

**ZURICH**

**Richtlinien**

**über die Zusammenarbeit**

**der freiberuflichen Kfz-Sachverständigen**

**und der Zurich-Gruppe Deutschland**

Verfasser: GIS-S-MT-KT

## *Inhaltsübersicht*

<i>1.0</i>	<i>Auftragserteilung / Auftragsinhalte</i>	<i>Seite</i>	<i>4</i>
<i>1.1</i>	<i>Angaben zur Regulierung</i>	<i>Seite</i>	<i>4</i>
<i>2.0</i>	<i>Kontaktaufnahme / 24Std. Service-Garantie</i>	<i>Seite</i>	<i>5</i>
<i>3.0</i>	<i>Statustracking / Statuspflege im Web-Portal 3C</i>	<i>Seite</i>	<i>5</i>
<i>4.0</i>	<i>Weiterleitung von Aufträgen</i>	<i>Seite</i>	<i>5</i>
<i>5.0</i>	<i>Gutachtenversand</i>	<i>Seite</i>	<i>6</i>
<i>6.0</i>	<i>Inhalte</i>	<i>Seite</i>	<i>6</i>
<i>6.1</i>	<i>Inhalt des Gutachten / der Reparaturkalkulation</i>	<i>Seite</i>	<i>6,7</i>
<i>6.2</i>	<i>Inhalt des Kurzgutachtens</i>	<i>Seite</i>	<i>7</i>
<i>6.2.1</i>	<i>Sondergutachten</i>	<i>Seite</i>	<i>8</i>
<i>7.0</i>	<i>Besonderheiten</i>	<i>Seite</i>	<i>8</i>
<i>7.1</i>	<i>130% Grenze (Reparatur im KH-Fall 30% über dem WBW)</i>	<i>Seite</i>	<i>8</i>
<i>7.2</i>	<i>Schadenfeststellung</i>	<i>Seite</i>	<i>8</i>
<i>8.0</i>	<i>Anforderungen</i>	<i>Seite</i>	<i>8</i>
<i>8.1</i>	<i>Reparaturkalkulation</i>	<i>Seite</i>	<i>8,9</i>
<i>8.2</i>	<i>Stundenverrechnungssätze</i>	<i>Seite</i>	<i>9</i>
<i>8.2.1</i>	<i>Reparaturauftrag liegt vor</i>	<i>Seite</i>	<i>10</i>
<i>8.2.2</i>	<i>Reparaturauftrag liegt <u>nicht</u> vor</i>	<i>Seite</i>	<i>10</i>
<i>8.3</i>	<i>Wiederbeschaffungswert</i>	<i>Seite</i>	<i>10</i>
<i>8.4</i>	<i>Restwertbörse / Restwertangebote</i>	<i>Seite</i>	<i>11</i>
<i>8.5</i>	<i>Wertminderung</i>	<i>Seite</i>	<i>11</i>
<i>8.6</i>	<i>Umbaukosten</i>	<i>Seite</i>	<i>11</i>
<i>8.7</i>	<i>ED-Schäden</i>	<i>Seite</i>	<i>12</i>
<i>8.8</i>	<i>Wildschäden</i>	<i>Seite</i>	<i>12</i>
<i>8.9</i>	<i>Marderbiss</i>	<i>Seite</i>	<i>12</i>
<i>8.10</i>	<i>Notreparatur</i>	<i>Seite</i>	<i>12</i>
<i>8.11</i>	<i>Fracht- und Expresskosten im KH-Fall</i>	<i>Seite</i>	<i>13</i>
<i>8.12</i>	<i>Rechnungsprüfung</i>	<i>Seite</i>	<i>13</i>
<i>9.0</i>	<i>SAL</i>	<i>Seite</i>	<i>13</i>
<i>10.0</i>	<i>Datenschutz</i>	<i>Seite</i>	<i>13</i>
<i>11.0</i>	<i>Änderungen</i>	<i>Seite</i>	<i>13</i>

## **Vorwort**

Diese Richtlinie regelt die Zusammenarbeit mit den externen Partner Kfz-SV der Zurich Gruppe Deutschland. Die Gültigkeit dieser Richtlinie erstreckt sich auf alle Gesellschaften der Zurich Gruppe Deutschland (Zurich Versicherung AG, DA direkt AG, ADAC).

## **Verfasser:**

Zurich Gruppe Deutschland  
GIS-S-MT-KT  
Kfz-Technik Direktion  
Riehler Strasse 90  
50668 Köln

## 1. Auftragserteilung / Auftragsinhalte

Die Beauftragung erfolgt generell per E-Mail. Der SV- Auftrag wird parallel in das Web-Portal von 3C eingestellt. Mit Auftragseingang im Web-Portal 3C beginnt die Statusverfolgung des Auftrages.

(Nähere Erläuterungen zum Statustracking unter Punkt 3)

Der Auftrag beinhaltet alle relevanten Informationen, die eine schnelle und qualitative Auftragsbearbeitung ermöglichen.

- Schaden-Nummer
- Schaden-Art
- Angaben des Auftraggebers (Name der Gesellschaft, Name des Sachbearbeiters mit E-Mail-Adresse, Fax-Nr., etc.)
- Besichtigungsort
- Name, Adresse und Telefon-Nummern der Schaden-Beteiligten Personen
- Schadenschilderung (wenn vorhanden)
- Angaben zum beschädigten Objekt mit Angabe einer ca. Schadenhöhe (wenn möglich)
- Angaben zu Alt- und/oder Vorschäden, soweit bekannt
- Angaben zu vorliegenden Kostenvoranschlägen
- Angaben zur Mehrwertversicherung
- Angaben über die Verwendungsart laut Vertrag (LKW, Mietfahrzeug, Taxi, Sonder-Kfz, etc.)
- Angaben bezügl. der zum Schadentag gültigen und zu beachtenden AKB
- Angaben zum Kopieversand des Gutachtens
- Angaben zur Regulierung ( Nur für den internen Sachverständigen der Zurich-Gruppe !!)
- Weitere Angaben/Bemerkungen des Auftraggebers

Die o.g. Informationen sind teilweise Bestandteil der in der E-Mail angehängten XML-Datei und werden in dieser Datei als strukturierte Daten erfasst und zur Verfügung gestellt. Diese Datei kann je nach verwendeter Kalkulationssoftware bzw. je nach Verwaltungssystem direkt in das Kalkulationsprogramm des SV eingelesen werden.

### 1.1 Angaben zur Regulierung

Die unter Punkt 1 aufgeführten Punkte sind auf die Belange des internen Sachverständigen der Zurich Gruppe Deutschland abgestimmt.

Die Angaben im Auftrag bezüglich einer Regulierung beziehen sich daher nur auf den internen Sachverständigen der Zurich Gruppe und ist somit für den externen Sachverständigen ohne jegliche Relevanz.

Etwaige Angaben und Aussagen über Regulierung, Deckung, Haftung, etc. sind durch die externen Partner nicht zu tätigen !!

## 2 Kontaktaufnahme / 24 Std. Service-Garantie

Die Kontaktaufnahme mit VN, AST, Werkstatt etc. muss innerhalb von 24 Std., spätestens am nächsten Werktag erfolgen.

Ausnahme: Aufträge durch die DA Direkt Versicherung AG.

Hier wird eine Fahrzeugbesichtigung des Fahrzeuges innerhalb von 24 Std. nach Schadensmeldung garantiert. Der Sachverständige hat sich nach Erhalt des Besichtigungsauftrages umgehend mit dem Kunden in Verbindung zu setzen. Das Fahrzeug sollte noch am gleichen oder spätestens am folgenden Tag besichtigt werden. Stimmt der Sachverständige mit dem Kunden einvernehmlich einen Termin außerhalb dieses Zeitraumes ab, so gilt die Service-Garantie als erfüllt.

## 3 Statustracking / Statuspflege im Web-Portal 3C

Mit Auftragseingang beim SV wird parallel im Web-Portal 3C der Status auf „Auftrag offen“ mit entsprechender Uhrzeit des Auftrageingangs gesetzt. Eine Darstellung des exakten Bearbeitungszeitraumes ist somit gewährleistet.

Sollten wie es unter Punkt 2 beschrieben wird, Verzögerungen hinsichtlich der Besichtigung auftreten, so ist dieses durch das SV-Büro im Web-Portal 3C zu dokumentieren. Ebenfalls sind getroffene Vereinbaren zwischen dem Kunden und dem SV-Büro im Web-Portal 3C einzutragen. Die Statusverfolgung im Web-Portal 3C ist zwingend zu pflegen!

Folgende Status werden entsprechend der Bearbeitung angezeigt:

- Auftrag offen
- Auftrag offen und älter als 48h
- Auftrag nicht innerhalb von 48h erledigt
- Auftrag innerhalb von 48h erledigt
- Auftrag storniert

(Stornierung eines Auftrages ist nur durch die Zurich Gruppe Deutschland möglich)

Die Handhabung und Verfahrensweise zum Statustracking/Statuspflege sind dem „Leitfaden zur Auftragsverfolgung und Statuspflege für Partnersachverständige“ der Fa. 3C-d zu entnehmen.

## 4 Weiterleitung von Aufträgen

Eine Weiterleitung der Aufträge ist nur mit Zustimmung des Auftraggebers zulässig.

## 5 Gutachtenversand

Nach Fertigstellung und unbedingt vor dem Postversand muss das Gutachten per E-Mail in das Web-Portal 3C vom jeweiligen SV-Büro eingestellt werden. Die Gutachten bzw. die eingestellten strukturierten Daten durchlaufen im Web-Portal 3C einen Filter, der auf Prüfreden der Zurich Gruppe Deutschland basiert.

Sollten im Rahmen dieser Prüfung Abweichungen auftreten bzw. es wird anhand der Prüfkriterien festgestellt dass den Vorgaben der hier in Rede stehende Richtlinie nicht bei der Erstellung des Gutachtens entsprochen wurde, so wird das SV-Büro von einem Mitarbeiter der Zurich Gruppe Deutschland umgehend kontaktiert.

Erfolgt innerhalb von 4 Stunden nach Einstellung in das Web-Portal 3C (Mo bis Fr.: 8.00 h bis 17.00 h) keine Rückmeldung an das SV-Büro, so kann das Gutachten an den zuständigen Sachbearbeiter auf dem Postwege zugestellt werden.

Die Zustellung des erstellten Gutachtens (zur Zeit Papierform) an den zuständigen Sachbearbeiter erfolgt:

- Bei klaren Reparaturschäden: spätestens 24 Std. nach der Besichtigung
- Bei Totalschaden: 48 Std. nach der Besichtigung
- Bei Einstellung in die Restwertbörse(n): 72 Std. nach der Besichtigung

Sind im Kfz-Besichtigungsauftrag „Kopieempfänger“ vermerkt, so ist der Versand der Kopien durch das SV-Büro entsprechend den Vorgaben zu erledigen. Ein Versand weiterer Kopien ist nur nach Rücksprache mit dem Auftraggeber gestattet. Dies gilt auch für die Weitergabe von Daten und Informationen aus dem Gutachten.

Aus dem Gutachten muss hervorgehen, an wen und wann eine Kopie versandt wurde.

## 6 Inhalt

### 6.1 Inhalt des Gutachten/ der Reparaturkalkulation

Anwendung bei: Reparaturschäden, Reparaturschaden /Totalschäden  
Fahrzeuggegenüberstellung,

- Festlegung des Reparaturweges und Kalkulation der erforderlichen Reparaturkosten
- Prüfung der Kausalität und Plausibilität im Rahmen der Auftragserteilung
- Stellungnahmen zu Abzügen, Reparaturdauer (KH-Fall), Wertminderung (KH-Fall), ggf. Notreparatur
- Übersteigen die Reparaturkosten 50% des Wiederbeschaffungswertes, ist dieser anzugeben und der Restwert in den unter Punkt 8.4 angegebenen Restwertbörsen zu ermitteln.
- individuelle Schadenbeschreibung mit sinnvollen Schadenmerkmalen (Anstoßrichtung, Hinweis auf Lackantragungen, Beschreibung der Details von besonderen Schadensspuren, z.B. Einbruchspuren, Wildschaden, Brandschaden) ist zu erstellen.
- Auf etwaige Widersprüche ist im Gutachten einzugehen.  
Wo immer möglich sollte der Sachverständige nach dem Schadenhergang fragen und das Schadenbild mit dem gemeldetem bzw. dem geschilderten Schadenhergang vergleichen.
- Widersprüchliche Schadenbilder sind grundsätzlich zu kommentieren.
- Die Schäden sind gemäß der gültigen Zerüfizierungrichtlinien fotografisch festzuhalten.

Bei Widersprüchen zur Plausibilität, Kausalität, Aufträgen zu AH-Schäden oder Fahrzeuggegenüberstellungen sind grundsätzlich Lichtbilder mit angelegtem Maßstab anzufertigen.

- Genaue und gezielte Aussagen zu Alt- und Vorschäden:
  - ⇒ Umfang des Altschaden/Vorschaden
  - ⇒ Vorschadenreparatur provisorisch oder fachgerecht durchgeführt
  - ⇒ Einfluss auf Fahrzeugwert/Wertminderung
- Aussagekräftige, objektive Beschreibung des technischen und optischen Fahrzeugzustandes.
- Werterhöhende Reparaturen sind nur bei konkretem Nachweis zu berücksichtigen. Die jeweiligen Belege sind vom Sachverständigen in Kopie dem Gutachten beizufügen.
- Stellungnahme zur Verkehrssicherheit und Fahrbereitschaft des Fahrzeuges.
- Stellungnahme zur Wertverbesserung, Reparaturdauer und Wertminderung im KH-Fall
- Stellungnahme zu Abzügen Neu für Alt (NfA) im KF-Fall
- Umfang und Kosten einer ggf. möglichen Notreparatur sind anzugeben. Der Sachverständige hat den Fahrzeughalter hierüber umgehend zu informieren und den Zeitpunkt der Information schriftlich zu dokumentieren. (siehe auch Punkt 8.10)

## 6.2 Inhalt des Kurzugutachten

Anwendung bei klaren Totalschäden

Überschreitet eine grobe Vorabschätzung durch den Sachverständigen den Wiederbeschaffungswert erheblich (Rep.-Kosten 150 % des WB), kann auf eine detaillierte Reparaturkalkulation verzichtet werden.

- Angabe eines circa-Wertes der zu erwartenden Reparaturkosten (netto, regelbesteuert).
- Ermittlung des Wiederbeschaffungswertes (netto, brutto).  
Bei Fahrzeugen deren Wiederbeschaffungswert mehr als 5000,- Euro beträgt, sind soweit möglich und vorhanden, min. 3 Gebote vergleichbarer Fahrzeuge als Anlage dem Gutachten beizufügen. Können diese Angebote nicht als Anlage im Kalkulationsprogramm des SV beigefügt werden, so sind diese auf jeden Fall als separate Anlage der E-Mail an das Web-Portal 3C beizufügen !
- Restwertermittlung bei Fahrzeugen deren Wiederbeschaffungswert mehr als 1500,- Euro beträgt sind über die unter Punkt 8.4 genannte Restwertbörse zu ermitteln.  
Bei Fahrzeugen deren Wiederbeschaffungswert geringer als 1500,- Euro ist, ist die Einholung der Restwertgebote über eine Restwertbörse nicht zwingend erforderlich. Hier können die Angebote über den örtlichen bzw. regionalen Markt eingeholt werden. Es sind grundsätzlich 2 Angebote mit Angaben des Bieters (Aufkäufer) dem Gutachten bzw. wenn erforderlich, separat der E-Mail beizufügen.
- Angabe der Wiederbeschaffungsdauer im KH-Fall

## 6.2.1 Sondergutachten

Anwendung bei: Fahrzeuggegenüberstellungen, Exoten, technisches Gutachten (Motor, Getriebe, etc.), Unfallrekonstruktion.

- Umfang und Kosten zu diesen Themen sind in diesen Fällen immer mit dem Auftraggeber abzustimmen.
- Wird im Rahmen der Fahrzeugbesichtigung festgestellt, dass es sich um einen Schaden besonderer Art handelt, d.h. Schäden die Spezialkenntnisse voraussetzen (z.B. Reifen-, Brand-, Lack, Haar, Schloß-Gutachten etc.) ist die weitere Gutachtenerstellung unter Einschaltung eines Sachverständigen für das entsprechende Spezialgebiet, mit dem Auftraggeber unbedingt vorher abzustimmen.

## 7. Besonderheiten

### 7.2 130%-Grenze (Reparatur im KH-Fall 30% über dem Wiederbeschaffungswert)

Beim Kostenvergleich sind Reparaturkosten plus Minderwert dem Wiederbeschaffungswert gegenüberzustellen.

### 7.1 Schadenfeststellung

Sind zur Schadenfeststellung umfangreiche und kostenintensive Demontagearbeiten erforderlich, ist der Auftraggeber unverzüglich zu informieren.

## 8. Anforderungen

Die nachfolgenden Absätze beschreiben die Anforderungen der Zurich-Gruppe Deutschland an die Ausarbeitung der Reparaturkalkulation, der Ermittlung des Wiederbeschaffungs- und des Restwertes.

### 8.1 Reparaturkalkulation

- Bei der Auswahl der geeigneten Reparaturmethode ist der Stand der Technik zu beachten, z.B.:
  - ⇒ Grundsatz „Instandsetzen vor Erneuern“ (Wirtschaftlichkeit beachten)
  - ⇒ Kunststoffinstandsetzung
  - ⇒ sanfte Reparaturmethode, z.B. Hagel, Parkdellen
  - ⇒ Glasreparatur
  - ⇒ Spot-Repair, Smart-Repair
  - ⇒ Felgeninstandsetzung, wenn wirtschaftlich sinnvoll und technisch möglich



Weiterhin gilt:

- Keine grundsätzliche Fahrzeugvermessung bei Kleinst- und Einfachsäden
- Überprüfung der Reifenpreise, im Internet oder Reifenhandel
- Im Gutachten ist anzugeben, ob bei der Besichtigung in einer Werkstatt ein unterschriebener Reparaturauftrag vorliegt.  
Liegt kein unterschriebener Reparaturauftrag vor, sind die Stundenverrechnungssätze der günstigsten Fachwerkstatt zu berücksichtigen, die in einem maximalen Umkreis von 20 km zum Wohnort des Halters/Nutzers ansässig ist. (siehe hierzu Punkt 8.2).
- Kosten für Farbangleichungen angrenzender Lackteile werden in Kaskoschäden nicht kalkuliert.
- Folgende Kosten/Zusatzaufwendungen sind in der **Kalkulation nicht** zu berücksichtigen:
  - ⇒ Ersatzteilzuschläge
  - ⇒ Verbringungskosten
  - ⇒ Richtwinkelsätze
  - ⇒ Entsorgungskosten
  - ⇒ Reinigungskosten
  - ⇒ Füll- und Betriebsstoffe
  - ⇒ Versand-/ Frachtkosten (Kaskofall)
  - ⇒ Expresskosten (Kaskofall)

Zu den vorgenannten Positionen erfolgen lediglich Hinweise zur Art und Kosten im Textteil des Gutachtens.

- **Ausnahme: Totalschadenbereich**  
Bei Grenzfällen zum Totalschaden sind alle evt. Kosten / Zusatzaufwendungen und die Stunden-Verrechnungssätze auf Werkstattniveau zu unterstellen bzw. zu kalkulieren. (Ziel: Risikoabschätzung Grenzbereich Totalschaden)
- Individuelle Rabatte (Großkunden, Taxen, betriebseigene Werkstatt, Leasing, etc.) sind in der Kalkulation zu berücksichtigen und im Gutachrentext zu vermerken.
- Zu Abzügen (NEA, Wertverbesserungen, Alt-/Vorschäden, etc.) ist grundsätzlich Stellung zu nehmen.

## 8.2 Stundenverrechnungssätze

Es ist die günstigste Fachwerkstatt zu berücksichtigen, die in einem maximalen Umkreis von 20 km zum Wohnort des Halters/Nutzers ansässig ist.

Für LKW, Zweiräder, Reisemobile, Wohnwagen oder Sonderfahrzeuge, wird auf die Stundenverrechnungssätze der regionalen Fachwerkstätten verwiesen.

Das SV-Büro trägt dafür Sorge, dass die im Gutachten berücksichtigten Verrechnungssätze auf dem aktuellsten Stand sind.

### 8.2.1 Reparaturauftrag liegt vor

Liegt bei der Besichtigung des Fahrzeuges ein unterschriebener Reparaturauftrag vor, ist mit den Stundenverrechnungssätzen der konkreten Werkstatt zu kalkulieren.

Ferner ist der vom Kunden unterschriebene Reparaturauftrag fotografisch festzuhalten und dem Gutachten beizufügen.

Weiterhin gelten die unter 8.1. aufgeführten Bedingungen.

- Im Gutachtentext ist folgendes zu vermerken:  
„Da ein unterschriebener Reparaturauftrag vorliegt, wurden als Kalkulationsgrundlage die Srd.-Löhne der reparaturausführenden Werkstatt in Ansatz gebracht.  
Sollte jedoch der Fahrzeugschaden auf Basis einer fiktiven Abrechnung reguliert werden, sind die Srd.-Löhne zu prüfen und eventuell auf das Niveau einer regionalen Fachwerkstatt zu reduzieren“

### 8.2.2 Reparaturauftrag liegt nicht vor

Liegt bei der Besichtigung des Fahrzeuges kein unterschriebener Reparaturauftrag vor, ist mit dem Stundenverrechnungssatz der in einem maximalen Umkreis von 20 km zum Wohnort des Halters/Nutzers ansässigen Fachwerkstatt zu kalkulieren. (wie unter Punkt 8.2 beschrieben).

- Im Gutachtentext ist folgendes zu vermerken:  
„Als Kalkulationsgrundlage wurden die Srd.-Löhne einer regionalen Fachwerkstatt in Ansatz gebracht. Der Referenzbetrieb wird in der Kalkulation vermerkt“.
- **Wichtiger Hinweis**  
**Die Angabe des Referenzbetriebes muss mit einem „z.B.“ versehen werden !!**

### 8.3 Wiederbeschaffungswert

- Angaben zum Wiederbeschaffungswert und Restwert sind zwingend, wenn die Reparaturkosten 50% des Wiederbeschaffungswertes erreichen oder übersteigen.
- Ab einem Wiederbeschaffungswert von 3000,- Euro ist grundsätzlich eine detaillierte Wertermittlung dem Gutachten beizufügen. Für Wiederbeschaffungswerte die vom „üblichen“ Marktwert stark abweichen, werden nachvollziehbare Vergleichsangebote gefordert ( wie unter Punkt 6.1 und 6.2 beschrieben).
- Der Wiederbeschaffungswert ist grundsätzlich als Netto- und Bruttobetrag auszuweisen.

#### 8.4 Restwertbörse/Restwertangebote

- Die Restwerte sind ausschließlich über die Restwertbörsen CAR-TV und AutoOnline zu ermitteln.
- Bei Fahrzeugen deren Wiederbeschaffungswert höher als 1500,- Euro ist, ist eine Restwertermittlung über die Restwertbörsen erforderlich.
- Bei Fahrzeugen deren Wiederbeschaffungswert weniger als 1500,- Euro beträgt, ist die Einholung der Restwertgebote über eine Restwertbörse nicht zwingend erforderlich. Die Verfahrensweise wie unter Punkt 6.2 beschrieben, ist zu beachten.
- Die Einstellungsdauer beträgt 2 Arb.-Tage (48 Std.)
- Bei der Einstellung in die Restwertbörse ist zwingend die Zurich Gruppe Deutschland als auftraggebende Gesellschaft zu benennen. Nur so kann gewährleistet werden, dass die für die Zurich Gruppe Deutschland bei AutoOnline bzw. CAR-TV eingerichteten Regeln zugeordnet werden.

Folgende Vorgehensweisen sind zu beachten bzw. vorzunehmen:

→ Restwertbörse „AutoOnline“

Im Feld „Schadenbeschreibung / Bemerkungen“ ist einzugeben: \$ZURICH\$

→ Restwertbörse „Car-TV“

In der Restwertbörse „Car-TV“ ist die Zurich Gruppe Deutschland als auftraggebende Gesellschaft im System eingepflegt. Hier ist, je nach auftraggebender Versicherung die entsprechende Gesellschaft Zurich Versicherung AG oder DA-Direkt Versicherung AG in einer Listbox zu selektieren und entsprechend zu aktivieren.

- Zur Schadenbeschreibung in der Restwertbörse wird grundsätzlich die ausgearbeitete Kalkulation mit den dazugehörigen Lichtbildern eingestellt.
- Ein Ausdruck über die 5 höchsten Gebote und die Fahrzeugbeschreibung sind im Original mit dem Gutachten an den Auftraggeber/Sachbearbeiter zu übersenden.
- Im Gutachten wird der Höchstbieter mit Namen, Adresse, Telefon-Nr., Auftrags-Nr. oder IHS-Service ID sowie das Datum der Angebotsgültigkeit in dem Textteil des Gutachtens benannt.
- Eine Weitergabe des Ausdruckes oder der Ergebnisse der Restwertbörse an Dritte, ist nicht gestattet!

#### 8.5 Wertminderung

- Eine Stellungnahme zur Wertminderung ist bei Haftpflichtschäden unabhängig einer Befürwortung oder Ablehnung, grundsätzlich anzugeben.

#### 8.6 Umbaukosten

- Eine Kalkulation der Umbaukosten erfolgt nur sofern es wirtschaftlich sinnvoll ist und das Bauteil nicht bereits in den Wiederbeschaffungswert eingeflossen ist.

## 8.7 ED-Schäden

- Bei Einbruchdiebstahlschäden sind nur die Einbaukosten (Lohn) für die verwendeten Geräte zu kalkulieren. Die verwendeten Geräte selbst sind nur im Text der Kalkulation, mit Angabe des Gerätetyps und der Verkaufsbezeichnung zu vermerken.  
Ein Vermerk ist ebenfalls im Gutachtext anzugeben.

## 8.8 Wildschäden

Die im Auftrag angegebene und am Schadentag zu berücksichtigende AKB ist zu beachten.  
(Bei Unklarheiten Rückfragen an Auftraggeber).

- Folgende Inhalte der jeweiligen AKB sind zu differenzieren:  
⇒ "... durch einen Zusammenstoß des in Bewegung befindlichen Fahrzeuges mit Haarwild im Sinne von § 2 Abs. 1 Nr. 1 des Bundesjagdgesetzes..."  
⇒ "...durch einen Zusammenstoß des in Bewegung befindlichen Fahrzeuges mit Tieren jeder Art..."
- Die Fahrzeuge sind auf Wildspuren/Tierspuren zu untersuchen. Die vorhandenen Wildspuren/Tierspuren (Haare) sind evtl. zu dokumentieren, zu sichern und dem Gutachten beizufügen
- Eine Stellungnahme zur Charakteristik des Schadens ist abzugeben.  
Wildschaden: Ja/Nein  
Tierschaden: Ja/Nein

## 8.9 Marderbiss

Der Marderschaden ist durch die verschiedenen AKB ähnlich wie der Wildschaden auch unterschiedlich in seinem Deckungsumfang. Hier muss eine Rücksprache mit dem Auftraggeber bezügl. der Inhalte der AKB folgen.

## 8.10 Notreparatur

- Falls eine Notreparatur wirtschaftlich und sinnvoll ist, ist im Gutachten darauf hinzuweisen. Dies gilt insbesondere dann, wenn mit Ersatzteilverzögerungen bei Exoten, Oldtimern oder bekannten Lieferschwierigkeiten zu rechnen ist.
- Im KH-Fall ist bei der Beurteilung der Reparaturdauer zu beachten, dass eventuell durch eine Notreparatur das Fahrzeug in Betrieb gehalten werden kann, um unnötige Standzeiten bei der Ersatzteilbeschaffung oder Werkstattüberlastung zu vermeiden.
- Der Umfang, die Kosten und die Informationen sind wie unter Punkt 7.1 beschrieben, anzugeben.

### 8.11 Fracht- und Expresskosten im KH-Fall

- Eventuelle Fracht- und Expresskosten müssen im Begleittext benannt werden, wenn dadurch die Standzeiten deutlich reduziert werden können.

### 8.12 Rechnungsprüfung

- Grundlage und Umfang:  
Die Rechnungen werden bei erheblichen nicht nachvollziehbaren Kalkulationsabweichungen dem externen Partner inkl. etwaigem vorliegendem zusätzlichen Bildmaterials vorgelegt.  
Die Rechnungsprüfung muss die einzelnen Kategorien Lohn/Lack/Ersatzteile/Nebenkosten differenzieren und aufgliedern.  
Die Differenzen sind jeweils zu erläutern.

### 9.0 SLA (Service Level Agreement)

- Werden Änderungen innerhalb der Geschäftsbeziehung zwischen der Zurich-Gruppe Deutschland und deren Partner-SV vereinbart, so werden diese umgehend an die Partner-SV der Zurich-Gruppe Deutschland kommuniziert.

### 10.0 Datenschutz

Aufgrund der Tätigkeit für unser Unternehmen gilt das Datengeheimnis nach Bundesdatenschutzgesetz (BDSG). Danach ist es untersagt, personenbezogene Daten unbefugt (außerhalb ihrer Beauftragung) zu erheben, zu verarbeiten oder zu nutzen.

Eine für die Zurich Gruppe Deutschland erweiterte Fassung wird Ihnen umgehend geliefert.

### 12.0 Änderungen

Aufgrund der Komplexität, sich ändernden Technologien und unter Berücksichtigung der Bewahrung von Flexibilität, sind Änderungen dieser Richtlinien jederzeit möglich und unumgänglich.

Eventuelle Änderungen werden umgehend an die Partner-SV der Zurich-Gruppe Deutschland kommuniziert.