



Oftingen, im Frühling 2011

Editorial

Über 2000 Mal wurde unsere iPhone-App «Schadenhilfe» bereits heruntergeladen! Die App kann Ihnen in einem Schadenfall wertvolle Dienste leisten. Und sie ist gratis! Mehr zu unserer App lesen Sie in diesen «easynews».

Im Weiteren berichten wir über die Rettungskarte. Müssen Fahrzeuginsassen bei einem schwerwiegenden Unfall aus dem Fahrzeug geborgen werden, kann die Rettungskarte Leben retten.

Ein Dauerthema ist und bleibt das Thema Schadensteuerung. Die Zurich versucht mittlerweile seit 14 Jahren, Kunden und Geschädigte in die so genannten Help Points zu locken. Einerseits wird dies mit einem Produkt gemacht, welches dem Automobilisten gar keine Wahlfreiheit mehr lässt. Da diesbezüglich der Erfolg jedoch nicht durchschlagend ist, wurden nun die AVBs angepasst. Wie Sie im Artikel «AVB – der wichtigste Teil der Versicherung» lesen, wurde die freie Wahl auch beim Standardprodukt faktisch eingeschränkt. Was für den Kunden harmlos klingen mag, kann durchaus grosse Konsequenzen haben. Betrachten wir beispielsweise den Ersatz eines Bauteils aus Qualitätsgründen als notwendig und der Mitarbeiter der Zurich sieht dies anders, muss die Versicherung nur den Betrag entschädigen, welchen der Zurich-Mitarbeiter als richtig erachtet. Die Möglichkeit

eines neutralen Gutachtens oder gar einer gerichtlichen Auseinandersetzung der Angelegenheit ist mit diesen AVBs nicht mehr vorhanden. Das komme natürlich nicht vor, wird gesagt. Doch weshalb dann diese Formulierung?

Immer noch höre ich von Kunden, dass es Garagenbetriebe gibt, welche mit Argumenten der 70er Jahre versuchen, den Automobilisten an den eigenen Betrieb anzubinden. So berichtete ein Mercedes-Fahrer, seine Garage habe ihm eingebläut, dass nur sie den richtigen Lack für das Auto habe. Auch wenn der Grossteil der Automobilisten auf diesen Trick nicht mehr hereinfällt: Ab und zu gelingt es trotzdem. Natürlich stellen wir ausschliesslich nach Herstellervorgaben, mit Originalteilen und dem homologierten Lacksystem des jeweiligen Automobilherstellers in Stand. Als Beispiel dient der Bericht «Garantiert ohne Kratzer».

Ich wünsche Ihnen interessante Lektüre und natürlich einen wunderschönen Frühling.


Christoph Flückiger

jetzt aktuell: Fahrzeugpflege
www.autospa.ch

Effizient

Die Instandsetzung von Karosserieschäden ist anspruchsvoll. Es ist unser Ziel, perfekte Reparaturqualität zu einem guten Preis-Leistungs-Verhältnis anzubieten. Dazu ist effizientes Arbeiten zwingend notwendig. Auch kleine Massnahmen können grosse Wirkung haben. An der letztjährigen Automechanika, der europäisch führenden Leitmesse der Automobilwirtschaft, hatte die PainterWorkStation Weltpremiere. Das Produkt hat uns so überzeugt, dass wir unsere Lackierer sofort damit ausrüsteten. Unsere Mitarbeiter waren vom ersten Tag an begeistert. Alles, was der Lackierer für seine tägliche Arbeit braucht, hat er immer direkt beim zu bearbeitenden Fahrzeug. Ergonomisch optimales Arbeiten ist nicht nur effizient, auch die Qualität wird dadurch positiv beeinflusst. Wir setzen heute und in Zukunft alles daran, den höchsten Ansprüchen gerecht zu werden.



iPhone-App «Schadenhilfe»

Pro Jahr erledigen wir über 1000 Aufträge. Vom kleinen Parkrempler über den Steinschlag in der Windschutzscheibe bis hin zum komplexen Unfallschaden kommen alle Schadenarten vor. Den Grossteil dieser Schäden erledigen wir ohne Probleme bezüglich Entschädigung durch die Versicherung. Kommt es zu Problemen, ist der Grund meistens rasch gefunden: mangelhafte Protokollierung.

Unsere Empfehlung ist einfach: Mit der Verwendung des Europäischen Unfallprotokolls und zwei, drei Bildern der Unfall-/Schadensituation kann dem vorgebeugt werden.

Genau hier setzt unsere iPhone-App «Schadenhilfe» an. Wenn Sie damit einen Schaden protokollieren, werden die Uhrzeit und der genaue Schadenort automatisch mittels GPS festgehalten. Falls Sie keine GPS-Verbindung haben (Tunnel usw.), können Sie den Ort mittels der Karte selbst bestimmen. Fahrzeug- und Führerausweis der beiden Schadenparteien werden ganz einfach fotografiert. Der Schadenhergang wird, analog dem europäischen Unfallprotokoll, ganz einfach mittels Ankreuzen erfasst. Selbstverständlich ist es möglich, Bemerkungen anzubringen. Am Schluss wird das fertige Protokoll von beiden Parteien unterzeichnet, so wie wir es



beim Empfang eines eingeschriebenen Briefes kennen: direkt auf dem Display. Danach ist eine Veränderung der Daten nicht mehr möglich. So ist die Rechtssicherheit gewährleistet. Die App erstellt automatisch die vollständige Schadenmeldung und stellt sie uns direkt zu. Die beiden Schadenparteien erhalten per Mail eine Kopie. Danach brauchen Sie sich um nichts mehr zu kümmern.

Darüber hinaus bietet die App unter «Sofortmassnahmen» Tipps zum Verhalten am Schadenort. Die notwendigen Notfallnummern wie Ambulanz, Polizei usw. können per Klick direkt gewählt werden.

Um im Falle eines Falles gewappnet zu sein, empfehlen wir, die eigenen Daten bereits einzugeben: Dazu werden einfach der Name, die E-Mail und die Telefonnummer eingegeben sowie Fahrzeug- und Führerausweis fotografiert. Einerseits wird damit die Protokollierung im Schadenfall erleichtert, andererseits wird der Anwender mit der App vertraut gemacht.

Wir empfehlen eine Protokollierung auch bei kleineren Schäden. Wie Sie im Bericht «Der unglaubliche Fall» sehen, können grosse Umtriebe entstehen.

Kann Leben retten: Rettungskarte

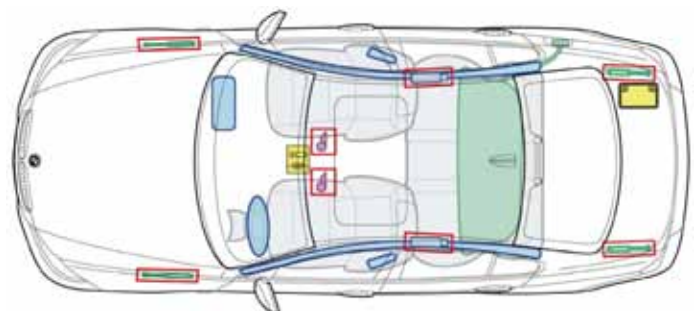
Der Technik sei Dank: Die Automobile werden immer sicherer. Kommt es trotzdem zu einem schweren Unfall und muss die verunfallte Person aus dem Auto geborgen werden, kann die zusätzliche Sicherheit für die Rettungskräfte problematisch werden: Die hochfesten Stahlbleche erschweren ein Auftrennen des Fahrzeuges. Zudem müssen die Retter wissen, wo sich Airbags und Gurtstraffer befinden: Werden diese ausgelöst, droht den Helfern oder den Verunfallten Lebensgefahr. In Zukunft werden die Rettungsdienste mit dem notwendigen Datenmaterial ausgerüstet. Bis es so weit ist, können aber noch Jahre vergehen.

Gemäss einer Studie des Deutschen Automobilclubs ADAC könnte die Zahl der Verkehrstoten signifikant reduziert werden, wenn jedes Auto eine Rettungskarte an Bord hätte.

Noch ist die Rettungskarte nicht Pflicht. Jeder Automobilist kann jedoch etwas für seine Sicherheit, die seiner Mitfahrer

und allfälliger Retter tun: Die Rettungskarte kann unter www.rettungskarte.ch heruntergeladen werden. Diese wird dann einfach unter die linke Sonnenblende gesteckt und im Notfall können die Retter alle wichtigen Daten darauf sehen.

www.rettungskarte.ch



Auf der Rettungskarte sind alle neuralgischen Punkte markiert

AVB – der wichtigste Teil der Versicherung

Immer wieder weisen wir darauf hin: Die Allgemeinen Vertragsbedingungen sind das Wichtigste einer Versicherung. Der reine Preisvergleich ist nicht aussagekräftig. Im Rahmen unserer Beratungstätigkeit analysieren wir immer wieder die verschiedenen Produkte. Die Bestimmungen unterscheiden sich teilweise sehr stark. Unterschiedlich sind die Bonus-Malus-Systeme mit den entsprechenden Schadenfreiheitsrabatten, Bonusschutz, Bedingungen der Parkschadendeckung, Entschädigungen im Totalschadenfall usw.

Den reinen Prämienvergleich, wie ihn beispielsweise Comparis anbietet, erachten wir nicht als sinnvoll. Sie als Kunde sind beispielsweise von der Definition der Reparatur betroffen. Es kommen grosse Unterschiede vor. Hier die Auszüge der wichtigsten Versicherungen in der Schweiz:

Allianz

Die Gesellschaft übernimmt die Kosten einer einwandfreien Instandstellung. Im Rahmen der gesetzlichen Schadenminderungspflicht kommt die wirtschaftlichste Reparaturmethode zur Anwendung.

AXA Winterthur Strada

Die Winterthur bezahlt die Kosten für die zeitwertgerechte Instandsetzung des Fahrzeugs sowie Zusatzausrüstungen und Zubehörteile, wenn kein Totalschaden gemäss C 3.3 vorliegt. Die Entschädigung kann von der tatsächlich durchgeführten Reparatur abhängig gemacht werden.

Baloise

Versichert sind die schadenbedingte Reparatur und die Kosten für die Bergung des Fahrzeuges.

Generali

Art. 45 Versicherte Leistungen a) Die Gesellschaft erbringt Leistungen für die schadenbedingte Reparatur und bezahlt die Kosten für die Bergung und den Transport in die nächstgelegene, für die in Betracht kommenden Arbeiten geeignete Werkstatt. *Wird über den Kostenvoranschlag oder die Reparaturmethode keine Einigung erzielt, so steht der Gesellschaft das Recht zu, die Reparaturfirmen selbst zu bestimmen.*

Helvetia

Bei Teilschaden vergüten wir die Reparaturkosten, provisorische Reparaturkosten bis CHF 500.–. Wir sind nicht verpflichtet, den Neuersatz von Bestandteilen zu bezahlen, wenn diese einwandfrei repariert werden können. Sofern die beschädigten Teile durch qualitativ einwandfreie Nachbau- oder gebrauchte Teile ersetzt werden können, müssen wir nicht für die Kosten von neuen Originalteilen aufkommen.

Mobi

Wir bezahlen die Kosten für die zeitwertgerechte Instandsetzung des Fahrzeugs sowie der Zusatzausrüstung und der Zubehörteile, wenn kein Totalschaden vorliegt.

Nationale Suisse (Auszug)

Die Gesellschaft bezahlt die Kosten für die zeitwertgerechte Instandsetzung (z. B. Identteile, alternative Reparaturmethoden) des versicherten Fahrzeuges, wenn kein Totalschaden vorliegt. Kann über die Reparaturhöhe keine Einigung erzielt werden, behält sich die Gesellschaft das Recht vor, anhand von Kostenberechnungen von durch die Gesellschaft beauftragten Fahrzeugexperten oder aufgrund von marktgerechten Konkurrenzofferten den Schaden zu regulieren.

smile.direct

Entschädigt werden die Reparaturkosten sowie die Kosten für das Abschleppen bis zur nächstgelegenen, für die in Betracht kommenden Arbeiten geeigneten Werkstatt.

Vaudoise

Als Folge eines versicherten Schadens deckt die Versicherung: die Reparaturkosten; provisorische Reparaturkosten werden bis CHF 500.– übernommen.

Zurich

Zurich zahlt die durch ein versichertes Schadenereignis verursachten Kosten einer zeitwertgerechten Reparatur. Die Reparaturwerkstatt kann vom Versicherungsnehmer ausgewählt werden (gilt nicht, wenn Help Point PLUS versichert ist). Sofern Zurich mit der vom Versicherungsnehmer beauftragten Reparaturwerkstatt keine Einigung über die Kostenvoranschläge erzielen kann, behält sich Zurich vor, andere Reparaturwerkstätten zu empfehlen. Ist der Versicherungsnehmer nicht bereit, dieser Empfehlung zu folgen, so ist Zurich berechtigt, mit befreiender Wirkung den von ihrem Experten geschätzten Reparaturkostenbetrag auszuzahlen.

Schon rein optisch ist offensichtlich: Es gibt Versicherungsgesellschaften, welche durch umfangreiche juristische Formulierungen Vorbehalte bezüglich Entschädigung machen. So haben Sie als Kunde nicht bei jeder Gesellschaft Anspruch auf Originalersatzteile. Bei drei Gesellschaften ist die freie Werkstattwahl eingeschränkt. Die Versicherung erhält mit den AVBs den Freipass, bei Differenzen bezüglich des Reparaturumfangs (zum Beispiel ob ein beschädigtes Teil repariert oder ausgetauscht wird) dies nach eigenem Gutdünken zu erledigen. Teilweise sind die Bestimmungen so geschrieben, dass man eine Einschränkung nicht dort findet, wo sie eigentlich hingehört.

Unser Bericht zeigt, wie bereits erwähnt, nur einen kleinen Auszug aus den oft viele Seiten umfassenden Vertragsbedingungen. Wenn Sie trotzdem die Versicherung bei einer Gesellschaft abschliessen, welche für Sie nachteilige Bedingungen hat, ändern Sie diese vor der Vertragsunterzeichnung entsprechend ab und lassen Sie dieselben durch eine unterschreibsberechtigte Person (nicht den Versicherungsberater!) der Versicherung gegenzeichnen. Wenn Sie Beratung brauchen, zögern Sie nicht: Wir beraten Sie kompetent und neutral. Info: www.autoversicherung.ch

Garantiert original und ohne Kratzer

Die Lacktechnologie hat in den letzten Jahren grosse Fortschritte gemacht. So sind beispielsweise die meisten Mercedes-Benz-Modelle mit einer kratzfesten Hightech-Lackierung ausgestattet.

Natürlich muss diese Kratzfestigkeit auch bei der Instandsetzung wiederhergestellt werden. Bei uns haben Sie Gewähr, dass die Lackierung gemäss den Vorgaben des Herstellers ausgeführt wird. Im Falle eines Mercedes-Benz beispielsweise mit dem kratzfesten Original-Klarlack mit Keramikpartikeln.

Selbstverständlich verwenden wir bei allen Fahrzeugen ausschliesslich Original-Ersatzteile und ein vom jeweiligen Automobilhersteller homologiertes Lacksystem. Zudem gewähren wir auf jede Instandsetzung nicht nur die Weiterführung der Werksgarantie, sondern zusätzlich eine lebenslange Garantie auf die ausgeführten Arbeiten.



Originallackierung nach Mercedes-Benz-Vorschrift

Der unglaubliche Fall

Am Sonntagmorgen parkiert W. S. auf dem Parkplatz vor dem Bahnhof Zofingen. Kaum steht sein Auto, spürt er einen kurzen Ruck. Er steigt aus und stellt fest, dass seine Parknachbarin C. C. beim Herausfahren sein Fahrzeug leicht



touchiert hat. Die höfliche Frau entschuldigt sich, übergibt W. S. ihre Visitenkarte, auf die sie ihre Haftpflichtversicherung notiert. W. S. sieht sich die Karte kurz an und denkt, dass er dieser Frau, immerhin ist sie Historikerin mit Dr. phil., problemlos trauen kann.

Wir vereinbaren mit W. S. einen Termin und setzen die Haftpflichtversicherung über das Ereignis in Kenntnis. Was dann passiert, ist unglaublich. C. C. bestreitet, in das

Fahrzeug von W. S. gefahren zu sein. Ja, sie behauptet sogar, dass es gerade umgekehrt war: W. S. sei in ihr Auto gefahren. Und überhaupt, es sei absolut kein Schaden entstanden.

Wir haben in der Folge den Schadenhergang skizziert und plausibel darlegen können, dass der Schaden gar nicht von unserem Kunden verursacht werden konnte. Dank perfekter Archivierung unserer Daten war das möglich. Nach mehrmaligem Schriftwechsel mit der Versicherung konnte der Fall gelöst werden. Es zeigt sich einmal mehr: Auch aus einfachen Fällen können grosse Umtriebe entstehen. Mit einer Protokollierung des Sachverhaltes mittels des europäischen Unfallprotokolls oder unserer iPhone-App «Schadenhilfe» können derartige Fälle vermieden werden.

