



Richtlinien

- Anlage 1 -

RICHTLINIEN

über die Zusammenarbeit zwischen

Auftraggebern

und

Vertragssachverständigen der SSH-Schaden-Schnell-Hilfe GmbH

Stand Mai 2025

Inhaltsverzeichnis

1. Auftragserteilung.....	3
1.1 Auftragsinhalte	4
2. Auftragsbearbeitung	5
2.1 Dienstleistungsangebot.....	5
2.2 Einheitliches Layout.....	13
2.3 Honorar	13
2.4. Dauer der Auftragsabwicklung	14
2.4.1. Laufzeiten	14
3. Anforderungen an SSH-Gutachteninhalte	14
3.1 Schadenkalkulation	15
3.2 Wertermittlung.....	15
3.2.1 Wiederbeschaffungswert / Restwert.....	15
3.2.2 Wertminderung.....	16
4. Gutachtenversand	16
5. Beschwerde - Management.....	17

Präambel

Diese Richtlinien definieren die Standards der SSH-Dienstleistungen.

Die Erbringung der Dienstleistungen erfolgt im Krafthaftpflichtschaden gemäß gültiger BGH- Rechtsprechung. Bei Kaskoschäden gemäß gültiger AKB.

Alle Gutachten der SSH werden entsprechend der Anforderungen der Bestellungskörperschaften bzw. DAkkS Zertifizierungsstellen erstellt.

Abweichende Regelungen sind im SSH-Portal unter der Rubrik "Auftraggeberbesonderheiten" hinterlegt bzw. werden den Aufträgen angefügt und sind zu berücksichtigen.

1. Auftragserteilung

Die Auftragserteilung sollte elektronisch, wenn möglich, über den GDV-Schaden-Service erfolgen.

Andernfalls kann der Auftrag direkt an den SSH-Sachverständigen oder über die Zentrale Auftragsannahme der SSH erfolgen.

Die Zentrale Auftragsannahme der SSH ist per E-Mail an auftraege@sshgmbh.de, über Telefon: 040-5247167200 und Fax: 040-524716711 zu erreichen.

1.1 Auftragsinhalte

Zur Beauftragung gehören alle Informationen an den Sachverständigen, die es ermöglichen, die Auftragsbearbeitung zügig und qualitativ umfassend vorzunehmen. Der Auftrag ist grundsätzlich mit folgenden Angaben zu erteilen:

- Schadennummer
- Kontaktdaten des Auftraggebers mit Telefonnummer und E-Mail-Adresse
- Schadenart (z.B. TK mit Angabe der SB), gültige AKB,
- Vorsteuerabzugsberechtigung
- Zu besichtigendes Objekt: Kennzeichen, Fabrikat, Typ, Erstzulassung, Fahrzeugidentifikationsnummer, etc.
- Angaben zum Halter (VN / AST / etc. Adresse mit Telefon (tagsüber erreichbar)
- Auftragsdefinition: Üblicherweise handelt es sich um ein Vollgutachten zur Schadenfeststellung/ -bewertungen von Kraftfahrzeugen. Abweichungen sind im Auftrag zu spezifizieren (z. B. kritische Überprüfung von Vorschäden, etc.)
- Schadentag, Schadenort
- Bekannte Informationen und Daten zum Schadenhergang (ggf. Kopie der Schadenanzeige beifügen)
- Angaben des Besichtigungsortes und der Kontaktpersonen mit Adresse und Telefon (tagsüber), E-Mail, etc.
- Hinweise auf Vorschäden (ggf. Anzahl und Hinweis auf Schadennr., Schadenart, Schadenbeträge, fiktive Abrechnung)
- Angabe von vertraglichen Sondervereinbarungen und deren Auswirkung auf das Gutachten (z. B. Mehrwertversicherung, Werkstattbindung, Stundenverrechnungssätze),
- Hinweise auf Verwendungsart laut Vertrag (Taxi, Mietfahrzeug, LKW, Leasingfahrzeuge etc.)
- Hinweise auf Kopieempfänger

2. Auftragsbearbeitung

2.1 Dienstleistungsangebot

Grundlegend wird immer mit der vereinbarten kleinsten Dienstleistung begonnen, sofern keine der vereinbarten Wechselbegründungen eine Fertigstellung in dem jeweiligen Dienstleistungsangebot verhindert.

Das Dienstleistungsangebot der SSH umfasst folgende Produkte:

SSH-Produkt	Bedingungen	Produktinhalt	Beschreibung
SSH-Schaden-gutachten	Standardprodukt für Kfz bis 3,5t im Serienzustand	- Fahrzeugdaten - Gfs. Kalkulation - Fotos - Texte - Gfs. Angaben zum WBW / RW und zu Wertminderung, Abzügen / Minderwerten, Reparatur-/ Wiederbeschaffungsdauer	Unser SSH-Partner vereinbart einen Termin mit dem angegebenen Ansprechpartner in der Station oder am Standort des Fahrzeuges. Im Schadengutachten werden abhängig von der Schadenart (Kasko oder Haftpflicht) alle zur Schadenregulierung notwendigen Angaben getätigt. Übersteigen die Reparaturkosten 50% der Wiederbeschaffungswertes, werden Restgebote eingeholt. Sollten Gründe vorliegen, dass keine Restgebote eingeholt wurden, z.B. begonnene Reparatur, sind dies im GA anzugeben. Übersteigen die Reparaturkosten 150% des Wiederbeschaffungswertes kann auf eine detaillierte Kalkulation verzichtet werden.

SSH-Produkt	Bedingungen	Produktinhalt	Beschreibung
SSH-Compact Drive Out	- Für Kfz bis 3,5t im Serienzustand - Plausibel - Keine Totalschäden - Keine Überlagerung mit Vor- / Altschäden	- Fahrzeugdaten - Kalkulation - Fotos - Reparaturdauer - Max. zusätzliche Angabe zu UPE / Verbringung	Unser SSH-Partner vereinbart einen Termin mit dem angegebenen Ansprechpartner am Standort des Fahrzeuges. Der Sachverständige ermittelt den voraussichtlichen Kostenrahmen der Reparatur und übermittelt das Produkt an den Auftraggeber.
SSH-Compact Drive In	- Für Kfz bis 3,5t im Serienzustand - Plausibel - Keine Totalschäden - Keine Überlagerung mit Vor- / Altschäden	- Fahrzeugdaten - Kalkulation - Fotos - Reparaturdauer - Max. zusätzl. Angaben zu UPE / Verbringung	Unser SSH-Partner vereinbart einen Termin mit dem Fahrzeughalter (VN / AST) in seiner SSH-Station. Der Sachverständige ermittelt den voraussichtlichen Kostenrahmen der Reparatur und übermittelt das Produkt an den Auftraggeber.

SSH-Produkt	Bedingungen	Produktinhalt	Beschreibung
SSH-Video Expertise	• Für Kfz bis 3,5t im Serienzustand • Reparaturschäden im Sichtbereich (keine verdeckten- bzw. Strukturschäden) • Keine Achs- oder Aggregatschäden • Plausibel • Keine Totalschäden	• Fahrzeugdaten • Kalkulation • Fotos • Reparaturdauer • Max. zusätzliche Angabe zu UPE / Verbringung •	Bei der SSH-Video Expertise wird mit dem Fahrzeughalter (VN / AST) ein Termin für die Videotelefonie abgestimmt. Der Sachverständige begutachtet den Schaden mittels des Videoanrufes und dokumentiert diesen anhand selbsterstellter Fotos und leitet den Fahrzeughalter bei der Besichtigung an und hält hier Rücksprache mit diesem. Anhand der erstellten Fotos wird der Schaden kalkuliert und das Produkt an den Auftraggeber übermittelt.
SSH-Foto Expertise	• Für Kfz bis 3,5t im Serienzustand • Kleinstschäden • Keine Achs- oder Aggregatschäden • Plausibel • Keine Totalschäden	• Fahrzeugdaten • Kalkulation • Fotos • Reparaturdauer • Max. zusätzliche Angabe zu UPE / Verbringung	Mittels der SSH-Foto Expertise kann der Versicherungsnehmer / Anspruchsteller seinen Schaden selbstständig dokumentieren. Anhand der erstellten Fotos wird der Schaden kalkuliert und das Produkt an den Auftraggeber übermittelt.

SSH-Produkt	Bedingungen	Produktinhalt	Beschreibung
SSH-Sondergutachten	• Wenn weniger als 90% der Ersatzteilpositionen EDV kalkulierbar sind • LKW > 3,5t • Wohnmobile, Wohnwagen • Landwirtschaftliche Fahrzeuge • Gegenüberstellungen • Aussage zu Aggregate Schäden • Prüfung Fremdgutachten ohne Besichtigung • Nachbesichtigungen bei problematischen Kostenvoranschlägen/ Rechnungen/ Fremdgutachten • Plausibilitätsprüfungen	• Fahrzeugdaten • Gfs. Kalkulation • Fotos • Texte • Gfs. Angaben zum WBW / RW und zu Wertminderung, Abzügen / Minderwerten, Reparatur-/Wiederbeschaffungsdauer • Auftragsspezifische Aussagen	Unser SSH-Partner vereinbart einen Termin mit dem angegebenen Ansprechpartner in der Station oder am Standort des Fahrzeuges. Sollte der Sachverständige bezüglich einer beratenden Tätigkeit, technischer- und manueller Gutachten zu Spezialthemen, Gegenüberstellungen, Fremdgutachtenprüfungen mit Nachbesichtigungen und ausführlicher Stellungnahme und nicht EDV-kalkulierbarer Gutachten durchführen wird ein Sondergutachten erstellt.

SSH-Produkt	Bedingungen	Produktinhalt	Beschreibung
SSH- Analytisches Gutachten	• Unfallrekonstruktion oder Unfallanalyse • Schlüsselgutachten • Wild-/Tierhaarbestimmung • Branduntersuchungen • Reifengutachten • Lackgutachten • Unfall-Daten-Schreiber-Auswertungen • Individuelle Fragestellungen	• Auftragsspezifische Aussagen	Unser SSH-Partner erstellt anhand der eingereichten Unterlagen und/oder eine Besichtigung der Fahrzeuge oder der Schadenörtlichkeiten sein Gutachten
SSH- Hagelbericht	• Für Kfz bis 3,5t im Serienzustand • Hagelschaden • Plausibel • Keine Totalschäden • Keine Überlagerung mit Vorschäden	• Fahrzeugdaten • Kalkulation • Fotos • Max. zusätzliche Angabe zu UPE / Verbringung	Unser SSH-Partner vereinbart einen Termin mit dem angegebenen Ansprechpartner zur Sammelbesichtigung oder am Standort des Fahrzeuges. Der Sachverständige ermittelt den voraussichtlichen Kostenrahmen der Reparatur.

SSH-Produkt	Bedingungen	Produktinhalt	Beschreibung
SSH-Hagelgutachten	- Für Kfz bis 3,5t im Serienzustand - Hagelschaden - Reparaturkosten > 50% des Wiederbeschaffungswertes - Überlagerung mit Vorschäden - Nicht plausibel	- Fahrzeugdaten - Gfs. Kalkulation - Fotos - Texte - Gfs. Angaben zum WBW / RW	Unser SSH-Partner vereinbart einen Termin mit dem angegebenen Ansprechpartner zur Sammelbesichtigung oder am Standort des Fahrzeuges.
SSH-Rechnungsprüfung	- Zum Vorprodukt - Reparaturrechnung liegt vor	Aussage zur Anerkennung der Rechnung ggf. mit Fotos	Die eingereichte Rechnung zum erstellten Produkt wird fachlich und sachlich durch den SSH-Partner geprüft
SSH-Rechnungsprüfung Fremdprodukt	Fremdprodukt und Reparaturrechnung liegen vor	Aussage zur Anerkennung der Rechnung anhand der Unterlagen	Die eingereichte Rechnung zum Fremdprodukt wird fachlich und sachlich durch den SSH-Partner geprüft

SSH-Produkt	Bedingungen	Produktinhalt	Beschreibung
SSH-Reparaturbestätigung	• Zum Vorprodukt / gfs. auch zum Fremdprodukt • repariertes Fahrzeug wird an einer SSH-Station vorgeführt	• Aussage zur fach- und sachgerechten Reparatur	Das reparierte Fahrzeug wird begutachtet und im Zuge dessen die Reparaturdurchführung mit dem kalkulierten Schaden verglichen
SSH-Fotodokumentation	• Erstellen einer Fotodokumentation	• Fahrzeugdaten • Fotos	Das Fahrzeug wird besichtigt und entsprechende Fotos gefertigt
SSH-Reparatur-Check	• Prüfung des vorliegenden KVA und ggf. den abweichenden Reparaturweg mit der Werkstatt abstimmen und im Produkt angeben • Fotos • gfs. Kalkulation	• KVA liegt vor • Besichtigung in der Werkstatt	Vorliegender KVA wird in der Werkstatt am Fahrzeug geprüft; gfs. Eskalation zum Gutachten

SSH-Produkt	Bedingungen	Produktinhalt	Beschreibung
SSH-Glasbruchnachbesichtigung	• Reparaturrechnung liegt vor	• Fahrzeugdaten • Fotos • Aussage zur Reparaturausführung	Untersuchung reparierter Fahrzeuge in der SSH-Station oder am Standort des Fahrzeuges
SSH-Leasingbericht	• Untersuchung des Fahrzeugs gemäß Schadenkatalog	• Fahrzeugdaten • Fotos • Aussage zu wertbeeinflussenden Faktoren • Gfs. Wertermittlung	Besichtigung der geleasteten Fahrzeuge in der SSH-Station oder am Standort des Fahrzeuges
SSH-QS-Check	• Überprüfung der Reparaturausführung • Ggf. Absprache notwendiger Nachbesserungen	• Bericht • Fotos	Der Sachverständige besichtigt das Fahrzeug nach erfolgter Reparatur, vor der Auslieferung an den Kunden in der ausführenden Werkstatt.

2.2 Einheitliches Layout

Sämtliche SSH-Produkte für Auftraggeber sind immer vollständig über das SSH-Modul/SSHOnline zu erstellen.

Die erste Seite eines Produktes soll als Ergebniszusammenfassung alle regulierungsrelevanten Daten enthalten.

2.3 Honorar

Das Honorar für die sachverständigen Leistungen richtet sich nach dem jeweilig gültigen „SSH-Honorarrahmen für Kraftfahrzeuggutachten mit Erläuterungen“.

Bei den angegebenen Gutachtenhonoraren handelt es sich um Honorarobergrenzen; der Sachverständige legt das endgültige Honorar aufwandsbezogen nach eigenem Ermessen fest.

Abweichungen vom Gebührenrahmen sind vor Durchführung des Auftrages zwischen dem SSH-Sachverständigen und dem Auftraggeber zu vereinbaren. Ebenso ist dieser über anfallenden Fremdkosten (z. B. Zerlegearbeiten/Vermessen etc.) zu informieren bzw. die Freigabe der Fremdkosten einzuholen.

2.4. Dauer der Auftragsabwicklung

2.4.1. Laufzeiten

Nach Auftragseingang beim SSH-Sachverständigen ist innerhalb der mit dem Auftraggeber vereinbarten Kontaktaufnahmezeit ein Besichtigungstermin anzubahnen.

Innerhalb der vereinbarten Ausarbeitungszeit, gerechnet ab Besichtigungstermin und dem Vorliegen aller notwendigen Unterlagen/Informationen, ist das SSH-Produkt zu erstellen zzgl. der Einstelldauer in die Restwertbörsen. Ausgenommen sind Sondergutachten und Elementarschäden.

3. Anforderungen an SSH-Gutachteninhalte

Eine Schadenbeschreibung mit sinnvollen Schadensmerkmalen (Anstoßrichtung, Hinweis auf Lackantragungen, Beschreibung der Details von besonderen Schadenspuren, z.B. Wildspuren) ist zu erstellen. Dazu gehören genaue Aussagen zu reparierten und unreparierten Vorschäden und deren Einfluss auf den Reparaturumfang und Wertermittlungen.

- Aussagekräftige, objektive Beschreibung des technischen und optischen Fahrzeugerhaltungszustandes.
- Besonderheiten und werterhöhende Reparaturen sind zu dokumentieren.
- Stellungnahme zur Beeinträchtigung der Verkehrssicherheit und Fahrbereitschaft des Fahrzeuges, bezogen auf den vorhandenen Schaden.
- Umfang und Kosten einer ggf. möglichen Notreparatur sind anzugeben.
- Vorhandene Wildspuren sind sicherzustellen und zu archivieren.
- Angabe zur Reparatur- und Wiederbeschaffungsdauer.

3.1 Schadenkalkulation

Grundlage der Kalkulation ist eine vollständige sach- und fachgerechte Instandsetzung nach dem aktuellen Stand der Reparaturtechnik dabei sollten ökologische und ökonomische Reparaturwege berücksichtigt werden. Die Herstellervorgaben sind dabei vorrangig zu berücksichtigen.

- Bei Besichtigung in einer Werkstatt ist im Gutachten anzugeben, ob ein Reparaturauftrag vorliegt oder nicht.
- Die Werkstatt, deren Infrastrukturkosten herangezogen wurde, ist im Gutachten zu benennen.
- Liegt ein unterzeichneter Reparaturauftrag vor, erfolgt die Kalkulation mit den Konditionen der Werkstatt. Zur Dokumentation ist ein Lichtbild vom Reparaturauftrag anzufertigen.
- Wenn kein schriftlicher Reparaturauftrag vorliegt, ist im KH-Fall gemäß der geltenden BGH-Rechtsprechung zu kalkulieren. Bei Kaskoschäden sind die gültigen AKBs sowie die dem Auftrag beigefügten Verrechnungssätze zu berücksichtigen.
- Zu Abzügen, NfA und Wertverbesserung, ist grundsätzlich Stellung zu nehmen.

3.2 Wertermittlung

3.2.1 Wiederbeschaffungswert / Restwert

Der **Wiederbeschaffungswert** ist unter Berücksichtigung von Bewertungssystemen, regionalen Angeboten sowie einschlägigen Gebrauchtwagenbörsen im Internet entsprechend den Marktverhältnissen durch den Sachverständigen zu ermitteln und nachzuweisen. Mehrwerte und wertmindernde Faktoren sind zu benennen. Die Berücksichtigung von reparierten und unreparierten Vorschäden sind zu beziffern.

Der Steueranteil und die Besteuerungsart des jeweiligen Wiederbeschaffungswertes sind zu benennen.

Der **Restwert** ist grundsätzlich gemäß der BGH-Rechtsprechung bzw. der gültigen AKB zu ermitteln. Das Originalergebnisblatt der Restwertbörse ist dem Gutachten beizufügen. Das Höchstangebot (auch evtl. Marktermittlung) ist im Gutachten anzugeben.

Wiederbeschaffungswert und Restwert sind immer dann anzugeben, wenn die Reparaturkosten 50 % des Wiederbeschaffungswertes erreichen oder übersteigen und kein unterschriebener Reparaturauftrag vorliegt. Bei vorliegendem Reparaturauftrag oder bereits begonnener Reparatur, kann ggf. auf die Einholung von Restwerten verzichtet werden, wenn das Fahrzeug reparaturwürdig ist.

3.2.2 Wertminderung

Es ist immer eine Aussage zur Wertminderung in Kraftfahrthaftpflichtschäden zu tätigen, auch im Fall einer Ablehnung. Die Wertminderung ist BGH konform zu schätzen.

In Kaskoschadenfällen sind die Auftraggeberbesonderheiten zu berücksichtigen.

4. Gutachtenversand

Die Übermittlung des Gutachtens erfolgt an den Auftraggeber bevorzugt als digitales Produkt auf einem gesicherten Übertragungsweg.

5. Beschwerde - Management

Bei Meinungsverschiedenheiten zu Schadengutachten, Fahrzeugbewertungen und Stellungnahmen von SSH-Büro und/oder deren Mitarbeiter ist der Verfahrensweg der Beschwerde im Beschwerde-Management festgelegt.

Die Beschwerden gehen an SSH-Zentrale, die diese dann an das entsprechende SSH-Büro weiterleiten. Grundsätzlich sind Beschwerden zeitnah, offensiv und mit der nötigen Sensibilität zu behandeln. Ziel ist es, anfallende Beschwerden möglichst schnell, unkompliziert zwischen Auftraggeber und SSH-Büro einvernehmlich zu regeln.

Die Beschwerden sind vertraulich zu behandeln und dürfen an Dritte nicht weitergegeben werden.

Eine Beschwerde, sollte begründet und inhaltlich detailliert dargelegt werden. Soweit erforderlich ist das komplette Gutachten bzw. der komplette Bericht einschließlich der Fotos (original oder digital) als Gegenstand der Beschwerde beizufügen.

Ziel sollte es sein, die Beschwerden in der ersten Stufe d. h. zwischen Beschwerdeführer und dem zuständigen SSH-Büro bilateral zu regeln.

Es ist erforderlich, dass der Beschwerdeführer alle zur Sachaufklärung notwendigen Informationen liefert. Das SSH-Büro muss den Beschwerdefall unverzüglich bearbeiten und bei Verzögerungen der Bearbeitungen den Beschwerdeführer informieren.

Sollte zwischen dem SSH-Büro und dem Beschwerdeführer keine Einigung erzielt werden, ist die SSH GmbH einzuschalten.