

Inhaltsverzeichnis

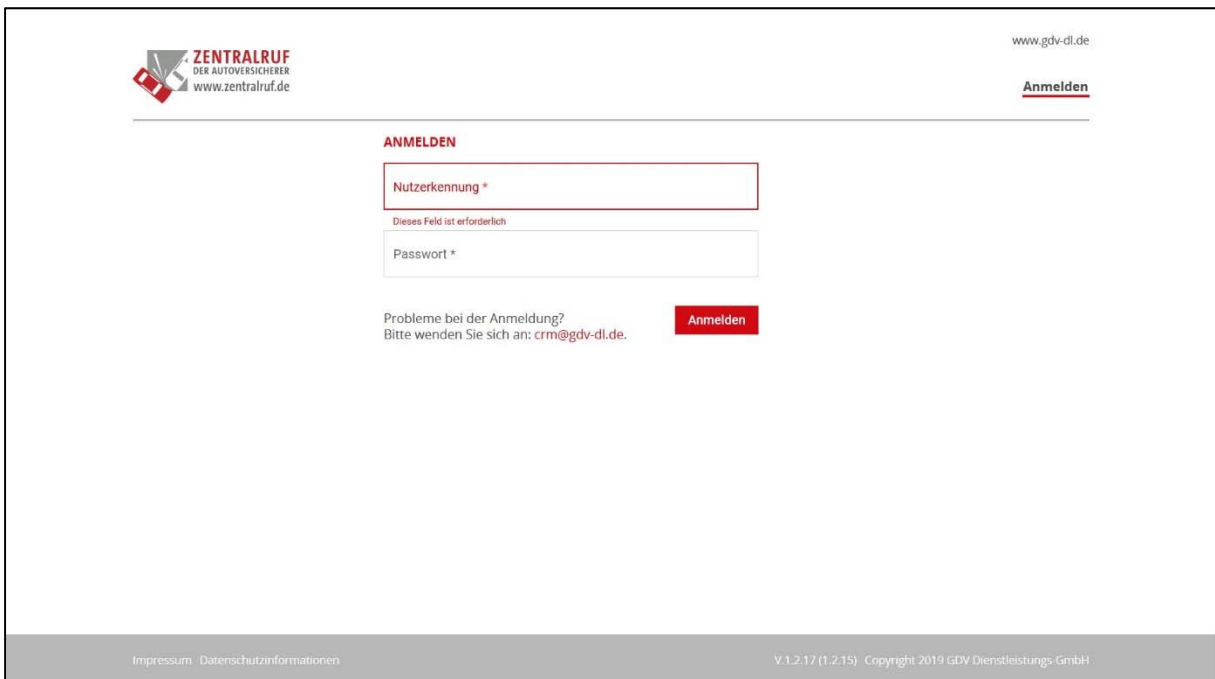
1. Teilnahme an Z@Online	2
2. Login	2
3. Initialpasswort ändern.....	3
4. Hauptseite	4
5. Versicherungsanfrage stellen	5
6. Auskunft zu Ihrer Anfrage	6
7. Auskunft bei fehlendem Eintrag in der Zentralrufdatenbank	7
8. Auskunftsanfrage bei der zuständigen Zulassungsstelle.....	8
9. Vorgangsliste	9

1. Teilnahme an Z@Online

Sofern Sie an dem Verfahren teilnehmen möchten, senden Sie bitte die notwendigen Unterlagen vollständig ausgefüllt und unterzeichnet an uns zurück. Wir richten Sie als Nutzer unserer Website ein und Sie erhalten auf dem Postwege Ihren persönlichen Benutzernamen und ein Kennwort, das ausschließlich für Sie oder eine/n namentlich zu benennende/n Mitarbeiter/in bestimmt und nicht übertragbar ist.

2. Login

Nachdem Sie im Internet die Adresse <https://zaonline.gdv-dl.de> aufrufen, kommen Sie zu folgender Seite. Hier tragen Sie Ihren Benutzernamen und das Kennwort ein. Nach der Eingabe bestätigen Sie dies bitte mit dem Button „Anmelden“.



ZENTRALRUF
DER AUTOVERSICHERER
www.zentralruf.de

www.gdv-dl.de

[Anmelden](#)

ANMELDEN

Nutzerkennung *

Dieses Feld ist erforderlich

Passwort *

Probleme bei der Anmeldung?
Bitte wenden Sie sich an: crm@gdv-dl.de

Anmelden

Impressum Datenschutzinformationen

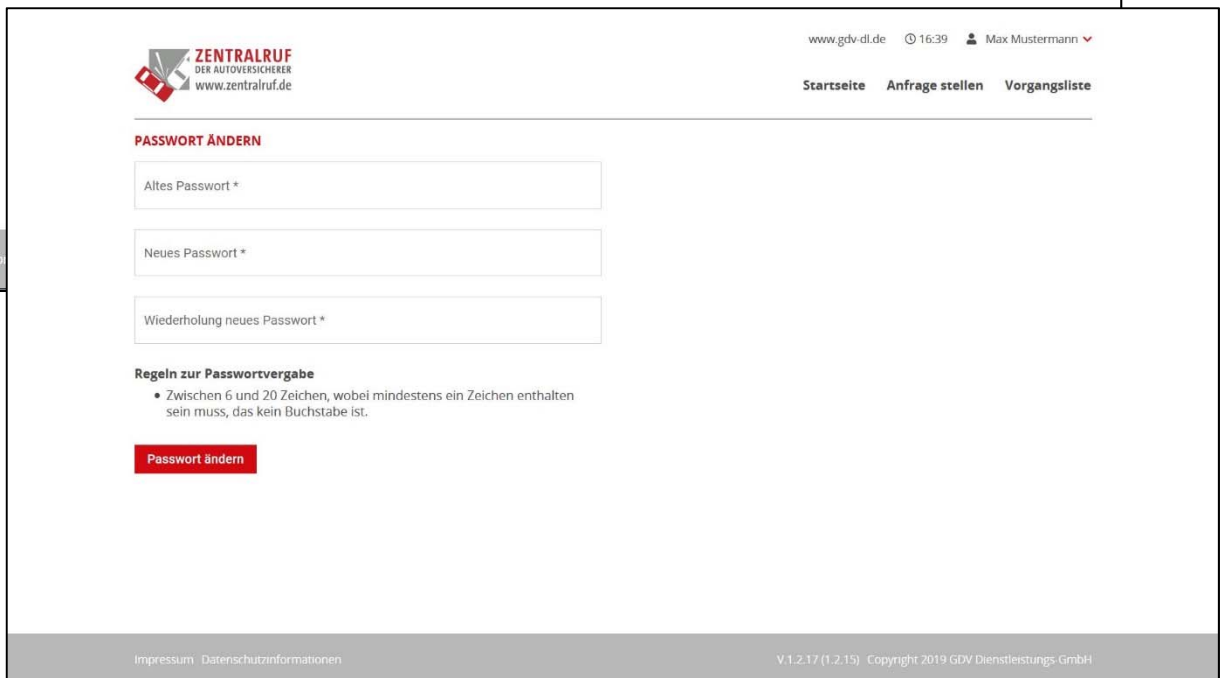
V.1.2.17 (1.2.15) Copyright 2019 GDV Dienstleistungs-GmbH

3. Initialpasswort ändern

In der Hauptmaske haben Sie die Möglichkeit, das von unserer Seite erstellte Passwort durch ein eigenes, nur Ihnen bekanntes Passwort zu ersetzen. Hierzu betätigen Sie den Dropdown-Button oben rechts und wählen Sie „Passwort ändern“, um zur Eingabe des alten und des neuen Passwortes zu gelangen. Das von Ihnen gewählte neue Passwort muss zu Ihrer Sicherheit nochmals eingegeben werden, um Tippfehler ausschließen zu können. Diesen Vorgang schließen Sie durch Betätigung des Buttons „Passwort ändern“ ab. Bitte beachten Sie die Regeln zur Vergabe eines gültigen Passworts.



The screenshot shows the Z@Online user interface. At the top left is the logo for ZENTRALRUF DER AUTOVERSICHERER with the website address www.zentralruf.de. At the top right, the user is logged in as Max Mustermann, with a clock showing 16:03 and a dropdown menu containing 'Nutzerdaten anzeigen', 'Passwort ändern', and 'Abmelden'. Below the navigation bar is a large banner image of a man and a woman at a computer. A red overlay on the banner contains the text: 'Z@ONLINE: DIE SCHNELLE LÖSUNG FÜR PROFESSIONELLE NUTZER.' To the right of the banner is a red sidebar with the text: 'WILLKOMMEN BEIM ZENTRALRUF FÜR PROFIS! Z@Online bietet Ihnen als professioneller Nutzer die Möglichkeit, regelmäßig Anfragen zu tätigen. In der praktischen Vorgangsübersicht behalten Sie alle Anfragen im Blick.' Below the banner, there is a section titled 'ZENTRALRUF ONLINE-ANFRAGE FÜR REGISTRIERTE NUTZER' with the text: 'Sie können heute noch 7 von 10 Anfragen stellen.'



The screenshot shows the 'PASSWORT ÄNDERN' (Change Password) form. At the top left is the ZENTRALRUF logo. At the top right, the user is logged in as Max Mustermann, with a clock showing 16:39 and navigation links for 'Startseite', 'Anfrage stellen', and 'Vorgangliste'. The form contains three input fields: 'Altes Passwort *', 'Neues Passwort *', and 'Wiederholung neues Passwort *'. Below the fields is a section titled 'Regeln zur Passwortvergabe' with a bullet point: '• Zwischen 6 und 20 Zeichen, wobei mindestens ein Zeichen enthalten sein muss, das kein Buchstabe ist.' At the bottom of the form is a red button labeled 'Passwort ändern'. At the bottom of the page, there is a footer with 'Impressum Datenschutzinformationen' on the left and 'V.1.2.17 (1.2.15) Copyright 2019 GDV Dienstleistungs GmbH' on the right.

4. Hauptseite

Sie kommen als nächstes zur Hauptseite. In der Hauptmaske haben Sie die Möglichkeit eine Anfrage durch Betätigen des Buttons „Anfrage stellen“, zu starten.



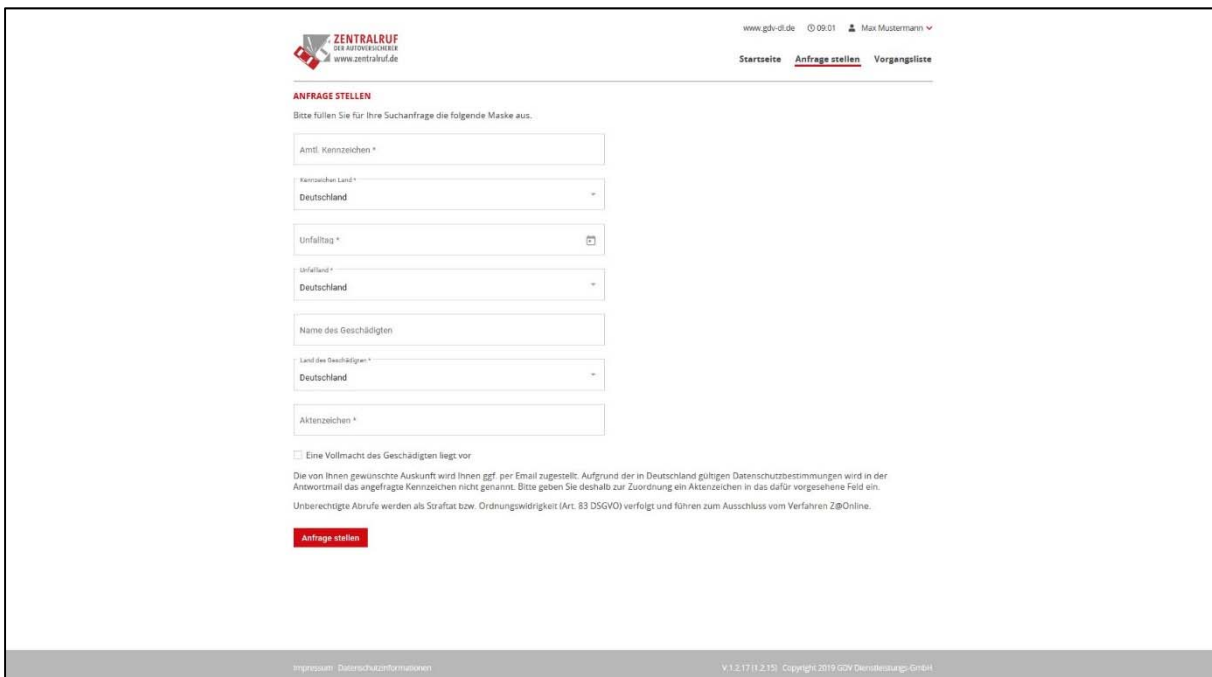
The screenshot shows the main page of the Z@Online website. At the top left is the logo for ZENTRALRUF DER AUTOVERSICHERER with the website address www.zentralruf.de. At the top right, the URL www.gdv-dl.de, the time 19:54, and the user name Max Mustermann are displayed. Below this is a navigation menu with three items: Startseite, [Anfrage stellen](#), and [Vorgangliste](#). The main content area features a large image of a man and a woman in a professional office setting. Overlaid on the image is a red banner with the text: **Z@ONLINE: DIE SCHNELLE LÖSUNG FÜR PROFESSIONELLE NUTZER.** To the right of the image is a red sidebar with the text: **WILLKOMMEN BEIM ZENTRALRUF FÜR PROFIS!** Below this, it says: **Z@Online bietet Ihnen als professioneller Nutzer die Möglichkeit, regelmäßig Anfragen zu tätigen. In der praktischen Vorgangsübersicht behalten Sie alle Anfragen im Blick.** Below the main image, there is a section titled **ZENTRALRUF ONLINE-ANFRAGE FÜR REGISTRIERTE NUTZER** with the text: **Sie können heute noch 10 von 10 Anfragen stellen.** At the bottom of the page, there is a footer with the text: **Impressum Datenschutzinformationen** on the left and **V.1.2.17 (1.2.15) Copyright 2019 GDV Dienstleistungs-GmbH** on the right.

5. Versicherungsanfrage stellen

Die Anfrage starten Sie, indem Sie ein Kennzeichen sowie den Unfalltag eintragen und anschließend den Button „Anfrage stellen“ betätigen.

Das „Kennzeichen- sowie das Unfallland“ sind systemseitig auf „D“ für die Bundesrepublik Deutschland eingestellt. Hier können Sie ggf. andere Länder des europäischen Wirtschaftsraums eintragen. Die Ermittlung erfolgt dann durch eine Anfrage unsererseits bei der Auskunftsstelle des betreffenden Landes.

Bitte beachten Sie, dass eine Auskunft nur dann möglich ist, wenn eine Vollmacht bzw. Anspruchsabtretung des Geschädigten vorliegt. Die Vollmacht bestätigen Sie, indem Sie ein Häkchen in das betreffende Kästchen setzen.



The screenshot shows the 'ANFRAGE STELLEN' (Place Request) form on the Z@Online website. The form is titled 'ANFRAGE STELLEN' and includes the following fields and options:

- Amtl. Kennzeichen ***: Text input field.
- Kennzeichen Land ***: Dropdown menu with 'Deutschland' selected.
- Unfalltag ***: Text input field with a calendar icon.
- Unfallland ***: Dropdown menu with 'Deutschland' selected.
- Name des Geschädigten**: Text input field.
- Land des Geschädigten ***: Dropdown menu with 'Deutschland' selected.
- Aktenzeichen ***: Text input field.
- Eine Vollmacht des Geschädigten liegt vor**

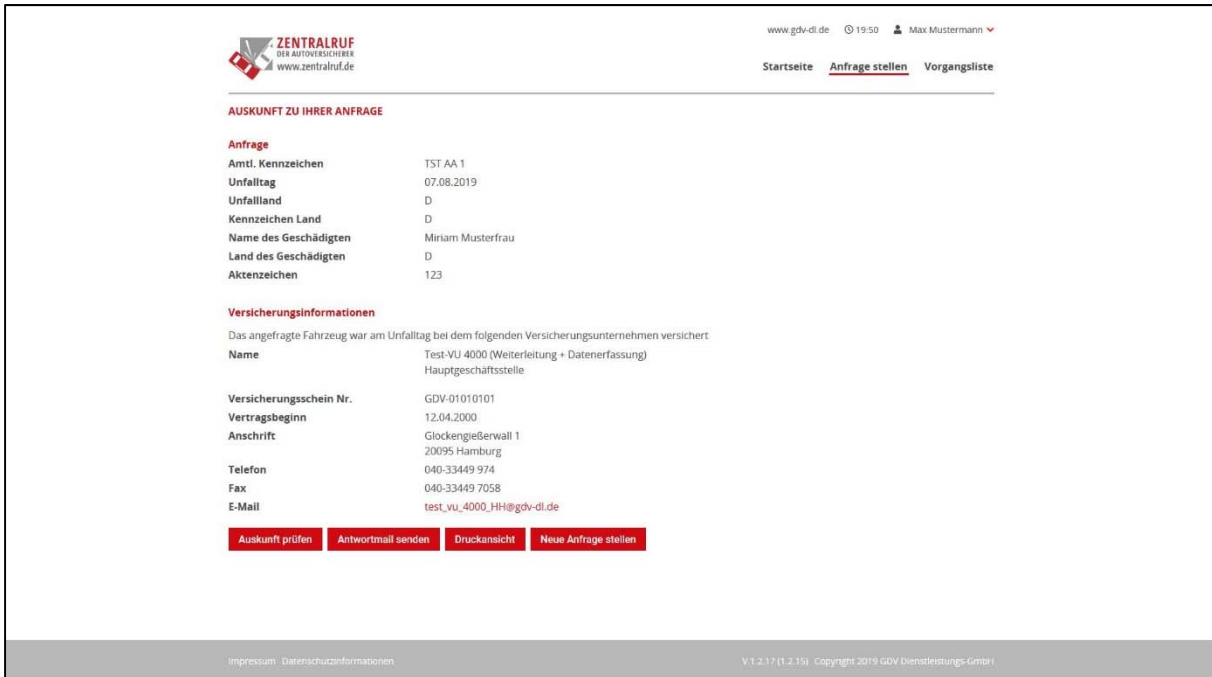
Below the form, there is a disclaimer: 'Die von Ihnen gewünschte Auskunft wird Ihnen ggf. per Email zugestellt; Aufgrund der in Deutschland gültigen Datenschutzbestimmungen wird in der Antwortmail das angefragte Kennzeichen nicht genannt. Bitte geben Sie deshalb zur Zuordnung ein Aktenzeichen in das dafür vorgesehene Feld ein. Unberechtigte Abrufe werden als Straftat bzw. Ordnungswidrigkeit (Art. 83 DSGVO) verfolgt und führen zum Ausschluss vom Verfahren Z@Online.'

A red button labeled 'Anfrage stellen' is located at the bottom of the form.

At the bottom of the page, there is a footer with the text: 'Impressum Datenschutzinformationen V.1.2.1711.2.15 Copyright 2019 GDV Dienstleistungs-GmbH'.

6. Auskunft zu Ihrer Anfrage

Sofern das amtliche Kennzeichen in unserer Datenbank gespeichert ist, erhalten Sie sofort die Informationen in der nachfolgend dargestellten Weise.



The screenshot shows the Z@Online web interface. At the top left is the logo for 'ZENTRALRUF DER AUTOVERSICHERER' with the website 'www.zentralruf.de'. At the top right, it shows the user 'Max Mustermann' and navigation links for 'Startseite', 'Anfrage stellen', and 'Vorgangsliste'. The main content area is titled 'AUSKUNFT ZU IHRER ANFRAGE' and contains two sections: 'Anfrage' and 'Versicherungsinformationen'. The 'Anfrage' section lists details for a vehicle with license plate 'TST AA 1' from an accident on 07.08.2019 in Germany. The 'Versicherungsinformationen' section states the vehicle is insured by 'Test-VU 4000' and provides contact details for the insurer.

Anfrage	
Amtl. Kennzeichen	TST AA 1
Unfalltag	07.08.2019
Unfallland	D
Kennzeichen Land	D
Name des Geschädigten	Miriam Musterfrau
Land des Geschädigten	D
Aktenzeichen	123

Versicherungsinformationen

Das angefragte Fahrzeug war am Unfalltag bei dem folgenden Versicherungsunternehmen versichert

Name	Test-VU 4000 (Weiterleitung + Datenerfassung) Hauptgeschäftsstelle
Versicherungsschein Nr.	GDV-01010101
Vertragsbeginn	12.04.2000
Anschrift	Glockengießerwall 1 20095 Hamburg
Telefon	040-33449 974
Fax	040-33449 7058
E-Mail	test_vu_4000_HH@gdv-dl.de

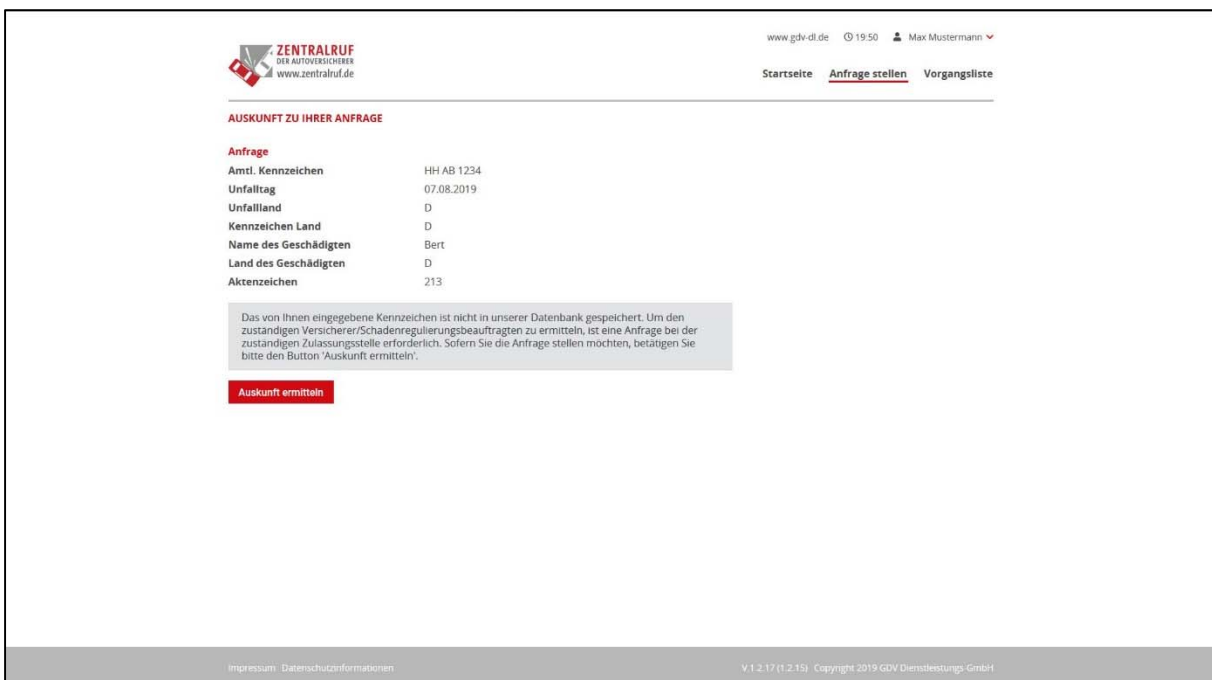
[Auskunft prüfen](#) [Antwortmail senden](#) [Druckansicht](#) [Neue Anfrage stellen](#)

Impressum, Datenschutzinformationen V.1.2.17 (1.2.15) Copyright 2019 GDV Dienstleistungs-GmbH

7. Auskunft bei fehlendem Eintrag in der Zentralrufdatenbank

Für den Fall, dass das amtliche Kennzeichen nicht in unserer Datenbank gespeichert ist, können Sie das angefragte Kennzeichen ermitteln lassen.

In diesem Fall wird Ihnen vom System der Hinweis gegeben, dass hier zur Ermittlung des angefragten Kennzeichens eine Anfrage beim Kraftfahrtbundesamt oder bei der zuständigen Zulassungsstelle erforderlich ist. Um diese zu generieren, betätigen Sie bitte den Button „Auskunft ermitteln“.



www.gdv-dl.de 19:50 Max Mustermann

Startseite **Anfrage stellen** Vorgangsliste

AUSKUNFT ZU IHRER ANFRAGE

Anfrage

Amtl. Kennzeichen	HH AB 1234
Unfalltag	07.08.2019
Unfallland	D
Kennzeichen Land	D
Name des Geschädigten	Bert
Land des Geschädigten	D
Aktenzeichen	213

Das von Ihnen eingegebene Kennzeichen ist nicht in unserer Datenbank gespeichert. Um den zuständigen Versicherer/Schadenregulierungsbeauftragten zu ermitteln, ist eine Anfrage bei der zuständigen Zulassungsstelle erforderlich. Sofern Sie die Anfrage stellen möchten, betätigen Sie bitte den Button 'Auskunft ermitteln'.

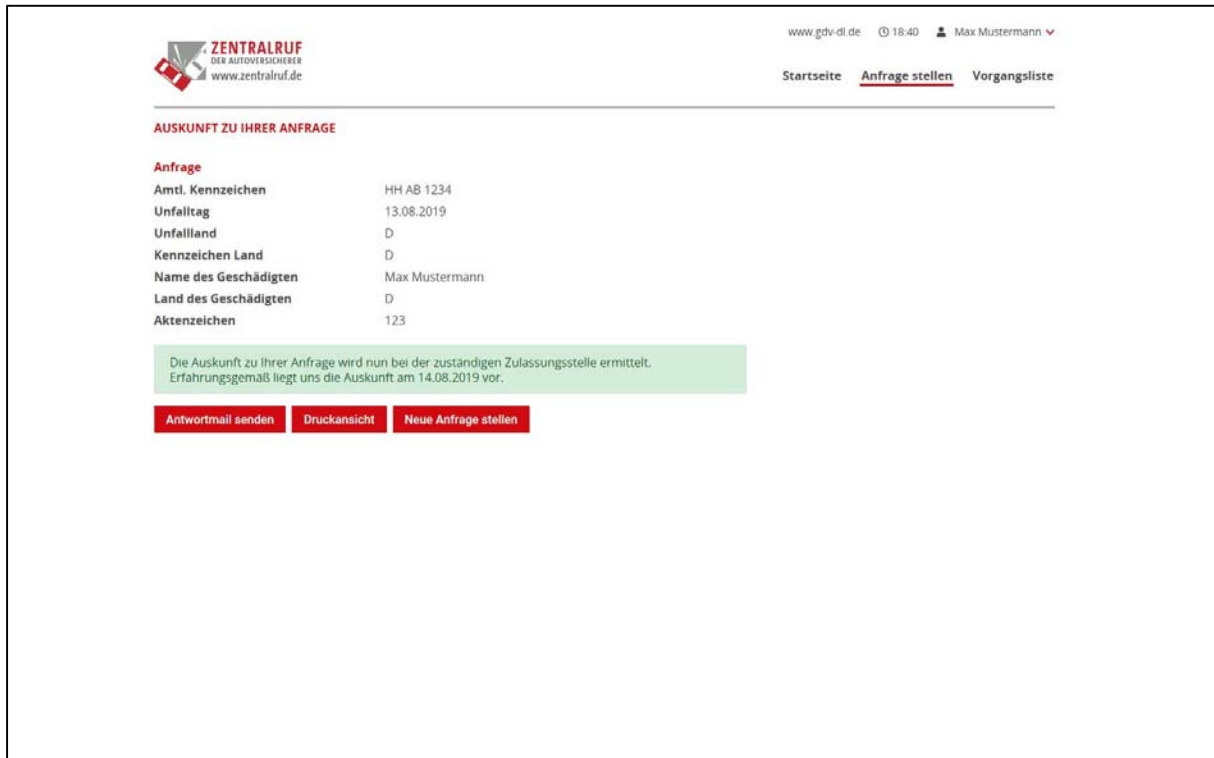
Auskunft ermitteln

Impressum | Datenschutzinformationen

V.1.2.17 (1.2.15) | Copyright 2019 GDV Dienstleistungs-GmbH

8. Auskunftsanfrage bei der zuständigen Zulassungsstelle

In der darauffolgenden Maske erhalten Sie eine Bestätigung, dass Ihre Auskunft ermittelt wird. Das Ergebnis wird Ihnen, sofern gewünscht, an die von Ihnen genannte E-Mailadresse gesandt. Hierzu betätigen Sie bitte den Button „Antwortmail senden“.



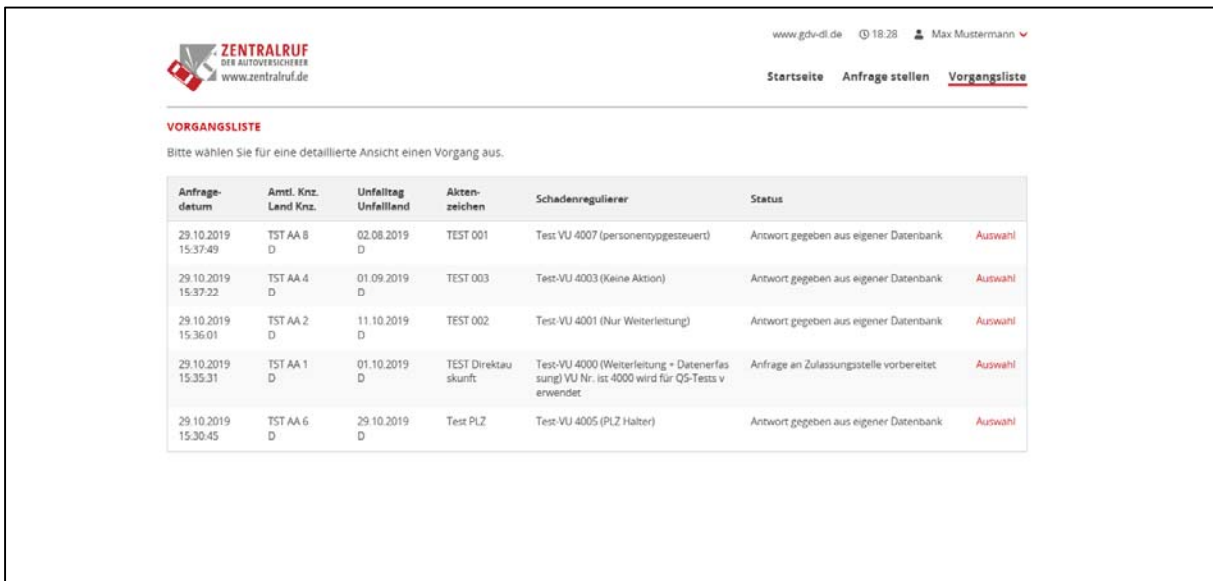
The screenshot shows the ZENTRALRUF website interface. At the top left is the logo for ZENTRALRUF DIE AUTOSCHREIBER with the URL www.zentralruf.de. At the top right, the user is logged in as 'Max Mustermann' with a profile icon and the time '18:40'. Below the navigation bar, the page title is 'AUSKUNFT ZU IHRER ANFRAGE'. A table displays the details of the request:

Anfrage	
Amtl. Kennzeichen	HH AB 1234
Unfalltag	13.08.2019
Unfallland	D
Kennzeichen Land	D
Name des Geschädigten	Max Mustermann
Land des Geschädigten	D
Aktenzeichen	123

Below the table, a green message box states: 'Die Auskunft zu Ihrer Anfrage wird nun bei der zuständigen Zulassungsstelle ermittelt. Erfahrungsgemäß liegt uns die Auskunft am 14.08.2019 vor.' At the bottom, there are three red buttons: 'Antwortmail senden', 'Druckansicht', and 'Neue Anfrage stellen'.

9. Vorgangsliste

Sie haben über die Vorgangsliste die Möglichkeit, gestellte Anfragen der letzten 14 Tage übersichtlich einzusehen. Der Anfragezeitraum (im linken unteren Kästchen dargestellt) bezieht sich auf die Anfragen, welche Sie an einem Tag gestellt haben. Dies dient zu Ihrer eigenen Übersicht, da mehr als 20 erfolgreiche Anfragen pro Tag auf Grund des Datenschutzgesetzes nicht zulässig sind.



ZENTRALRUF
DER AUTOVERSICHERER
www.zentralruf.de

www.gdv-dl.de 18:28 Max Mustermann

Startseite Anfrage stellen Vorgangsliste

VORGANGSLISTE

Bitte wählen Sie für eine detaillierte Ansicht einen Vorgang aus.

Anfrage- datum	Amtl. Knz. Land Knz.	Unfalltag Unfallland	Akten- zeichen	Schadenregulierer	Status
29.10.2019 15:37:49	TST AA 8 D	02.08.2019 D	TEST 001	Test-VU 4007 (personentypgesteuert)	Antwort gegeben aus eigener Datenbank: Auswahl
29.10.2019 15:37:22	TST AA 4 D	01.09.2019 D	TEST 003	Test-VU 4003 (Keine Aktion)	Antwort gegeben aus eigener Datenbank: Auswahl
29.10.2019 15:36:01	TST AA 2 D	11.10.2019 D	TEST 002	Test-VU 4001 (Nur Weiterleitung)	Antwort gegeben aus eigener Datenbank: Auswahl
29.10.2019 15:35:31	TST AA 1 D	01.10.2019 D	TEST Direktau- skunft	Test-VU 4000 (Weiterleitung + Datenerfas- sung) VU Nr. ist 4000 wird für QS-Tests v- erwendet.	Anfrage an Zulassungsstelle vorbereitet: Auswahl
29.10.2019 15:30:45	TST AA 6 D	29.10.2019 D	Test PLZ	Test-VU 4005 (PLZ Halter)	Antwort gegeben aus eigener Datenbank: Auswahl