleunigten Schadensregulierung zu unterbreiten.

(39) Hierbei hat der Schadensregulierer die Kostenschätzung des Versicherungsnehmers mit den regionalen Preisen nach Überprüfung zu berücksichtigen und unter Beachtung der notwendigen Arbeiten zur Schadensbeseitigung einen nachvollziehbaren Betrag als finanziellen Einigungsvorschlag zu ermitteln, zu dokumentieren und vom Versicherungsnehmer bzw. Geschädigten unterzeichnen zu lassen.

(40) Sofern ein finanzieller Vorschlag vom Versicherungsnehmer abgelehnt wurde, ist auch dieses zu dokumentieren und unterzeichnen zu lassen. Hierbei ist der Versicherungsnehmer auf das nachfolgende Schadensregulierungsverfahren zu unterrichten.

5.6. Informationspflicht über das Schadensregulierungsverfahren.

(41) Der Schadensregulierer hat während der Schadensregulierungen Fragen zum Abwicklungsverfahren was seine Tätigkeit angeht zu beantworten.

(42) Sofern das Verfahren nicht beschleunigt beendet werden kann hat der Schadensregulierer den Versicherungsnehmer auf den weiteren Verfahrensablauf des Schadensregulierungsverfahren hinzuweisen (Sachverständigengutachten und mögliches Sachverständigenverfahren etc.).

6. Bezeichnung als „BVSV Schadensregulierer“

(43) Der Schadensregulierer hat seine Tätigkeit in angemessener Weise informativ bekannt machen

(44) Die Außendarstellung als Schadensregulierer muss seiner besonderen Stellung und Verantwortung gerecht werden. Der Auftritt in der Öffentlichkeit ist von der sonstigen gewerblichen und beruflichen Tätigkeit zu trennen.

7. Fortbildungsverpflichtung des Schadensregulierers

(45) Der Schadensregulierer hat sich auf dem jeweiligen Sachgebiet des Versicherungswesens, für das er als Schadensregulierer tätig ist, entsprechend fortzubilden und den notwendigen Erfahrungsaustausch zu pflegen. Er ist laut Satzung verpflichtet 40 Stunden Fortbildung pro Jahr zu erbringen.

(46) Entsprechende Nachweise sind gegenüber dem BVSV- Bundesverband der Sachverständigen für das Versicherungswesen e.V. jährlich z.B. in Form von Teilnehmerbescheinigungen einzureichen und nachzuweisen.

8. Schweigepflicht des Schadensregulierers

(47) Dem Schadensregulierer ist es untersagt, bei der Ausübung seiner Tätigkeit erlangte Kenntnisse Dritten unbefugt mitzuteilen oder zum Schaden anderer oder zu seinem oder zum Nutzen anderer unbefugt zu verwenden.

(48) Der Schadensregulierer hat seine Mitarbeiter zur Beachtung der Schweigepflicht zu verpflichten.

(49) Die Schweigepflicht des Schadensregulierers besteht über die Beendigung des Auftragsverhältnisses hinaus. Sie gilt auch für die Zeit nach der Beendigung der Schadensregulierertätigkeit.

9. Aufzeichnungs- und Aufbewahrungspflichten

(50) Der Schadensregulierer hat über jede von ihm angeforderte Tätigkeit Aufzeichnungen zu machen. Die Aufzeichnungen müssen den Namen des Auftraggebers, den Gegenstand des Auftrages und den Tag der Beauftragung der Tätigkeit enthalten.

(51) Sofern der Auftrag nicht angenommen wurde, sind die Gründe der Ablehnung zu vermerken.

(52) Das Ergebnis der Tätigkeit ist neben den zur Verfügung gestellten Unterlagen, Arbeitsnachweisen, Protokollen der Ortsbesichtigung und den sonstigen schriftlichen Unterlagen aufzubewahren.

(53) Diese Unterlagen sind mindestens 10 Jahre zu archivieren und in diesem Zeitraum jederzeit lesbar zu machen.

10. Versicherungen

(54) Der Schadensregulierer hat eine angemessene Haftpflichtversicherung je Auftrag abzuschließen. Der Mindestversicherungsschutz wird auf 100.000,00 € festgelegt. Dieses gilt auch für eine entsprechende Rechtsschutzversicherung.

(55) Beide Versicherungen sind während der Zeit der Ernennung oder Tätigkeit aufrechtzuhalten. Sie sollen in regelmäßigen Abständen auf Angemessenheit überprüft werden.

11. Rücknahme und Widerruf

(56) Sofern der Schadensregulierer gegen die Satzung des BVSV- Bundesverband der Sachverständigen für das Versicherungswesen e.V. oder gegen Berufsstandards verstößt kann der Titel „BVSV Schadensregulierer für das Versicherungswesen“ widerrufen werden.

12. Inkrafttreten

(57) Der Standard 050 „Schadensregulierer“ tritt mit Verabschiedung zum 05.08.2016 in Kraft.