

Gliederung

1. **Ermittlungen in und bei Personenschäden im Haftpflichtfall** (Hebecker)
 - Betrug bei Personenschäden
 - Fingierte, manipulierte, gestellte und provozierte Schäden und deren Auffälligkeiten
 - Trennung „Normalschaden“ und „Dubiosschaden“
 - Beweissicherung
2. **Ziele der Schadenregulierung im Spannungsfeld von Kundenservice und Betrugsabwehr** (Winkelmann)
3. **"Softe" Ermittlung: Der Kunde/Zeuge als Quelle: Techniken zum Aufbau und Steuerung der Kundenbeziehung als Grundlage für die Auskunftsbereitschaft** (Winkelmann)
4. **Black Box persönliche Wahrnehmung und Konstruktion: Beurteilungsfehler, Bedeutung der Plausibilitätsprüfung, suggestive Fragetechniken, Motivlage des Kunden** (Winkelmann)
5. **Plausibilitätsprüfung: strukturierte Vernehmung und kognitives Interview** (Winkelmann)
6. **Wahrheit, Lüge oder Phantasie unterscheiden: Realkennzeichen glaubhafter Ausführungen, Phantasiesignale und Lügen erkennen lernen, Absprachen** (Winkelmann)
7. **Normalfall und Betrugsfall in der Sachbearbeitung** (Franzke)
8. **Beweislast und Beweisführung im Betrugsabwehrprozess** (Franzke)
9. **Prozessvorbereitende und prozesssteuernde Maßnahmen des Sachbearbeiters** (Franzke)
10. **Verwertung und Verwertbarkeit eingeholter Informationen** (Franzke)
11. **Prozesstaktik** (Franzke)
12. **Erstattungsfähigkeit von Ermittlungskosten** (Franzke)
13. **Aktuelle Rechtsprechung zur Betrugsabwehr in der PHV** (Franzke)