

ClaimLens – Anleitung für Handwerker

Schäden mit dem Handy dokumentieren – Schritt für Schritt erklärt.

Für Handwerksfirmen und Monteure · Stand: August 2026

Mit ClaimLens dokumentieren Sie Reparaturen für die Versicherung: Sie legen einen Auftrag an, machen Vorher- und Nachher-Fotos und laden am Ende Ihre Rechnung hoch. **Das Beste: Die App funktioniert auch ohne Internet** – zum Beispiel im Keller oder auf Baustellen ohne Empfang.

Inhalt

- | | |
|---------------------------------------|---|
| 1. Die App auf dem Handy installieren | 6. Arbeiten ohne Internet |
| 2. Anmelden | 7. Kostenvoranschlag und Rechnung hochladen |
| 3. Einen neuen Auftrag anlegen | 8. Auftrag einreichen |
| 4. Arbeiten (Positionen) hinzufügen | 9. Häufige Fragen |
| 5. Fotos machen – so geht's richtig | 10. Checkliste für unterwegs |

Die drei wichtigsten Regeln vorab:

- **Installieren Sie die App auf dem Startbildschirm** (Seite 2). Nur so sind Ihre Fotos auch ohne Empfang sicher.
- **Öffnen Sie die App einmal mit Internet, bevor Sie zum Kunden fahren.** Dann lädt sie Ihre Aufträge automatisch aufs Handy.
- **Melden Sie sich nicht ab.** Einfach die App schließen genügt – Sie bleiben angemeldet.

1 Die App auf dem Handy installieren

ClaimLens ist eine Web-App. Sie brauchen nichts aus dem App Store zu laden – Sie fügen die App einfach Ihrem Startbildschirm hinzu. Das dauert eine Minute und ist wichtig: **Nur die installierte App speichert Ihre Aufträge und Fotos sicher auf dem Handy**, auch wenn Sie tagelang keinen Empfang haben.

So geht's auf dem iPhone (Safari)

1

Adresse öffnen

Öffnen Sie **Safari** und geben Sie ein: **app.claim-lens.com**

2

Teilen-Knopf drücken

Tippen Sie unten in der Mitte auf das **Teilen-Symbol** (Viereck mit Pfeil nach oben).

3

„Zum Home-Bildschirm“

Wischen Sie in der Liste nach unten und tippen Sie auf **Zum Home-Bildschirm**, dann oben rechts auf **Hinzufügen**.

So geht's auf Android (Chrome)

1

Adresse öffnen

Öffnen Sie **Chrome** und geben Sie ein: **app.claim-lens.com**

2

Installieren

Tippen Sie auf den Hinweis **App installieren** – oder oben rechts auf das **Menü** und dann auf **App installieren**.

Ab jetzt finden Sie das **ClaimLens-Symbol** auf Ihrem Startbildschirm – wie eine normale App. Benutzen Sie immer dieses Symbol.

2 Anmelden

1

Einladung öffnen

Sie bekommen eine **Einladungs-E-Mail**. Tippen Sie auf den Link darin und wählen Sie ein eigenes Passwort. (Der Link gilt 7 Tage – danach kann Ihnen eine neue Einladung geschickt werden.)

2

Anmelden

Öffnen Sie die App und melden Sie sich mit Ihrer **E-Mail-Adresse** und Ihrem **Passwort** an.

3

Angemeldet bleiben

Fertig! Sie bleiben nun **etwa 3 Monate angemeldet**. Einfach die App schließen – nicht abmelden.

Wichtig:

Melden Sie sich unterwegs **nicht ab**. Zum erneuten Anmelden brauchen Sie Internet – ohne Empfang kommen Sie sonst nicht mehr in die App.

3 Einen neuen Auftrag anlegen

Braucht Internet:

Neue Aufträge können nur **mit Internetverbindung** angelegt werden. Am besten schon im Büro oder zu Hause erledigen – alles Weitere geht dann auch offline.

1

Plus-Knopf drücken

Tippen Sie in der Auftragsliste unten rechts auf den runden -Knopf.

2

Schadenummer eingeben

Tragen Sie die **AXA-Schadenummer** ein (steht in Ihren Auftragsunterlagen, z. B. „2026-AB-123456“).

3

Gewerk wählen

Wählen Sie Ihr **Gewerk** aus der Liste (z. B. Maler, Sanitär, Trocknung).

4

Anlegen

Tippen Sie auf **Auftrag anlegen**. Der Auftrag erscheint sofort in Ihrer Liste.

4 Arbeiten (Positionen) hinzufügen

Jeder Auftrag besteht aus **Positionen** – das sind die einzelnen Arbeiten, die Sie ausführen (z. B. „Wand streichen“, „Rohr erneuern“).

1

Auftrag öffnen

Tippen Sie in der Liste auf Ihren Auftrag.

2

Positionen hinzufügen

Tippen Sie auf **Positionen hinzufügen** und haken Sie alle Arbeiten an, die zu diesem Auftrag gehören.

3

Bestätigen

Tippen Sie unten auf den Bestätigen-Knopf. Für jede Position legt die App automatisch zwei Foto-Bereiche an: **Vorher** und **Nachher**.

Geht auch offline:

Positionen können Sie auch **ohne Empfang** hinzufügen – die App überträgt sie später automatisch.

5 Fotos machen – so geht's richtig

Die Fotos sind der wichtigste Teil: Sie beweisen der Versicherung, wie es **vorher** aussah und was Sie **gemacht** haben.

Vorher-Fotos

Vor Arbeitsbeginn! Mindestens **3 Fotos** vom Schaden. Erst fotografieren, dann arbeiten.

Zwischenschritte	Freiwillig, aber hilfreich: Fotos während der Arbeit (z. B. „Wand geöffnet“, „Grundierung“). Mindestens 1 Foto je Schritt.
Nachher-Fotos	Nach Abschluss: mindestens 3 Fotos vom fertigen Ergebnis – aus ähnlichen Blickwinkeln wie die Vorher-Fotos.

1

Position öffnen

Tippen Sie im Auftrag auf die Position, dann auf den Bereich **Vorher**.

2

Raum auswählen

Wählen Sie oben den **Raum** (z. B. Bad, Küche, Keller). Die App merkt sich den Raum für die nächsten Fotos.

3

Fotografieren

Tippen Sie auf ein freies Foto-Feld – die Kamera öffnet sich. Manche Felder zeigen eine **Anleitung** (z. B. „Übersicht: ganzer Raum“). Halten Sie sich daran, dann fehlt am Ende nichts.

4

Hochladen läuft von selbst

Nach der Aufnahme sehen Sie das Foto sofort im Raster. Ein kleines Symbol zeigt: **wird übertragen** oder **ausstehend** (wenn Sie offline sind). Sie müssen nichts weiter tun.

5

Fotoset einreichen

Wenn alle Fotos eines Bereichs gemacht sind, tippen Sie auf **Einreichen**. Danach ist der Bereich abgeschlossen. (Falls doch noch ein Foto fehlt: **Wieder öffnen**.)

Die goldene Foto-Regel:

Erst Vorher-Fotos machen – dann mit der Arbeit beginnen. Ein Schaden, der schon repariert ist, lässt sich nicht mehr „vorher“ fotografieren.

Ihre Fotos sind sicher:

Jedes Foto wird **sofort auf dem Handy gespeichert** – noch bevor es hochgeladen wird. Auch wenn der Akku leer geht oder Sie keinen Empfang haben: Kein Foto geht verloren.

6 Arbeiten ohne Internet

Kein Empfang im Keller oder Neubau? Kein Problem. Die App arbeitet einfach weiter und überträgt alles automatisch, sobald wieder Internet da ist.

So funktioniert es

1

Vor der Fahrt: App kurz öffnen

Öffnen Sie die App einmal, solange Sie Internet haben (WLAN oder unterwegs). Die App lädt dann **alle Ihre Aufträge samt Fotos automatisch aufs Handy**.

2

Beim Kunden: normal arbeiten

Fotos machen, Räume zuordnen, Positionen ergänzen, Fotosets einreichen – **alles geht wie gewohnt**. Ein gelber Balken zeigt: „Offline – Änderungen werden automatisch übertragen.“

3

Danach: Handy ins Netz lassen

Sobald das Handy wieder Internet hat (z. B. im Auto oder zu Hause im WLAN), überträgt die App alles von selbst. Öffnen Sie die App am besten kurz und schauen Sie auf das Wolken-Symbol.

Das Wolken-Symbol oben in der App

Wolke mit Haken	Alles übertragen – Sie sind fertig.
Wolke mit Zahl	So viele Änderungen warten noch auf Übertragung. Tippen Sie darauf, um Einzelheiten zu sehen und mit Jetzt synchronisieren sofort zu übertragen.
Rotes Symbol	Etwas braucht Ihre Aufmerksamkeit (z. B. wurde ein Auftrag zwischenzeitlich vom Prüfer gesperrt). Tippen Sie darauf – die App erklärt, was zu tun ist.

Was geht offline – was nicht?

Geht offline:

- Aufträge und Fotos ansehen
- Fotos aufnehmen und Räume zuordnen
- Positionen und Zwischenschritte anlegen
- Fotosets und ganze Aufträge einreichen
- Rechnung/Kostenvoranschlag fotografieren

Braucht Internet:

- Neuen Auftrag anlegen
- Anmelden (deshalb: nicht abmelden!)
- Erstes Herunterladen der Aufträge

Tipp für lange Baustellen:

Lassen Sie das Handy zwischendurch kurz „auftauchen“ (Parkplatz, Straße, Kunden-WLAN) – dann überträgt die App zwischendurch und der Speicher bleibt frei.

7 Kostenvoranschlag und Rechnung hochladen

1

Reiter „Dokumente“ öffnen

Öffnen Sie den Auftrag und tippen Sie oben auf **Dokumente**.

2

Hochladen

Es gibt zwei Felder: **Kostenvoranschlag** und **Rechnung**. Tippen Sie auf **Datei wählen** (z. B. eine PDF) oder **Foto aufnehmen** (Papier einfach abfotografieren).

3

Ersetzen jederzeit möglich

Laden Sie eine neue Datei hoch, ersetzt sie die alte automatisch. Pro Feld gilt immer die neueste Datei.

8 Auftrag einreichen

Wenn alle Arbeiten fertig dokumentiert sind, geht der Auftrag zur Prüfung an die Versicherung.

1**Vollständigkeit prüfen**

Der Balken unten im Auftrag zeigt, wie viele Positionen fertig sind. Fertig heißt: **Vorher und Nachher sind eingereicht** und kein Zwischenschritt ist offen.

2**Einreichen**

Tippen Sie auf **Auftrag einreichen**. Danach ist der Auftrag für Sie schreibgeschützt.

3**Rückfragen möglich**

Hat der Prüfer eine Rückfrage, wird der Auftrag wieder freigegeben – Sie können dann Fotos ergänzen und erneut einreichen.

9 Häufige Fragen

Ich habe aus Versehen ein falsches Foto gemacht.

Foto antippen → Mülleimer-Symbol. Das geht, solange das Fotoset noch nicht eingereicht ist (sonst: erst **Wieder öffnen**).

Bei einem Foto steht „Fehlgeschlagen“ oder ein rotes Symbol.

Tippen Sie auf das Foto oder das Wolken-Symbol. Meist genügt **Erneut versuchen**. Die App erklärt sonst in einfachen Worten, was los ist.

Ich habe mein Passwort vergessen.

Melden Sie sich bei Ihrer Ansprechperson – Sie bekommen eine neue Einladung per E-Mail.

Ist auf meinem Handy genug Platz?

Die App verkleinert Fotos automatisch und räumt alte, fertige Aufträge selbst auf. Den aktuellen Speicherverbrauch sehen Sie unter **Profil**.

Kann meine Kollegin / mein Kollege am selben Auftrag arbeiten?

Am besten arbeitet **eine Person pro Auftrag** mit der App – so kommt sich nichts in die Quere.

10 Checkliste für unterwegs

Zum Ausdrucken und ins Auto legen.

Einmalig

- ☐ App über **app.claim-lens.com** zum Startbildschirm hinzugefügt
- ☐ Mit E-Mail und Passwort angemeldet (und angemeldet geblieben)

Vor der Fahrt zum Kunden

- ☐ App kurz mit Internet geöffnet – Aufträge sind auf dem Handy
- ☐ Auftrag angelegt (Schadenummer + Gewerk) – das braucht Internet
- ☐ Handy geladen

Beim Kunden

- ☐ **Zuerst:** Vorher-Fotos machen (mindestens 3 pro Position) – erst dann arbeiten
- ☐ Raum bei den Fotos ausgewählt
- ☐ Foto-Anleitungen in den Feldern beachtet
- ☐ Bei größeren Arbeiten: Zwischenschritte fotografiert
- ☐ Nachher-Fotos gemacht (mindestens 3, gleiche Blickwinkel)
- ☐ Fotosets eingereicht

Nach dem Termin

- ☐ Handy wieder im Netz – Wolken-Symbol zeigt einen Haken
- ☐ Kostenvoranschlag / Rechnung hochgeladen
- ☐ Auftrag eingereicht

Hilfe nötig?

Wenden Sie sich an Ihre Ansprechperson bei der Versicherung – oder tippen Sie in der App auf das Wolken-Symbol: Dort erklärt die App Probleme in einfachen Worten und bietet Lösungen an.