

Rahmenvertrag

über Leckageortung und schadenbezogene Erstaufnahme

Vertragsentwurf für die Zusammenarbeit mit Versicherungsunternehmen, Schadenregulierern und Schadenaußendiensten

Ziel des Entwurfs: schnelle, wirtschaftliche und möglichst zerstörungsarme Leckageortung mit klaren Prozessen, nachvollziehbarer Dokumentation und transparenter Abrechnung.

Hinweis: Dieser Entwurf ist als Arbeitsgrundlage gedacht und sollte vor Verwendung rechtlich geprüft und auf die konkreten Vorgaben des Versicherers angepasst werden.

Auftragnehmer	Sachverständigenbüro Jörg Schlüter
Büro Niedersachsen	Friesenweg 9, 26434 Wangerland
Büro NRW	Am Hohwege 48c, 44879 Bochum
Telefon	(04463) 21 20 290 (0234) 94428-0
24/7-Notruf Leckageortung	0800 / 0000175
E-Mail	kontakt@svbuerojoergschlueter.de
Internet	www.svbuenojoergschlueter.de www.leckage-finden.de

Stand: 27.04.2026

Inhaltsübersicht

- A. Rahmenvertrag
- B. Anlage 1 – Leistungsbeschreibung
- C. Anlage 2 – Service-Level / Reaktionszeiten
- D. Anlage 3 – Preisblatt / Abrechnungspositionen
- E. Anlage 4 – Mindeststandard Bericht und Dokumentation
- F. Anlage 5 – Datenschutz- und Vertraulichkeitsprüfblatt
- G. Anlage 6 – Beauftragungs- und Abrechnungsprozess
- H. Anlage 7 – Notdienst- und Sofortmaßnahmenregelung

Bearbeitungshinweis: Platzhalter in eckigen Klammern bitte vor Verwendung ergänzen. Preisangaben, Freigabegrenzen und Reaktionszeiten sollten mit dem jeweiligen Versicherer individuell abgestimmt werden.

A. Rahmenvertrag

Zwischen	[Name der Versicherung / des Auftraggebers] [Anschrift] – nachfolgend „Auftraggeber“ –
und	Sachverständigenbüro Jörg Schlüter Friesenweg 9, 26434 Wangerland – nachfolgend „Auftragnehmer“ –

Präambel

Der Auftraggeber reguliert beziehungsweise bearbeitet Schäden aus Versicherungsverträgen, insbesondere im Zusammenhang mit Leitungswasser-, Feuchte- und Folgeschäden. Der Auftragnehmer ist als Sachverständigenbüro im Bereich der Leckageortung, Feuchte- und Schimmelbewertung sowie schadenbezogenen Dokumentation tätig.

Ziel dieses Rahmenvertrages ist eine klare, schnelle und wirtschaftliche Zusammenarbeit. Die Leckageortung soll vorrangig zerstörungssarm beziehungsweise minimalinvasiv erfolgen. Die Feststellungen des Auftragnehmers dienen der Schadenaufklärung, der Eingrenzung der Schadenursache, der technischen Entscheidungsgrundlage für weitere Maßnahmen und der nachvollziehbaren Dokumentation.

§ 1 Vertragsgegenstand

- (1) Dieser Rahmenvertrag regelt die Bedingungen, unter denen der Auftragnehmer für den Auftraggeber Leistungen der Leckageortung, Feuchtemessung, technischen Schadenaufnahme und Dokumentation erbringt.
- (2) Einzelaufträge werden jeweils gesondert erteilt. Dieser Rahmenvertrag begründet keine Abnahmeverpflichtung des Auftraggebers und keine Exklusivität zugunsten des Auftragnehmers, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes schriftlich vereinbart wird.
- (3) Der Auftragnehmer trifft keine versicherungsrechtliche Deckungsentscheidung. Seine Tätigkeit beschränkt sich auf technische Feststellungen, fachliche Einschätzungen und dokumentierte Empfehlungen.

§ 2 Vertragsbestandteile und Rangfolge

- (1) Bestandteile dieses Vertrages sind der Rahmenvertrag sowie die Anlagen 1 bis 7.
- (2) Bei Widersprüchen gelten zunächst die individuellen schriftlichen Vereinbarungen zum Einzelauftrag, danach dieser Rahmenvertrag und anschließend die Anlagen.
- (3) Allgemeine Geschäftsbedingungen einer Partei gelten nur, wenn sie ausdrücklich schriftlich einbezogen wurden.

§ 3 Auftragserteilung und Einzelauftrag

- (1) Einzelaufträge können per E-Mail, Schadenportal, Telefon, Notruf, schriftlich oder über sonstige vereinbarte Kommunikationswege erteilt werden.
- (2) Der Einzelauftrag soll, soweit bekannt, folgende Angaben enthalten: Schadennummer, Versicherungsnehmer, Schadenort, Ansprechpartner vor Ort, Kontaktdaten, Schadenbild, Dringlichkeit, Zugangsregelung, Freigabegrenze und gewünschte Berichtsform.
- (3) In Notfällen, insbesondere bei laufendem Wasseraustritt oder drohendem Folgeschaden, darf der Auftragnehmer nach pflichtgemäßem Ermessen sofortige Sicherungs- und Ortungsmaßnahmen einleiten, soweit diese zur Schadenminderung erforderlich und wirtschaftlich vertretbar sind.
- (4) Der Auftragnehmer ist im Rahmen des erteilten Einzelauftrags und zur Unterstützung der Schadenabwendungs- und Schadenminderungspflichten nach § 82 VVG berechtigt, bei akuter Gefahr für Leib, Gesundheit oder erhebliche

Folgeschäden unverzüglich angemessene Sofortmaßnahmen zu treffen oder zu veranlassen. Dies gilt insbesondere, wenn aufgrund eines Feuchte- oder Leitungswasserschadens eine Gesundheitsgefährdung durch Schimmel beziehungsweise mikrobiellen Befall nicht ausgeschlossen werden kann. Die Maßnahmen sind auf das Erforderliche zu beschränken, zu dokumentieren und dem Auftraggeber unverzüglich mitzuteilen.

§ 4 Leistungsumfang

- (1) Der Leistungsumfang ergibt sich aus dem jeweiligen Einzelauftrag und der Leistungsbeschreibung in Anlage 1.
- (2) Der Auftragnehmer kann insbesondere folgende Verfahren einsetzen: klassische Feuchtemessung, Thermografie, Endoskopie beziehungsweise Rohrkamera, akustische Ortung, Druckprüfung, Farbzugabe beziehungsweise Farbbeprobung sowie ergänzende Sicht- und Plausibilitätsprüfungen.
- (3) Reparatur-, Installations-, Trocknungs-, Sanierungs- oder Wiederherstellungsarbeiten sind nicht Gegenstand dieses Vertrages, sofern sie nicht ausdrücklich gesondert beauftragt werden. Die neutrale schadenbezogene Feststellung soll dadurch gewahrt bleiben.

§ 5 Einsatzgebiet, Erreichbarkeit und Notdienst

- (1) Der Auftragnehmer übernimmt Einsätze insbesondere in Norddeutschland sowie nach gesonderter Abstimmung in weiteren Regionen.
- (2) Für dringende Leckageortungen steht ein 24/7-Notdienst unter 0800 / 0000175 zur Verfügung.
- (3) Reaktionszeiten und Prioritäten richten sich nach Anlage 2, soweit im Einzelauftrag keine abweichende Vereinbarung getroffen wird.

§ 6 Durchführung der Leistungen

- (1) Der Auftragnehmer führt die Leistungen fachgerecht, wirtschaftlich und mit dem Ziel einer möglichst zerstörungsarmen beziehungsweise minimalinvasiven Ortung durch.
- (2) Die Auswahl der geeigneten Mess- und Ortungsverfahren erfolgt nach dem Schadenbild, der Zugänglichkeit, der technischen Plausibilität und der Verhältnismäßigkeit.
- (3) Bauteilöffnungen erfolgen nur, wenn sie zur Ortung oder Schadenminderung erforderlich erscheinen und eine entsprechende Freigabe vorliegt oder ein Notfall nach § 3 Abs. 3 gegeben ist.
- (4) Sofortmaßnahmen im Sinne des § 3 Abs. 4 können insbesondere Sicherungs-, Schutz-, Abschottungs-, Lüftungs-, Trocknungs- oder Nutzungshinweise sowie die Veranlassung fachlich geeigneter Erstmaßnahmen umfassen, soweit diese zur Gefahrenabwehr, Schadenbegrenzung oder Vermeidung weiterer Gesundheits- oder Gebäudeschäden erforderlich erscheinen. Eine versicherungsrechtliche Deckungszusage ist damit nicht verbunden.
- (5) Kann eine Schadenursache trotz fachgerechter Anwendung geeigneter Verfahren nicht eindeutig festgestellt werden, wird dies im Bericht nachvollziehbar begründet.

§ 7 Dokumentation und Bericht

- (1) Der Auftragnehmer erstellt zu jedem abgeschlossenen Einzelauftrag eine nachvollziehbare Dokumentation gemäß Anlage 4.
- (2) Der Bericht enthält regelmäßig Angaben zu Auftrag, Objekt, Schadenbild, eingesetzten Verfahren, Messwerten, Fotodokumentation, Feststellungen, Bewertung der Plausibilität, Ortungsergebnis, Empfehlungen und gegebenenfalls weiteren erforderlichen Maßnahmen.
- (3) Vorabinformationen können in dringenden Fällen telefonisch oder per E-Mail übermittelt werden. Der schriftliche Bericht bleibt maßgeblich, soweit dort keine ausdrücklich als vorläufig gekennzeichneten Angaben enthalten sind.

§ 8 Kommunikation, Statusmeldungen und Fristen

- (1) Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber bei wesentlichen Feststellungen, Kostenabweichungen, Terminproblemen, fehlendem Zugang oder erkennbar erweitertem Untersuchungsbedarf unverzüglich.
- (2) Bei Notfalleinsätzen soll nach Möglichkeit eine kurze Erstinformation unmittelbar nach Abschluss des Vor-Ort-Termins erfolgen.
- (3) Standardberichte sollen innerhalb der in Anlage 2 vereinbarten Fristen zur Verfügung gestellt werden. Bei komplexen Schadenbildern oder fehlenden Unterlagen verlängert sich die Bearbeitungszeit angemessen.

§ 9 Vergütung und Rahmenpreise

- (1) Die Vergütung richtet sich nach dem Preisblatt in Anlage 3 oder nach einer gesonderten Vereinbarung zum Einzelauftrag.

- (2) Nebenkosten, Fahrtkosten, Wartezeiten, Notdienstzuschläge, Geräte- und Berichtspauschalen werden nach Anlage 3 abgerechnet, sofern sie angefallen und nicht bereits in einer Pauschale enthalten sind.
- (3) Kostenobergrenzen und Freigabegrenzen sind im Einzelauftrag zu beachten. Zeichnet sich eine Überschreitung ab, holt der Auftragnehmer vor Fortsetzung der Leistung eine Freigabe ein, sofern kein Notfall oder keine Gefahr der Schadenvergrößerung vorliegt.

§ 10 Abrechnung und Zahlungsbedingungen

- (1) Die Abrechnung erfolgt, soweit vereinbart, direkt gegenüber dem Auftraggeber unter Angabe der Schadennummer und des Versicherungsnehmers.
- (2) Alternativ kann gegenüber dem Versicherungsnehmer, der Hausverwaltung oder einem sonstigen Auftraggeber abgerechnet werden, wenn eine entsprechende Beauftragung oder Kostenübernahme vorliegt.
- (3) Rechnungen sind innerhalb von [14 / 21 / 30] Tagen nach Zugang ohne Abzug fällig. Einwendungen gegen Rechnungen sollen innerhalb von [10] Werktagen nachvollziehbar mitgeteilt werden.

§ 11 Mitwirkungspflichten

- (1) Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer die für die Leistung erforderlichen Informationen zur Verfügung, soweit sie ihm vorliegen.
- (2) Der Auftraggeber beziehungsweise der benannte Ansprechpartner sorgt für Zugang zum Schadenort, zu betroffenen Räumen, Installationsschächten, Absperrventilen, Technikräumen und relevanten Unterlagen.
- (3) Verzögerungen, Wartezeiten oder Mehrkosten infolge fehlender Mitwirkung können nach Anlage 3 abgerechnet werden, sofern der Auftragnehmer diese nicht zu vertreten hat.

§ 12 Grenzen der Leistung und Ergebnisoffenheit

- (1) Die Leckageortung ist eine technische Eingrenzung auf Grundlage des vorgefundenen Schadenbildes und der eingesetzten Messverfahren. Eine Erfolgsgarantie für die eindeutige Feststellung jeder verdeckten Ursache wird nicht übernommen.
- (2) Messergebnisse können durch Bauteilaufbau, Feuchteverteilung, Materialeigenschaften, Nutzerverhalten, bauliche Vorbelastungen oder bereits eingeleitete Maßnahmen beeinflusst werden.
- (3) Der Auftragnehmer weist im Bericht auf erkennbare Unsicherheiten, Alternativursachen und erforderliche Folgeprüfungen hin.

§ 13 Haftung und Versicherungsschutz

- (1) Der Auftragnehmer haftet nach den gesetzlichen Vorschriften, soweit nachfolgend nichts anderes vereinbart wird.
- (2) Für leichte Fahrlässigkeit haftet der Auftragnehmer nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten und begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden. Die Haftung für Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit, Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit bleibt unberührt.
- (3) Der Auftragnehmer unterhält eine angemessene Betriebs- beziehungsweise Berufshaftpflichtversicherung. Nachweise werden dem Auftraggeber auf Wunsch zur Verfügung gestellt.

§ 14 Datenschutz und Vertraulichkeit

- (1) Die Parteien behandeln sämtliche im Rahmen der Zusammenarbeit bekannt werdenden Geschäfts-, Versicherungs-, Objekt-, Personen- und Schadendaten vertraulich.
- (2) Personenbezogene Daten werden ausschließlich im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben verarbeitet. Ob für die konkrete Zusammenarbeit zusätzlich eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung erforderlich ist, wird anhand der tatsächlichen Rollenverteilung geprüft und bei Bedarf gesondert vereinbart.
- (3) Fotos, Messdaten, Berichte und Kontaktdaten dürfen nur für die Bearbeitung des jeweiligen Schadenfalles sowie für gesetzliche Aufbewahrungs- und Nachweispflichten genutzt werden.

§ 15 Unterauftragnehmer und Kooperationspartner

- (1) Der Auftragnehmer darf qualifizierte Kooperationspartner oder Unterauftragnehmer einsetzen, soweit dies zur ordnungsgemäßen Durchführung erforderlich ist und keine berechtigten Interessen des Auftraggebers entgegenstehen.
- (2) Der Auftragnehmer bleibt für die ordnungsgemäße Leistungserbringung verantwortlich, soweit nicht im Einzelfall eine unmittelbare Beauftragung eines Dritten durch den Auftraggeber erfolgt.
- (3) Datenschutzrechtliche Anforderungen an Unterauftragnehmer sind gesondert zu beachten.

§ 16 Neutralität und Interessenkonflikte

- (1) Der Auftragnehmer erbringt seine Feststellungen sachlich, nachvollziehbar und unabhängig vom gewünschten Regulierungsergebnis.
- (2) Potenzielle Interessenkonflikte, insbesondere bei eigener Beteiligung an Folgegewerken, sind dem Auftraggeber vor Beauftragung offenzulegen.
- (3) Der Auftragnehmer ist nicht berechtigt, gegenüber Versicherungsnehmern verbindliche Deckungszusagen oder Regulierungsentscheidungen im Namen des Auftraggebers abzugeben.

§ 17 Qualitätssicherung

- (1) Der Auftragnehmer setzt geeignetes und funktionsfähiges Equipment ein und achtet auf nachvollziehbare Mess- und Dokumentationsstandards.
- (2) Der Auftragnehmer wirkt auf eine fortlaufende fachliche Weiterentwicklung, Schulung und Qualitätssicherung hin.
- (3) Der Auftraggeber kann berechnigte Rückfragen zum Bericht stellen. Ergänzende Erläuterungen werden nach Aufwand oder nach gesonderter Vereinbarung erbracht.

§ 18 Laufzeit und Kündigung

- (1) Dieser Rahmenvertrag beginnt am [Datum] und läuft auf unbestimmte Zeit / zunächst bis zum [Datum].
- (2) Er kann von jeder Partei mit einer Frist von [drei Monaten] zum Monatsende schriftlich gekündigt werden.
- (3) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Bereits erteilte Einzelaufträge werden nach den Regelungen dieses Vertrages abgewickelt, sofern die Parteien nichts anderes vereinbaren.

§ 19 Schlussbestimmungen

- (1) Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Textform, soweit keine strengere Form gesetzlich vorgeschrieben ist.
- (2) Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam, undurchführbar oder lückenhaft sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Anstelle der unwirksamen, undurchführbaren oder fehlenden Regelung gilt eine wirksame und durchführbare Regelung als vereinbart, die dem wirtschaftlichen und rechtlichen Zweck der betroffenen Bestimmung möglichst nahekommt, soweit dies rechtlich zulässig ist. Entsprechendes gilt für etwaige Regelungslücken.
- (3) Gerichtsstand und anwendbares Recht richten sich nach den gesetzlichen Vorschriften, soweit keine wirksame abweichende Vereinbarung getroffen wird.

Unterschriften

Ort, Datum	Für den Auftraggeber	Für den Auftragnehmer

B. Anlage 1 – Leistungsbeschreibung

1. Zielsetzung

Die Leistungen dienen der technischen Eingrenzung und Feststellung von Leckagen beziehungsweise Feuchteursachen unter besonderer Berücksichtigung einer wirtschaftlichen, möglichst zerstörungsarmen Vorgehensweise.

2. Typische Leistungen

- Aufnahme des Schadenbildes und Plausibilitätsprüfung der gemeldeten Ursache
- Sichtprüfung betroffener Bauteile, Installationen und angrenzender Bereiche
- Feuchtemessungen an Oberflächen und in geeigneten Bauteilbereichen
- Thermografische Untersuchung bei geeigneten Temperatur- und Randbedingungen
- Endoskopische Untersuchung beziehungsweise Rohrkameraeinsatz, soweit technisch sinnvoll und zugänglich
- Akustische Ortung bei geeigneten Rohrsystemen und Druckverhältnissen
- Druckprüfung zur Prüfung von Leitungen, Rohrsystemen und Druckverhältnissen, soweit technisch geeignet und beauftragt
- Farbzugabe oder Farbbeprobung zur Plausibilisierung von Fließwegen oder Austrittspunkten
- Fotodokumentation, Messwertaufnahme und Ergebnisbericht
- Empfehlung weiterer Maßnahmen, beispielsweise Freilegung, Reparatur, Trocknung, Schimmelprüfung oder ergänzende Bauteilöffnung

Verfahren	Einsatzbereich	Grenzen / Voraussetzungen
Feuchtemessung	Erste Eingrenzung, Feuchteverteilung, Vergleichsmessungen	Materialabhängig; Salze, Metall, Aufbau und Vorbelastungen können beeinflussen
Thermografie	Temperaturunterschiede, Leitungsverläufe, Feuchte- und Wärmebrückenhinweise	Abhängig von Temperaturdifferenz, Oberflächen, Randbedingungen und Nutzerverhalten
Endoskopie / Rohrkamera	Hohlräume, Schächte, Rohrrinnenbereiche, schwer einsehbare Bereiche	Zugang erforderlich; Sichtfeld und Verschmutzungen können begrenzen
Akustische Ortung	Druckleitungen, austretendes Wasser, Strömungs- und Leckgeräusche	Geräuschkulisse, Leitungsdruck, Rohrmaterial und Einbausituation sind relevant
Druckprüfung	Prüfung von Leitungsabschnitten, Druckverlusten und Druckverhältnissen bei geeigneten Anlagen	Nur bei technisch geeigneten und absperrbaren Systemen; Abstimmung, Sicherheitsvorgaben und Dokumentation erforderlich
Farbzugabe / Farbbeprobung	Fließwege, Ablauf-/Dichtheitsfragen, Austrittspunkte	Nicht bei allen Anlagen zulässig; Abstimmung und Verträglichkeit erforderlich

3. Nicht geschuldete Leistungen ohne gesonderte Beauftragung

Ohne gesonderte Beauftragung sind insbesondere nicht geschuldet: Reparaturarbeiten, Sanierung, technische Trocknung, Wiederherstellung, Laboranalytik, mikrobiologische Bewertung, rechtliche Bewertung der Versicherungsdeckung, Kostenvoranschläge für Fremdgewerke sowie statische oder bauphysikalische Sondergutachten.

C. Anlage 2 – Service-Level / Reaktionszeiten

Priorität	Typischer Anlass	Rückmeldung	Einsatz / Terminierung	Bericht
Notfall	Laufender Wasseraustritt, akute Schadenvergrößerung, unklarer Rohrbruch	möglichst sofort / schnellstmöglich	nach Verfügbarkeit, 24/7-Notdienst	Kurzinfo direkt nach Termin, Bericht nach Absprache
Dringend	Feuchteschaden mit Folgeschadenrisiko, Nutzungseinschränkung	innerhalb von [4] Stunden werktags	regelmäßig innerhalb von [24–48] Stunden	innerhalb von [2–3] Werktagen
Standard	Abgegrenzter Schaden ohne akuten Wasseraustritt	innerhalb von [1] Werktag	regelmäßig innerhalb von [3–5] Werktagen	innerhalb von [5] Werktagen
Komplex / Gutachtannah	Mehrere Ursachen, mehrere Wohnungen, WEG-/Gewerbeobjekt	nach Abstimmung	Projekttermin nach Abstimmung	nach Aufwand und Abstimmung

Ergänzende Regelungen

Die genannten Zeiten sind Zielwerte und stehen unter dem Vorbehalt von Erreichbarkeit der Ansprechpartner, Zugang zum Objekt, regionaler Einsatzplanung, Witterung, Verkehrslage und Verfügbarkeit erforderlicher Spezialtechnik.

Bei fehlendem Zugang, Terminverschiebungen durch Dritte oder nicht vorliegenden Freigaben beginnt die Bearbeitungsfrist erst nach Beseitigung des Hindernisses.

D. Anlage 3 – Preisblatt / Abrechnungspositionen

Hinweis: Die nachfolgende Tabelle ist als verhandelbares Preisblatt konzipiert. Beträge bitte nach Ihrer Kalkulation ergänzen.

Position	Beschreibung	Einheit	Preis netto
Ersttermin Leckageortung Standard	Anfahrt im definierten Einsatzgebiet, Aufnahme, erste Messungen, einfache Ortung	Pauschale	[] EUR
Notdiensteinsatz 24/7	Einsatz außerhalb regulärer Geschäftszeiten oder bei akuter Schadenlage	Pauschale / Zuschlag	[] EUR
Stundensatz Fachtechniker / Sachverständiger	Ortung, Messung, Dokumentation, Abstimmung	je Stunde	[] EUR
Fahrtkosten	Fahrzeug- und Wegezeit außerhalb Freikontingent	je km / je Stunde	[] EUR
Thermografie	Einsatz Wärmebildkamera inklusive Auswertung im Bericht	Pauschale / Aufwand	[] EUR
Endoskopie / Rohrkamera	Einsatz Spezialkamera, Fotodokumentation	Pauschale / Aufwand	[] EUR
Akustische Ortung	Einsatz akustischer Ortungstechnik	Pauschale / Aufwand	[] EUR
Druckprüfung	Durchführung einer Druckprüfung einschließlich Dokumentation der Prüfandbedingungen und Ergebnisse	Pauschale / Aufwand	[] EUR
Farbzugabe / Farbbeprobung	Materialeinsatz und Prüfdurchführung	Pauschale / Aufwand	[] EUR
Berichtspauschale Standard	Fotodokumentation, Messwerte, Feststellungen, Empfehlungen	Pauschale	[] EUR
Erweiterter Bericht / Stellungnahme	Zusätzliche Auswertung, Rückfragen, Ergänzungen, Versicherungs- oder Gerichtsnähe	nach Aufwand	[] EUR
Wartezeit / erfolglose Anfahrt	Kein Zugang, Terminabsage vor Ort, Wartezeiten durch Dritte	je angefangene 15 Min.	[] EUR

Freigabegrenzen

Standardfreigabe je Schadenfall: bis [] EUR netto.

Erweiterte Freigabe nach Rücksprache: bis [] EUR netto.

Notfallfreigabe zur Schadenminderung: bis [] EUR netto, soweit eine sofortige Maßnahme zur Begrenzung des Schadens erforderlich erscheint.

E. Anlage 4 – Mindeststandard Bericht und Dokumentation

Berichtsbestandteil	Mindestinhalt
Auftragsdaten	Auftraggeber, Schadennummer, Versicherungsnehmer, Schadenort, Termin, anwesende Personen
Schadenbild	Beschreibung der gemeldeten und sichtbaren Schäden, betroffene Räume und Bauteile
Rahmenbedingungen	Zugang, Vorarbeiten, bereits erfolgte Reparaturen, Trocknung, Nutzerangaben
Eingesetzte Verfahren	Messgeräte, Ortungsmethoden, Prüfbereiche, besondere Randbedingungen
Messwerte / Feststellungen	Feuchtwerte, Temperaturhinweise, Sichtbefunde, Geräusch-/Kamerabefunde
Fotodokumentation	Übersichtsfotos, Detailfotos, Schadenstelle, Messpunkte, relevante Bauteilöffnungen
Bewertung	Plausibilität, wahrscheinliche Ursache, Grenzen der Feststellung, Alternativursachen
Ortungsergebnis	Festgestellte oder eingegrenzte Schadenstelle, erforderliche Freilegung oder Reparaturstelle
Empfehlungen	Reparatur, weitere Prüfung, Trocknung, Schimmelprüfung, Sicherungsmaßnahmen
Kosten-/Prozesshinweis	Hinweis auf erforderliche Freigaben und Folgegewerke, soweit erkennbar

Kurzbericht bei Notfällen

Bei akuten Notfällen kann zunächst eine Kurzmitteilung mit Schadenort, erster Ursacheinschätzung, Sofortmaßnahmen und Bildmaterial erfolgen. Der vollständige Bericht wird nachgereicht, soweit vereinbart oder erforderlich.

F. Anlage 5 – Datenschutz- und Vertraulichkeitsprüfblatt

1. Rollenprüfung

Vor Beginn der Zusammenarbeit sollte geprüft werden, ob der Auftragnehmer im konkreten Prozess als eigenständig Verantwortlicher, gemeinsamer Verantwortlicher oder Auftragsverarbeiter tätig wird. Die Einordnung hängt von der tatsächlichen Weisungsgebundenheit und dem Zweck der Datenverarbeitung ab.

Soweit eine Auftragsverarbeitung vorliegt, ist zusätzlich eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung abzuschließen. Dieses Prüfblatt ersetzt keine solche Vereinbarung.

Prüfpunkt	Regelung / Eintragung
Datenkategorien	Schadendaten, Kontaktdaten, Objektadresse, Fotos, Messdaten, Versicherungsdaten
Betroffene Personen	Versicherungsnehmer, Mieter, Eigentümer, Hausverwaltungen, Ansprechpartner, ggf. Nachbarn
Zweck	Bearbeitung, Dokumentation und technische Bewertung von Schadenfällen
Zugriffsberechtigte	[intern festlegen]
Speicherdauer	[gesetzliche / vertragliche Aufbewahrungsfristen eintragen]
Übermittlung	Auftraggeber, berechtigte Beteiligte, Folgegewerke nur bei Freigabe / Erforderlichkeit
Technische und organisatorische Maßnahmen	Zugriffsschutz, Geräte- und Datensicherung, Vertraulichkeit, Lösch- und Archivierungsregeln
Unterauftragnehmer	[benennen oder Genehmigungsprozess festlegen]

2. Vertraulichkeit

Mitarbeitende und eingesetzte Dritte sind auf Vertraulichkeit zu verpflichten. Schadenfotos dürfen nicht für Werbung, Schulung oder Referenzen verwendet werden, sofern keine gesonderte, wirksame Freigabe vorliegt.

G. Anlage 6 – Beauftragungs- und Abrechnungsprozess

Schritt	Beschreibung	Verantwortlich
1. Schadenmeldung	Schadenfall wird beim Versicherer / Auftraggeber angelegt; Schadennummer wird vergeben.	Auftraggeber
2. Beauftragung	Auftrag mit Kontaktdaten, Schadenort, Dringlichkeit und Freigabegrenze an Auftragnehmer.	Auftraggeber
3. Terminierung	Kontaktaufnahme mit Versicherungsnehmer / Ansprechpartner und Vereinbarung des Ortungstermins.	Auftragnehmer
4. Vor-Ort-Leistung	Schadenaufnahme, Messung, Ortung, Fotodokumentation, Sofortinformation bei relevanten Feststellungen.	Auftragnehmer
5. Bericht	Übermittlung des Berichts an vereinbarte Empfänger.	Auftragnehmer
6. Rückfragen	Klärung technischer Rückfragen, ggf. Ergänzung des Berichts.	Beide Parteien
7. Rechnung	Rechnung mit Schadennummer, Leistungsdatum, Positionen und Anlagenbezug.	Auftragnehmer
8. Zahlung / Prüfung	Rechnungsprüfung und Zahlung nach vereinbartem Zahlungsziel.	Auftraggeber

Kommunikationswege

Primäre Kommunikationswege: [E-Mail / Schadenportal / Telefon / Notruf].

Empfänger für Berichte: [Schadenabteilung / Regulierer / Sammelpostfach].

Empfänger für Rechnungen: [Rechnungsadresse / E-Mail / Portal].

H. Anlage 7 – Notdienst- und Sofortmaßnahmenregelung

1. Notdienstzweck

Der Notdienst dient der schnellen Eingrenzung akuter Leckage- und Wasserschadenereignisse, der Schadenminderung und der Vorbereitung weiterer Maßnahmen. Er ersetzt keine umfassende Sanierungsplanung.

Situation	Zulässige Sofortmaßnahme ohne gesonderte Vorabfreigabe	Hinweis
Laufender Wasseraustritt	Ortung, Absperrhinweis, Dokumentation, Empfehlung Installateur / Notdienst	Keine Reparaturzusage im Namen des Versicherers
Erhebliche Durchfeuchtung	Feuchtemessung, Fotodokumentation, Empfehlung zur Trocknungsprüfung	Trocknung nur gesondert beauftragen
Unklarer Austrittspunkt	Minimalinvasive Ortung, technische Eingrenzung, Empfehlung Bauteilöffnung	Bauteilöffnung nur bei Freigabe oder Gefahr im Verzug
Nicht versicherte Ursache möglich	Technische Feststellung und neutraler Hinweis im Bericht	Keine Deckungsentscheidung

2. Notdienst-Kommunikation

Bei Notfällen soll der Auftragnehmer den Auftraggeber nach Abschluss des Vor-Ort-Termins kurz informieren, insbesondere über vermutete Ursache, getroffene beziehungsweise empfohlene Sofortmaßnahmen, Folgeschadenrisiko und weiteren Handlungsbedarf.

Notrufnummer des Auftragnehmers: 0800 / 0000175.

3. Sofortmaßnahmen bei möglicher Gesundheitsgefährdung

Bei einer akuten oder nicht auszuschließenden Gesundheitsgefährdung, insbesondere durch Schimmel beziehungsweise mikrobiellen Befall infolge eines Feuchte- oder Leitungswasserschadens, ist der Auftragnehmer im Rahmen der Beauftragung berechtigt, sofort erforderliche und angemessene Maßnahmen zur Gefahrenabwehr, Schadenminderung und Beweissicherung zu ergreifen oder zu veranlassen.

Solche Maßnahmen können insbesondere die vorläufige Absperrung oder Nutzungseinschränkung betroffener Bereiche, Schutz- und Abschottungsmaßnahmen, erste technische Sicherungsmaßnahmen, Hinweise zum Lüftungs- und Heizverhalten, die Veranlassung einer technischen Trocknung oder die Empfehlung beziehungsweise Veranlassung einer mikrobiologischen Untersuchung umfassen. Umfang und Kosten sind auf das im Einzelfall Erforderliche und Verhältnismäßige zu begrenzen.

Der Auftragnehmer dokumentiert Anlass, Art, Umfang und Begründung der Sofortmaßnahmen nachvollziehbar im Bericht und informiert den Auftraggeber unverzüglich. Soweit die Umstände eine vorherige Weisung des Auftraggebers oder Versicherers zulassen, ist diese einzuholen; bei Gefahr im Verzug kann die Maßnahme vorab erfolgen.

Ende des Vertragsentwurfs. Dieser Entwurf dient als Grundlage für Vertragsverhandlungen und ersetzt keine rechtliche Beratung.