



Schadenmanagement in WEG-Verwaltungen im digitalen Wandel

Versicherungsschäden gehören zu den arbeitsintensiven Themen im Alltag von Wohnungseigentumsverwaltungen. Sie erfordern technisches Wissen, rechtliche Kenntnisse und die Koordination zahlreicher Akteure – vom Versicherer über die Handwerksbetriebe bis zu den Mieter und Eigentümern.

Ein Blick in die Praxis zeigt, wie sich das Schadenmanagement mit digitalen Werkzeugen verändert – und welche organisatorischen Folgen das für Verwaltungen hat.

| Komplexe Schadenabläufe

Für Verwaltungen bedeuten Schadenefälle eine erhebliche Belastung: Neben der laufenden Objektbetreuung müssen sie Versicherungsbedingungen prüfen, Handwerker koordinieren und Eigentümer informieren. Eine Verwaltung kann solche Fälle kaum effizient nebenbei bearbeiten. Sie braucht strukturierte Prozesse, sonst drohen Verzögerungen oder Fehlentscheidungen.

Ein klassisches Beispiel ist der Leitungswasserschaden in einer WEG-Anlage: Bis alle Parteien informiert, Angebote eingeholt, Gutachter beauftragt und Zahlungen geprüft sind, vergehen oft Wochen. Digitale Prozesse

verkürzen diese Kette deutlich – Schadendaten werden automatisch erfasst, Fotos direkt in die Akte geladen, Statusmeldungen laufen transparent zusammen.

| Digitalisierung verändert Abläufe

Digitale Systeme haben in den vergangenen Jahren viele Arbeitsschritte im Schadenmanagement vereinfacht. Auch INCON arbeitet mit seiner hybriden Plattform daran, den Ablauf von Schadenemeldungen zu standardisieren und digital zu unterstützen. Die Verwaltung meldet beispielsweise den Leitungswasserschaden über ein Partnerportal; hier werden Informationen zu Leckortung, Trocknung und Sanierung gesammelt, Fristen und Absprachen dokumentiert und die Kommunikation automatisiert. Alle Beteiligten bleiben durchgängig und transparent informiert. Verwalter sehen jederzeit, wo der Schaden steht, wer aktiv ist und welche Zahlungen erfolgt sind.

Für Verwaltungen bedeutet das: deutlich weniger Rückfragen, schnellere Regulierung und vor allem Entlastung der Mitarbeitenden. Eigentümer erhalten nachvollziehbare Informationen, Versicherer arbeiten mit vollständigen Datensätzen – und alle Beteiligten sparen Zeit und Nerven.

| Veränderungen in der Verwaltungsrolle

Mit der technischen Entwicklung verändert sich auch die Rolle der Verwaltung. Sie wird zunehmend zur Steuerungsinstanz, die Prozesse überwacht, Entscheidungen vorbereitet und Qualität sichert. Entscheidend dabei ist, Partner zu wählen, die Fachwissen, Technik und persönliche Betreuung verbinden.

| Mehr Effizienz, weniger Risiko

Der digitale Wandel im Schadenmanagement ist längst Realität. Für Verwaltungen eröffnet er die Chance, Prozesse zu professionalisieren, Haftungsrisiken zu reduzieren und Ressourcen gezielter einzusetzen. Entscheidend ist, Partner zu wählen, die Fachwissen, Technik und persönliche Betreuung verbinden. ■



Der Autor

Martin Schellhorn,
Geschäftsführer der
INCON GmbH