

# Anleitung Schadensmitteilung: Rechnungen beim ACE einreichen

Sie möchte eine Beihilfe beantragen? Sie sind bei einer ACE-Leistung in Vorkasse getreten? Das können Sie bequem über die **Homepage ace.de** oder die **ACE-App** ab Release 4.1 mit uns abrechnen. Dort erhalten Sie auch aktuelle Statusmitteilungen und Ihre vergangenen Anträge im Überblick.

Viele Funktionen sind bei der Homepage und der App gleich oder sehr ähnlich. Deshalb haben wir beide in dieser Anleitung zusammengefasst. Hinweis für die App-Nutzer: Die Screenshots zeigen die Android Version der App. Sollten Sie diese Funktion nicht in Ihrer App haben, führen Sie ein App-Update aus oder installieren Sie die App über den App-Store neu.

**Zeichenerklärung:** Wenn Sie die Schadensmitteilung am Smartphone über die ACE-App nutzen, beachten Sie die Beiträge die mit einem 📱 gekennzeichnet sind.

Bei Nutzung über die Homepage können Sie diese überspringen und achten Sie auf die Beiträge, die mit einem 🌐 gekennzeichnet sind.

Beiträge ohne Kennzeichnung gelten für beide.

## Vorbereitung: Login notwendig

Um den Dienst nutzen zu können melden Sie sich an. Die Funktion der Schadensmitteilung steht Ihnen danach zur Verfügung.

📱 Um den Dienst nutzen zu können melden Sie sich mit Ihren Nutzerdaten in der ACE-App an.	🌐 Loggen Sie sich auf der ACE-Homepage ace.de mit Ihren Zugangsdaten ein. Klicken Sie danach auf „Mein ACE“ in der Navigation.
---	--

**Hinweis zur Darstellung:**  
Der für App-User relevante Teil in dieser Anleitung ist bewusst schmal gehalten, damit das PDF auf einem Handybildschirm besser lesbar ist.

## Schadensmitteilung aufrufen

So kommen Sie in den Bereich Schadensmitteilung:

📱 Startscreen	📱 Alternative	📱 Mein ACE
		<p>Klicken Sie im Bereich „Mein ACE“ auf den Link (Button) zur Schadensmitteilung.</p> <div style="background-color: red; color: white; text-align: center; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <b>Zur Schadensmitteilung</b> </div>
<p>Klicken Sie auf dem Startscreen der App unten auf die zwei kleinen Pfeile. Hier finden Sie den Button zur Schadensmitteilung.</p>	<p><i>Alternativ</i> können Sie auf "Alle anzeigen" klicken. Hier in der Navigation gelangen Sie ebenfalls zur Schadensmitteilung.</p>	

## Einloggen in den Bereich Schadensmitteilung

Bis auf weiteres ist ein weiterer Login auf der Schadenmitteilungsplattform erforderlich.

Der Login erfolgt durch Eingabe der

- Mitgliedsnummer
- Nachname
- Geburtsdatum

Nach Eingabe dieser Daten aktiviert sich der Einloggen-Button unten (wechselt die Farbe von grau auf rot) und Sie können ihn anklicken.

<p><b>Identifikation</b></p> <p>← Schadensmitteilung</p> <p></p> <p><b>Mitgliederidentifikation</b> Bitte identifizieren Sie sich mit Ihren persönlichen Daten.</p> <p>ACE Mitgliedsnummer <input type="text" value="1017[REDACTED]0"/></p> <p>Nachname <input type="text" value="[REDACTED]"/></p> <p>Geburtsdatum <input type="text" value="02.05.1982"/></p> <p><b>EINLOGGEN</b></p>	<p><b>Identifikation</b></p> <p></p> <p><b>Mitgliederidentifikation</b> Bitte identifizieren Sie sich mit Ihren persönlichen Daten.</p> <p>ACE Mitgliedsnummer <input type="text" value="10[REDACTED]0"/></p> <p>Nachname <input type="text" value="Mustermann"/></p> <p>Geburtsdatum <input type="text" value="01.01.2001"/></p> <p><b>EINLOGGEN</b></p>
--	--

### Schritt 3: Willkommen

Auf der Willkommenseite kann über „Neuen Antrag erstellen“ eine Kostenerstattung beantragt werden. Unter „Übersicht meiner Anträge“ können alle bereits erstellen Anträge sowie deren Status eingesehen werden.

## Willkommen

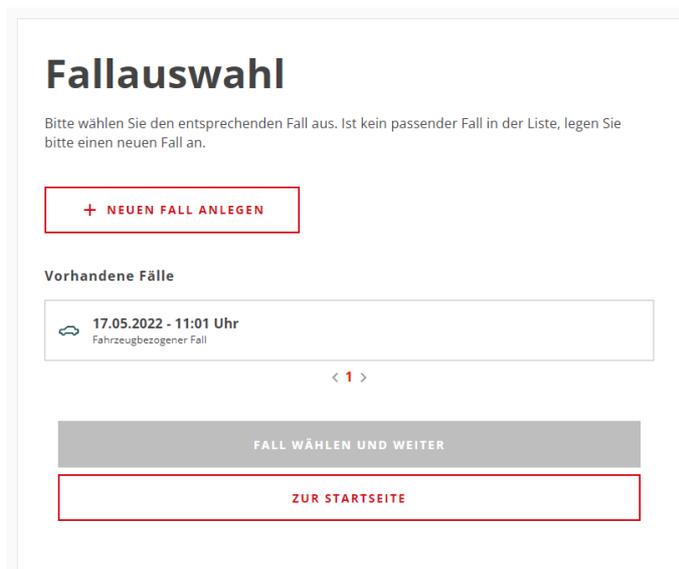
Hier können Sie Erstattungsanträge zu ACE-Leistungen erstellen oder den aktuellen Stand Ihrer bisherigen Anträge einsehen.

	
<p>Wenn Sie für ACE-Leistungen in Vorkasse getreten sind oder Beihilfen beantragen möchten, starten Sie hier. <a href="#">Neuen Antrag erstellen</a></p>	<p>Erhalten Sie hier aktuelle Statusinformationen zu Ihren vergangenen Anträgen auf einen Blick. <a href="#">Übersicht meiner Anträge</a></p>

Ansicht auf der Homepage

## Fallauswahl

Hier kann ein neue Schadensmitteilung angelegt werden. Es werden zudem alle bereits über den Notruf gemeldeten Fälle angezeigt. Wird die Kostenerstattung für einen bereits vorhandenen Fall beantragt, fällt die Eingabe der Basisdaten zum Fall weg, wenn Sie diesen auswählen.



**Fallauswahl**

Bitte wählen Sie den entsprechenden Fall aus. Ist kein passender Fall in der Liste, legen Sie bitte einen neuen Fall an.

[+ NEUEN FALL ANLEGEN](#)

**Vorhandene Fälle**

 17.05.2022 - 11:01 Uhr  
Fahrzeugbezogener Fall

< 1 >

FALL WÄHLEN UND WEITER

[ZUR STARTSEITE](#)

*Ansicht auf der Homepage*

Alternativ können Sie unter „Vorhandene Fälle“ einen früher gemeldeten Fall wählen und bearbeiten.

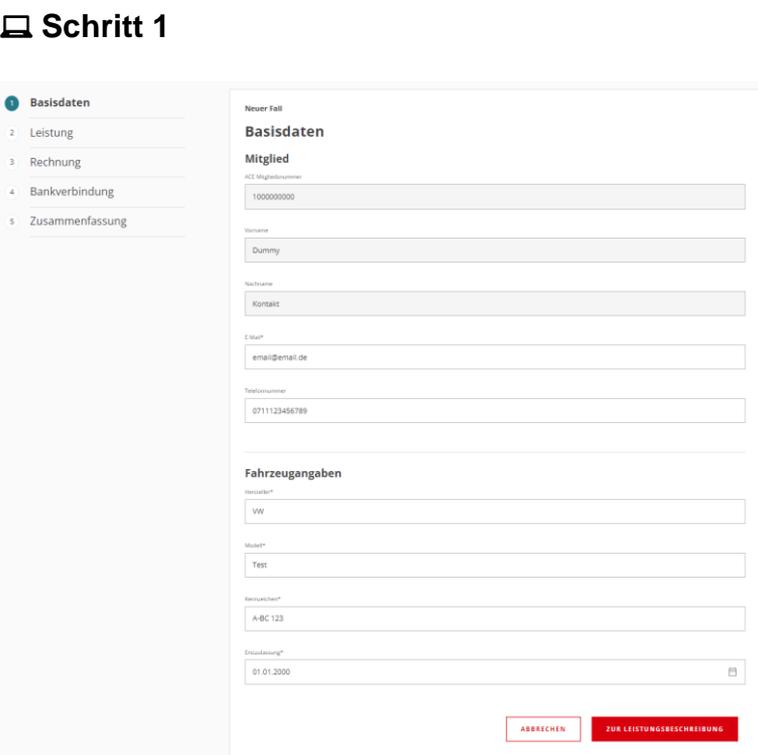
## Neuer Fall einreichen in 4 Schritten

### Schritt 1: Basisdaten

Bei der Anlage eines neuen Falls (einer neuen Schadensmitteilung) werden zunächst die Basisdaten abgefragt. Insbesondere Kontaktdaten sowie die Fahrzeugdaten des betroffenen Fahrzeugs.



Sobald Sie alle mit Sternchen \* gekennzeichneten Pflichtfelder ausgefüllt haben, können Sie mit Klick auf den Button „Zur Leistungsbeschreibung“ fortfahren. Dieser Button wird dann rot.



## Schritt 2: Leistungskategorie

Im zweiten Schritt müssen Sie die Leistungskategorie auswählen, zu der ein Antrag gestellt werden soll.

Je Leistungskategorie und gewählter Leistung werden unterschiedliche Details abgefragt. Nach Eingabe der Informationen aktiviert sich der Button „Rechnungsbeleg einfügen“.

**ACHTUNG:** sollte sich der Button nicht von grau auf rot aktivieren, prüfen Sie bitte sämtliche Angaben auf Vollständigkeit. Wenn der eingegebene Schadenort nicht richtig lokalisiert werden kann (keine Adresse aus der vorgeschlagenen Auswahloption gewählt wird), kann der weitere Prozess nicht fortgeführt werden.

**Schritt 2**

← Schadensmitteilung

1 2 3 4 5

Neuer Fall

**Um welche Leistungskategorie handelt es sich?**

Pannenhilfe & Abschleppen

Weiterfahrt & Unterkunft

Beihilfen

Sonstiges

RECHNUNGSBELEG EINFÜGEN

ABBRECHEN

Wählen Sie aus, welchen Schaden Sie melden möchten. Darunter öffnet sich dann ein an Ihren Fall angepasstes Formular.

Es können nacheinander unterschiedliche Leistungen eingereicht werden. Sie können jederzeit als Entwurf speichern.

**Schritt 2**

1 Basisdaten

2 Leistung

3 Rechnung

4 Bankverbindung

5 Zusammenfassung

Neuer Fall

**Um welche Leistungskategorie handelt es sich?**

Pannenhilfe & Abschleppen

Weiterfahrt & Unterkunft

Beihilfen

Sonstiges

Leistung hinzufügen

Leistung wählen\*

Rück- / Weiterreise (Bahn / Bus / Flug)

Details hinzufügen

Datum der Reise

Datum der Reise\*

01.01.2023

Strecke

Von\*

Stuttgart

Bis\*

Stuttgart

Bemerkungen (Optional)

Bemerkungen zum Fall

Beispieltext, Hinweise und Bemerkungen

ABBRECHEN

RECHNUNGSBELEG EINFÜGEN

### Schritt 3: Rechnung hinzufügen

In diesem Bereich müssen Sie alle Belege und Rechnungen einreichen.

Der Upload ist je nach Sachlage eine Pflichtanforderung, z.B. kann auch ein Reparaturnachweis oder andere Dokumente erforderlich sein.  
Format: PDF oder als Bild PNG oder JPEG. Maximal 20 MB.

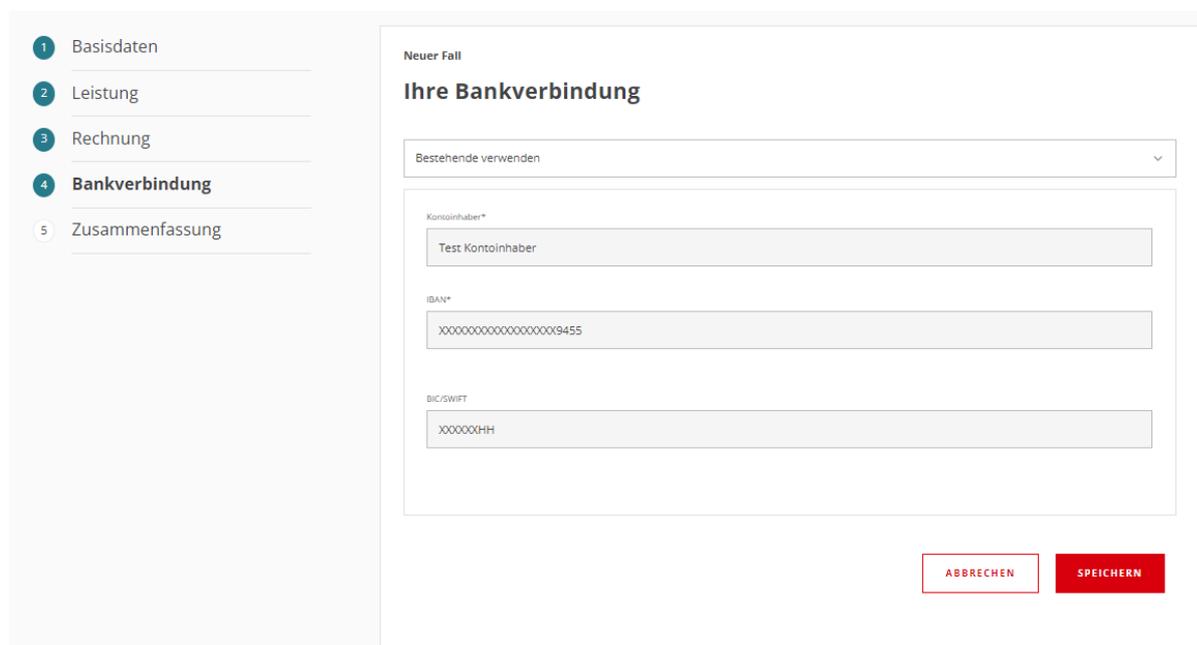
Das hochgeladene Dokument wird angezeigt und kann bei Bedarf wieder gelöscht werden (kleiner Papierkorb in der Dokumentenzeile).

Wenn Sie alles ausgefüllt haben, aktiviert sich der Button „zur Bankdateneingabe“.

Am PC / Laptop können sie die Dokumente entweder per Hinzufügen durch Hereinziehen des Dokuments in das vorgesehene Dropdown-Feld oder durch Auswahl aus der Dateiliste per Upload hinzufügen.

## Bankdateneingabe

Hier werden die Bankdaten abgefragt, an die die Kostenerstattung erfolgen soll. Sollte bereits eine Bankverbindung vorliegen, kann diese unter „bestehende verwenden“ ausgewählt werden. Es werden lediglich die letzten Stellen der IBAN und BIC angezeigt. Über „neue verwenden“ kann eine neue Bankverbindung eingetragen werden.



1 Basisdaten

2 Leistung

3 Rechnung

4 **Bankverbindung**

5 Zusammenfassung

Neuer Fall

### Ihre Bankverbindung

Bestehende verwenden

Kontoinhaber\*

Test Kontoinhaber

IBAN\*

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX9455

BIC/SWIFT

XXXXXXHH

ABBRECHEN

SPEICHERN

Ansicht auf der Homepage

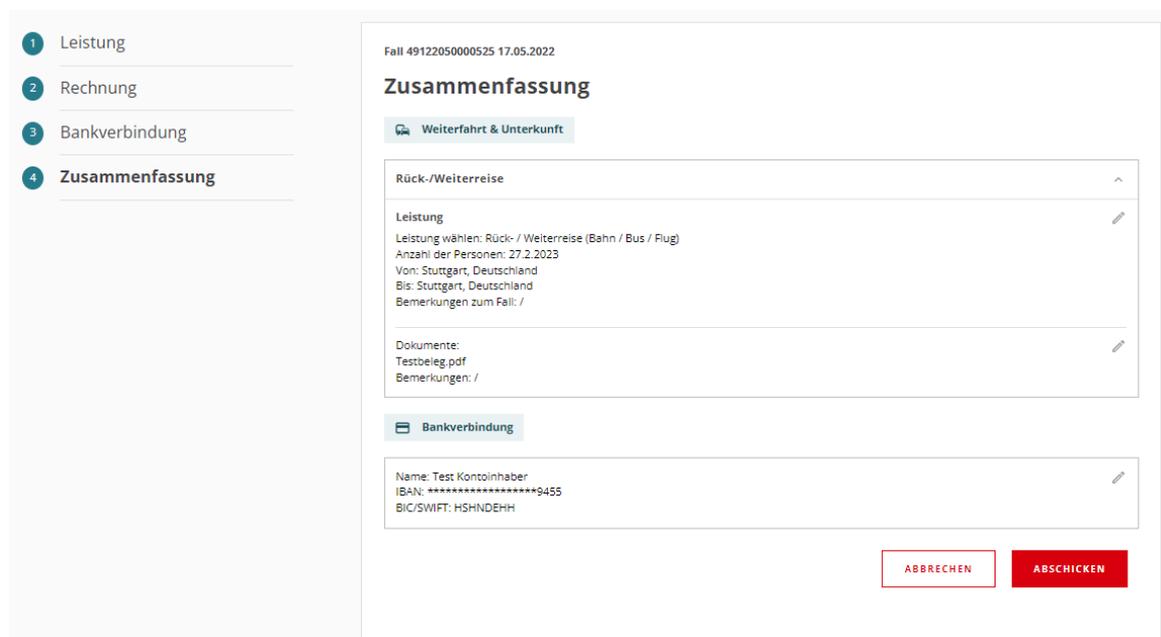
Abschließend werden die Daten gespeichert. Es öffnet sich eine Zusammenfassungsseite.

## Zusammenfassung

Prüfen Sie auf der Seite mit der Zusammenfassung nochmal alle eingegebenen Daten.

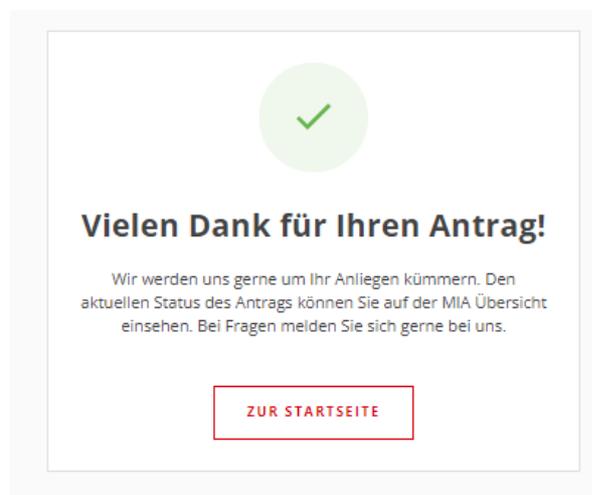
Wenn Sie etwas ändern möchten, klicken Sie auf das Stift-Symbol der jeweiligen Stelle. Hier können Sie auch noch weitere Leistungen hinzufügen.

Wenn alle Eingaben korrekt sind, senden Sie den Antrag über den Button „abschicken“ an den ACE ab.



Ansicht auf der Homepage

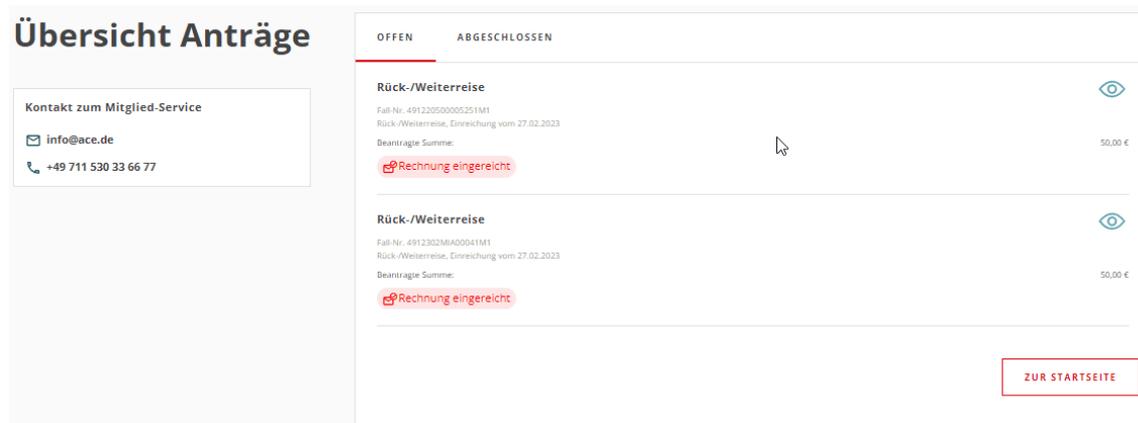
Sie erhalten eine Bestätigung. Sollte ein Fehler aufgetreten sein, erhalten Sie ebenfalls eine Information.



## Übersicht meiner Anträge

Nach erfolgreicher Absendung erscheinen die Anträge in der Übersicht.

Im Reiter „offen“ sind alle Anträge, die noch offen sind oder sich noch in Bearbeitung befinden. Im Reiter „abgeschlossen“ sind alle erledigten Vorgänge archiviert.



Ansicht auf der Homepage

## Möglicher Status der Anträge

In der Übersicht geben unterschiedliche Status Auskunft über den aktuellen Verbleib des Antrags. Folgende Status gibt es:

Antrag wurde abgeschickt und liegt beim ACE vor

 Rechnung eingereicht

Antrag ist aktuell beim ACE in Bearbeitung. Sie hören bald von uns.

 In Bearbeitung

Der Antrag wurde abgeschlossen und es erfolgte die vollständige oder teilweise Erstattung. Im Falle einer teilweisen Erstattung, wird ein Hinweis zur Begründung angezeigt.

 Komplette Erstattung

 Teilerstattung



Der Antrag wurde leider abgelehnt. Eine entsprechende Begründung wird ebenfalls angezeigt.

 Abgelehnt



Die Mitgliedsdaten in dieser Anleitung wie Geburtsdatum und Autokennzeichen sind frei zusammengewürfelt.