

SCHADENMANAGEMENT

Schadenmanagement-Software für Hausverwaltungen: Was sie leisten muss

Schadenmanagement-Software für Hausverwaltungen:
fünf Stationen, rechtlicher Rahmen nach § 536c BGB und §
27 WEG, Prüfliste für Verwalter und Beiräte.

AUTOR

immoGenio

VERÖFFENTLICHT

11. September 2026

ONLINE

www.immogenio.de/blog

Inhalt

- 01 Was Schadenmanagement in der Hausverwaltung umfasst

- 02 Der rechtliche Rahmen, den die Software abbilden muss

- 03 Prüfliste: Was eine Schadenmanagement-Software leisten muss

- 04 Drei Bauformen, drei Einsatzzwecke

- 05 Wo der Vorgang beginnt: die Meldung im Treppenhaus

- 06 Für Eigentümer und Beiräte: Woran sich gutes Schadenmanagement erkennen lässt

- 07 Fazit

W

ER NACH „SCHADENMANAGEMENT-SOFTWARE“ SUCHT, LANDET ZUERST IM FUHRPARK. DIE meisten Treffer beschreiben Programme für Firmenwagen, Unfallberichte und Werkstattsteuerung, einige weitere richten sich an Versicherer, die Schadenfälle in großer Zahl regulieren. Für eine Hausverwaltung passt bei-

des nur bedingt. Ein Wasserschaden im dritten Obergeschoss hat mehr Beteiligte als ein Blechschaden am Dienstwagen: den Mieter, der ihn bemerkt, den Eigentümer der Wohnung, die Gemeinschaft der Wohnungseigentümer (GdWE), den Handwerker, den Versicherer und oft einen Sachverständigen. Jeder davon hat eigene Rechte, Pflichten und Fristen.

Die Größenordnung erklärt, warum sich die Frage lohnt. Nach Zahlen des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) registrieren die Versicherer mehr als eine Million Leitungswasserschäden im Jahr. Der Schadenaufwand stieg von rund 2,3 Milliarden Euro im Jahr 2015 auf rund 4,9 Milliarden Euro im Jahr 2024, mehr als die Hälfte aller Gebäudeschäden geht inzwischen auf geplatzte Rohre und undichte Leitungen zurück. Wer 300 Einheiten verwaltet, bearbeitet Schäden nicht gelegentlich, sondern jede Woche.

Dieser Beitrag beschreibt, was Schadenmanagement in der Hausverwaltung tatsächlich umfasst, welche rechtlichen Anforderungen eine Software abbilden muss und woran sich die verschiedenen Bauformen von Lösungen unterscheiden. Am Ende steht eine Prüfliste für Verwalter und eine zweite für Eigentümer und Beiräte, die ihre Verwaltung beurteilen wollen.

Was Schadenmanagement in der Hausverwaltung umfasst

Schadenmanagement ist mehr als das Weiterleiten einer Meldung an den Installateur. Ein vollständiger Vorgang durchläuft fünf Stationen, und an jeder geht in der Praxis etwas verloren, wenn sie nicht festgehalten wird.

1. Eingang. Der Schaden wird gemeldet – per Anruf, E-Mail, Zettel im Briefkasten, Nachricht an den Hausmeister oder über ein Formular. Entscheidend sind Zeitpunkt, Ort, Beschreibung und ein Foto. Fehlt eines davon, beginnt der Vorgang mit Rückfragen.

2. Einordnung. Hier fällt die Entscheidung, die alles Weitere bestimmt: Betrifft der Schaden das Sondereigentum oder das Gemeinschaftseigentum? Welche Leitung wem gehört, folgt aus § 5 WEG in Verbindung mit der Teilungserklärung. Liegt ein Versicherungsfall vor? Ist es ein Notfall, der sofortiges Handeln verlangt, oder ein Mangel, der in den nächsten Tagen behoben werden kann?

3. Beauftragung. Der passende Betrieb wird nach Gewerk ausgewählt und beauftragt, gegebenenfalls mit Kostenrahmen. Bei größeren Schäden kommt die Frage hinzu, ob der Verwalter allein handeln darf oder einen Beschluss braucht.

4. Regulierung. Die Schadenanzeige geht an den Versicherer, ein Sachverständiger wird eingebunden, Kostenvoranschläge und Rechnungen werden abgestimmt. Den Ablauf nach einem Leitungswasserschaden beschreibt der Beitrag zur Schadensregulierung nach Wasserschaden im Detail.

5. Abschluss. Die Arbeit wird abgenommen, die Rechnung gebucht und dem richtigen Kostenträger zugeordnet, der Melder informiert. Mit der Abnahme beginnt die Gewährleistungsfrist gegenüber dem Handwerker zu laufen – ein Datum, das in drei Jahren noch gebraucht wird.

Eine Schadenmanagement-Software für Hausverwaltungen ist daran zu messen, ob sie alle fünf Stationen in einem Vorgang zusammenhält. Ein Werkzeug, das nur den Eingang digitalisiert, verlagert das Problem lediglich um eine Station nach hinten.

Der rechtliche Rahmen, den die Software abbilden muss

Die Anforderungen an ein Schadenmanagement sind keine Frage des Geschmacks. Mehrere Vorschriften knüpfen Rechtsfolgen an Zeitpunkte und Nachweise, die ohne saubere Dokumentation im Streitfall fehlen.

Die Anzeige des Mieters, § 536c BGB. Der Mieter muss einen Mangel unverzüglich anzeigen. Unterlässt er das, verliert er nach § 536c Abs. 2 BGB insoweit das Recht zur Minderung und zum Schadensersatz, als der Vermieter wegen der fehlenden Anzeige keine Abhilfe schaffen konnte, und er haftet selbst für den Folgeschaden. Umgekehrt beginnt mit dem Zugang der Anzeige die Zeit zu laufen, in der der Vermieter reagieren muss. Der Eingangszeitstempel ist damit ein Beweismittel für beide Seiten. Welche Inhalte eine Anzeige braucht, zeigt der Beitrag mit Mustern für die Mängelanzeige; die Pflichten des Vermieters nach Zugang beschreibt der Beitrag zu Wohnungsmängeln nach § 536c BGB.

Das Handeln des Verwalters ohne Beschluss, § 27 Abs. 1 WEG. Der WEG-Verwalter darf Maßnahmen ordnungsmäßiger Verwaltung von untergeordneter Bedeutung und solche, die zur Abwendung eines Nachteils erforderlich sind, ohne Beschluss treffen. Der Rohrbruch am Freitagabend fällt darunter, die Sanierung des gesamten Strangs in der Regel nicht. Die Software sollte festhalten, auf welcher Grundlage beauftragt wurde – spätestens in der nächsten Eigentümerversammlung wird danach gefragt. Die Grenzen beschreibt der Beitrag zur Notgeschäftsführung nach § 27 WEG.

Die Obliegenheiten gegenüber dem Versicherer, §§ 30 und 82 VVG. Der Versicherungsfall ist unverzüglich anzuzeigen, sobald er bekannt ist (§ 30 Abs. 1 VVG). Außerdem ist der Schaden nach Möglichkeit abzuwenden und zu mindern (§ 82 Abs. 1 VVG). Wer diese Ob-

liegenheiten grob fahrlässig verletzt, riskiert nach § 82 Abs. 3 VVG eine Kürzung der Leistung. Zwischen Eingang der Meldung und Anzeige beim Versicherer darf deshalb kein Vorgang tagelang unbearbeitet im Postfach liegen.

Die Gewährleistung gegenüber dem Handwerker, § 634a BGB. Ansprüche wegen Mängeln an der Reparatur verjähren in zwei Jahren, bei Arbeiten an einem Bauwerk in fünf Jahren, jeweils ab Abnahme. Wer das Abnahmedatum nicht am Vorgang führt, kann die Frist nicht überwachen. Die Einzelheiten stehen im Beitrag zum Werkvertragsrecht für Hausverwalter.

Die Einsicht der Eigentümer, § 18 Abs. 4 WEG. Jeder Wohnungseigentümer kann Einsicht in die Verwaltungsunterlagen verlangen. Dazu gehören Schadenvorgänge am Gemeinschaftseigentum samt Angeboten, Aufträgen und Rechnungen. Ein Vorgang, der sich über drei E-Mail-Postfächer und einen Handwerkerordner verteilt, ist auf Anfrage kaum vollständig vorzulegen.

Die Steuerermäßigung für Handwerkerleistungen, § 35a EStG. Selbstnutzende Eigentümer und Mieter können 20 Prozent der Arbeitskosten, höchstens 1.200 Euro im Jahr, von der Steuer abziehen. Das setzt voraus, dass die Arbeitskosten in der Rechnung getrennt ausgewiesen und in der Abrechnung dem Einzelnen zugeordnet werden. Ein Schadenvorgang, der nur den Gesamtbetrag kennt, erzeugt diesen Aufwand später in der Jahresabrechnung.

Prüfliste: Was eine Schadenmanagement-Software leisten muss

Aus den fünf Stationen und dem rechtlichen Rahmen ergeben sich Anforderungen, die sich an jeder Lösung nachprüfen lassen – in der Vorführung, nicht im Prospekt.

- **Meldung ohne Hürde.** Mieter melden nicht, wenn sie dafür ein Konto anlegen, ein Passwort vergeben oder eine App installieren müssen. Der Kanal, der die wenigsten Schritte verlangt, bekommt die meisten Meldungen – und zwar früh.
- **Vollständigkeit beim Eingang.** Pflichtangaben zu Ort, Art des Schadens, Dringlichkeit und Erreichbarkeit, dazu Fotos, die am Vorgang hängen und nicht einzeln per Messenger eintreffen.
- **Dringlichkeit mit Reaktionszeit.** Stufen mit hinterlegter Zielzeit und einer Warnung, wenn sie überschritten wird. Bei einem Notfall muss der Melder sofort erfahren, wen er anrufen soll, bevor er ein Formular zu Ende ausfüllt.
- **Einordnung nach Eigentumsart.** Sondereigentum, Gemeinschaftseigentum oder Mietsache sollten am Vorgang erkennbar sein, weil davon Kostenträger, Versicherung und Entscheidungsbefugnis abhängen.

- **Betriebe nach Gewerk.** Hinterlegte Handwerker je Gewerk und Objekt, damit die Beauftragung nicht vom Gedächtnis eines einzelnen Sachbearbeiters abhängt.
- **Anbindung an den Versicherer.** Mindestens eine strukturierte Schadenanzeige, besser eine direkte Übermittlung. Der Branchenstandard dafür ist die BiPRO-Norm 420 des GDV; wie das technisch aussieht, beschreibt der Beitrag zur digitalen GDV-Schadenmeldung.
- **Lückenloser Verlauf.** Jede Statusänderung, jede Nachricht und jede Beauftragung mit Zeitstempel und Bearbeiter, nachträglich nicht still veränderbar.
- **Abschluss mit Abnahme.** Abnahmedatum, Rechnung, Kostenträger und Gewährleistungsende am Vorgang, nicht in einer separaten Tabelle.
- **Rückmeldung an den Melder.** Ein einfacher Stand – eingegangen, in Bearbeitung, abgeschlossen – ohne interne Notizen. Er beantwortet die häufigste Rückfrage, bevor sie gestellt wird.
- **Datenschutz.** Eine Schadenmeldung enthält Namen, Telefonnummern und Fotos aus einer Wohnung. Erforderlich sind ein Vertrag zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO, Server in der Europäischen Union und Fotos, die vor der Speicherung von ihren Aufnahme-Metadaten wie dem Standort befreit werden.

Drei Bauformen, drei Einsatzzwecke

Unter dem Begriff Schadenmanagement-Software werden im Immobilienbereich drei recht unterschiedliche Werkzeuge angeboten. Sie schließen sich nicht aus, lösen aber verschiedene Teile der Aufgabe.

Meldestrecken konzentrieren sich auf den Eingang: ein Formular oder ein QR-Code, über den Mieter und Eigentümer einen Schaden mit Foto melden. Ihre Stärke ist die niedrige Hürde für den Melder. Ihre Grenze liegt dort, wo aus der Meldung ein Auftrag, eine Versicherungsanzeige und eine Buchung werden muss.

Vorgangsbearbeitung in der Verwaltungssoftware führt Schäden als Tickets neben Objekt, Einheit, Eigentümern und Buchhaltung. Hier entsteht der Zusammenhang zu Kostenträger, Jahresabrechnung und Beschlusslage. Ihre Grenze ist oft der Eingang: Wenn der Mieter sich erst im Mieterportal anmelden muss, ruft er doch wieder an.

Regulierungsplattformen kommen meist aus dem Umfeld von Versicherungsmaklern und Schadendienstleistern. Sie verbinden Verwaltung, Versicherer, Sachverständige und Sanierungsbetriebe für die Abwicklung versicherter Gebäudeschäden. Für den tropfenden Wasserhahn oder den defekten Türschließer, also den Großteil des Alltags, sind sie nicht gedacht.

Für die Auswahl folgt daraus eine einfache Reihenfolge: Zuerst klären, an welcher Station heute die meiste Zeit verloren geht. In vielen Verwaltungen ist das nicht die Regulierung großer Schäden, sondern der Eingang – unvollständige Meldungen, Rückrufe, Fotos ohne Wohnungsbezug. Wer dort ansetzt, entlastet jede folgende Station.

Wo der Vorgang beginnt: die Meldung im Treppenhaus

Ein Wasserschaden unter der Spüle wird oft nicht gemeldet, weil Melden mehr Mühe macht als ein Eimer. Genau dieser Moment entscheidet aber über den Schadenumfang und über die Rechte beider Seiten nach § 536c BGB. Die niedrigste denkbare Hürde ist ein Aushang im Treppenhaus, den der Mieter mit dem Telefon scannt.

Nach diesem Prinzip arbeitet [immoGenio Schadensmeldung](#). Die Verwaltung legt ihre Häuser an und druckt je Haus einen QR-Aushang im Format DIN A4, auf dem neben den drei Schritten für den Mieter die 112 und die Notdienst-Nummer der Verwaltung stehen. Der Mieter meldet ohne Konto und ohne Installation im Browser: Art des Schadens aus neun Kategorien von Sanitär bis Schimmel, Beschreibung, Foto, Lage im Haus, Dringlichkeit in vier Stufen und seine Erreichbarkeit. Wählt er einen Notfall, zeigt die Seite die Notrufnummern, bevor abgeschickt wird.

Die Meldung kommt sortiert bei der Verwaltung an. Handwerker lassen sich nach Gewerk hinterlegen, der Mieter erhält eine Meldungsnummer und sieht auf einer Statusseite drei Stufen. Fotos werden vor dem Versand verkleinert und von ihren Aufnahme-Daten befreit, die Server stehen in der Europäischen Union, der Vertrag zur Auftragsverarbeitung wird bei der Registrierung bestätigt. Die App ist für Hausverwaltungen und Dienstleister dauerhaft kostenlos, ohne Begrenzung der Häuser oder Meldungen.

Wer zusätzlich immoGenio Verwaltung einsetzt, bearbeitet die Meldungen dort im Ticketsystem weiter – mit Reaktionszeiten je Dringlichkeitsstufe, Nachrichtenverlauf und Ablage in der Objektakte. Ohne die Verwaltungssoftware bleibt die Bearbeitung in der App selbst. Welche Anliegen darüber hinaus in einen Selbstservice für Mieter gehören und welche nicht, beschreibt der Beitrag zum [Mieter-Selbstservice](#).

Für Eigentümer und Beiräte: Woran sich gutes Schadenmanagement erkennen lässt

Eigentümer sehen die Software ihrer Verwaltung selten, die Folgen dagegen schon: Schäden, die wochenlang offen bleiben, Rechnungen ohne erkennbaren Anlass, Versicherungsleistungen, die gekürzt werden. Vier Fragen an die Verwaltung genügen, um den Stand einzuschätzen.

- 1. Wie melden Mieter und Eigentümer einen Schaden außerhalb der Bürozeiten?** Eine Notdienst-Nummer im Treppenhaus und ein Meldeweg mit Foto sind der Mindeststandard.
- 2. Wie lange dauert es im Durchschnitt von der Meldung bis zur Beauftragung?** Eine Verwaltung, die Schäden strukturiert führt, kann diese Zahl nennen.
- 3. Lässt sich ein Schadensvorgang am Gemeinschaftseigentum vollständig vorlegen?** Meldung, Auftrag, Versicherungsanzeige, Rechnung und Abnahme gehören nach § 18 Abs. 4 WEG zu den einsehbaren Verwaltungsunterlagen.
- 4. Wer überwacht die Gewährleistungsfristen der beauftragten Betriebe?** Ein Mangel an der Reparatur, der nach Fristablauf auffällt, geht zu Lasten der Gemeinschaft.

Bleiben die Antworten vage, lohnt ein genauerer Blick. Reagiert die Verwaltung auf gemeldete Mängel gar nicht, beschreibt der Beitrag [Vermieter oder Hausverwaltung reagiert nicht auf Mängel](#) die möglichen Schritte. immoGenio verwaltet selbst Wohnungseigentümergeinschaften und Mietobjekte im Rhein-Main-Gebiet, von Offenbach aus. Welcher Schaden gemeldet ist, wer ihn bearbeitet und wann der Handwerker beauftragt wurde, sehen Eigentümer dort jederzeit im Eigentümerportal; mehr dazu auf der Seite zur [Hausverwaltung im Rhein-Main-Gebiet](#), die Zusammenarbeit mit dem Verwaltungsbeirat beschreibt die Seite [für Beiräte](#).

Fazit

Schadenmanagement in der Hausverwaltung ist ein Vorgang mit fünf Stationen und mehreren Fristen, die an Zeitpunkte und Nachweise geknüpft sind: die Mängelanzeige nach § 536c BGB, die Anzeige beim Versicherer nach § 30 VVG, das Handeln ohne Beschluss nach § 27 WEG und die Gewährleistung nach § 634a BGB. Eine Software ist daran zu messen, ob sie diese Stationen in einem Vorgang zusammenhält und die Daten dafür bereits beim Eingang vollständig erfasst.

Der Eingang ist dabei die Station mit dem größten Hebel und der niedrigsten Einstiegshürde. Eine Meldestrecke ohne Konto verkürzt die Zeit zwischen Schaden und Meldung, liefert Foto und Ort gleich mit und sichert den Zeitpunkt der Anzeige – unabhängig davon, welches System die Bearbeitung dahinter übernimmt.

Fragen, Rückmeldungen oder eigene Erfahrungen mit dem Schadenmanagement in Ihrer Verwaltung? Wir freuen uns über Ihre Nachricht an info@immogenio.de.