

Vorgehensweise in ConnectCare Schadenfällen

Die meistgemeldeten Schadenarten:

1. **Diebstahl (Basic/Smart/Comfort)**
 - a) **Komplettdiebstahl**
 - b) **Teilediebstahl**
2. **Verschleiß (Smart/Comfort)**
3. **Sturz (Smart/Comfort)**
4. **Zusätzlich versicherte Kosten (Comfort)**

Welche Unterlagen werden in welchem Fall benötigt?

1. **Sowohl a) als auch b)**
 - Vollständig ausgefüllte Schadenanzeige.
 - Eine Kopie der polizeilichen Anzeige oder eine Anzeigenbestätigung.
 - Ggf. Belege von zusätzlich angeschafftem Zubehör.
 - Rechnung/en des neuen Zubehörs.
 - nur b)** – die Bankverbindung der versicherten Person (Besitzer E-Bike) – sofern dieser in Vorkasse getreten ist.
 - Andernfalls benötigen wir die ausgefüllte und unterschriebene Abtretungserklärung, mit der die versicherte Person den Schaden an die Reparaturwerkstatt abtritt.
2. - Vollständig ausgefüllte Schadenanzeige inkl. Aufführung des verschlissenen Teils.
 - Abtretungserklärung, mit der die versicherte Person den Schaden an die Reparaturwerkstatt abtritt.
 - Kostenvoranschlag für die Reparatur.
 - Schadenbilder zum Schadennachweis.
 - Die Bankverbindung der versicherten Person (Besitzer E-Bike) – sofern dieser in Vorkasse getreten ist.
 - Andernfalls benötigen wir die ausgefüllte und unterschriebene Abtretungserklärung, mit der die versicherte Person den Schaden an die Reparaturwerkstatt abtritt.
3. - Vollständig ausgefüllte Schadenanzeige.
 - Abtretungserklärung, mit der die versicherte Person den Schaden an die Reparaturwerkstatt abtritt.
 - Kostenvoranschlag für die Reparatur.
 - Schadenbilder der beschädigten Stellen.
 - Die Bankverbindung der versicherten Person (Besitzer E-Bike) – sofern dieser in Vorkasse getreten ist.
 - Andernfalls benötigen wir die ausgefüllte und unterschriebene Abtretungserklärung, mit der die versicherte Person den Schaden an die Reparaturwerkstatt abtritt.

4. - Vollständig ausgefüllte Schadenanzeige
 - Einen Beleg über die angefallenen Kosten (z.B. Hotel-, Taxi-, Leihgerät-Quittung)
 - Ihre Bankverbindung

Treffen mehrere Fälle auf einmal ein, wie ein Sturz und die versicherten Kosten, müssen doppelt genannte Punkte, wie die Schadenanzeige, nur einmal eingereicht werden.

Die Schadenanzeige sowie die Abtretungserklärung erhalten Sie entweder durch Ihren Händler, durch die Zurich Agentur Horn & Weber (horn.weber@zuerich.de) oder über folgenden Link: [Schadenmeldung für ConnectCare Riese & Müller | zurich.de](#).

Wie ist der Schadenfall bei uns zu melden?

1. a) melden Sie die Talentwendung unverzüglich nach Kenntnis an Riese & Müller, um den Service des RX-Chips zu beanspruchen (06151-36686-636). Die Meldung erfolgt im Mein Bike Serviceportal oder der RX Connect App unter „Diebstahl melden“. Alle weiteren Informationen fordert Riese & Müller bei Ihnen an.
b) reichen Sie oder Ihre Reparaturwerkstatt alle geforderten Unterlagen an die Zurich Agentur Horn & Weber (horn.weber@zuerich.de) ein oder nutzen Sie die Onlineschadenmeldung ([Schadenmeldung für ConnectCare Riese & Müller | zurich.de](#)).
WICHTIG: Wird eine andere Mailadresse der Zurich Insurance Europe AG für die Schadenmeldung genutzt, kann dies zu erheblichen Verzögerungen führen.
2. reichen Sie oder Ihre Reparaturwerkstatt alle benötigten Unterlagen an horn.weber@zuerich.de ein. Wir werden umgehend Kontakt mit Ihnen aufnehmen.
Alternativ können Sie die Onlineschadenmeldung nutzen [Schadenmeldung für ConnectCare Riese & Müller | zurich.de](#).
WICHTIG: Wird eine andere Mailadresse der Zurich Insurance Europe AG für die Schadenmeldung genutzt, kann dies zu erheblichen Verzögerungen führen.
3. siehe 2.
4. siehe 2.

Schadenbeispiele

1. **a)** Ihr Rad wurde trotz der in den Versicherungsbedingungen genannten Sicherungsvorkehrungen komplett entwendet. Nach Ihrer Meldung bei Riese & Müller wurde das Rad -
- nicht mehr aufgefunden: Sie reichen uns alle geforderten Unterlagen ein. Die Produktion Ihres neuen Rades erfolgt durch Riese & Müller. Sie erhalten ein baugleiches Modell. Die Auslieferung des neuen Bikes an Ihren Fachhändler organisiert Ihnen Riese & Müller.
- wieder aufgefunden: Sofern Ihr Rad keine Beschädigungen aufweist, ist der Versicherungsfall nicht eingetreten. Wurde Ihr Rad beschädigt, verfahren Sie so, als wäre es ein Sturz-Schadenfall (siehe Punkt 3.). Sollte es sich um einen wirtschaftlichen Totalschaden handeln, wird dieser wie ein „nicht mehr aufgefunden“ behandelt. Die Prüfung, ob ein wirtschaftlicher Totalschaden vorliegt, erfolgt durch die Zurich Insurance Europe AG.

b) Ihnen wurde der Sattel gestohlen. Reichen Sie oder Ihre Reparaturfirma alle benötigten Unterlagen an uns ein. Beachten Sie bitte, dass wir eine Anzeigenbestätigung benötigen und ein Aktenzeichen allein nicht ausreicht. Wir werden den Schaden schnellstmöglich prüfen und Kontakt zu Ihnen oder Ihrem Händler aufnehmen.
2. Aufgrund Ihrer Fahrleistung ist Ihnen durch Verschleiß der Antriebsriemen gerissen. Reichen Sie die Schadenanzeige, Abtretungserklärung sowie den Kostenvoranschlag für die Reparatur an uns ein. Wir werden den Schaden schnellstmöglich prüfen und Kontakt zu Ihnen oder Ihrem Händler aufnehmen.

3. Nach einer Beschädigung an Ihrem Rad, z.B. durch einen Sturz, bei dem die Bremsgriffe und Pedale verbogen sind, reichen Sie uns die Schadenanzeige, Schadenbilder, Abtretungserklärung sowie den Kostenvoranschlag für die Reparatur ein. Wir werden den Schaden schnellstmöglich prüfen und Kontakt zu Ihnen oder Ihrem Händler aufnehmen.

4. Aufgrund eines Plattens konnten Sie Ihre Fahrt nicht fortsetzen. Organisieren Sie sich eine Fahrt, z.B. durch ein Taxiunternehmen, zu einer Reparaturwerkstatt, in der Sie den Schaden beheben lassen können. Reichen Sie uns den Beleg für den Transport zusammen mit Ihrer Bankverbindung ein. Nach erfolgter Prüfung begleichen wir die Kosten an Sie.