

Fehlendes Wissen der Autofahrer über Schadenmanagement

Der KÜS hat sich in seinem aktuellen Trend-Tacho damit beschäftigt, an wen sich Autofahrer nach einem Unfall wenden. Die Befragung ergab, dass 67 Prozent der Betroffenen unmittelbar Kontakt mit ihrer Versicherung aufnehmen. Den Weg über Versicherungsmakler wählen 16 Prozent, 9 Prozent gehen zum Autohaus oder der Vertragswerkstatt und lediglich 1 Prozent reden mit einem Sachverständigen. Beim Thema Schadenmanagement wissen nur 28 Prozent, dass Werkstattbindung bedeutet, dass ihr Fahrzeug nur in einer Vertragswerkstatt ihres Versicherers repariert werden darf. Erfahrung mit der sogenannten Schadensteuerung der Versicherer haben nur 31 Prozent der befragten Autofahrer.

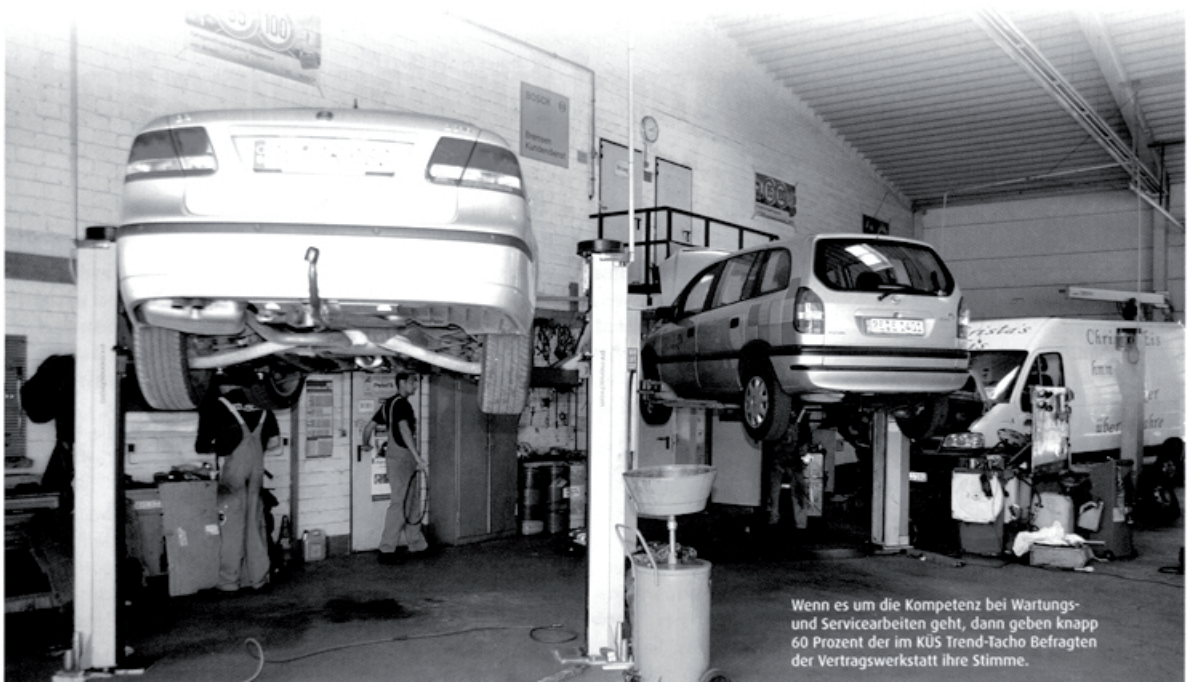
Wenn es um den Durchführungsort und die Kompetenz bei Wartungs- und Service-

arbeiten geht, dann geben knapp 60 Prozent der im KÜS Trend-Tacho Befragten der Vertragswerkstatt ihre Stimme, etwas mehr als 40 Prozent entscheiden sich für die freie Werkstatt. Konkret nach der Unfallinstandsetzung gefragt, präferieren 66 Prozent die Markenwerkstatt, 29 Prozent die freien Werkstätten und 5 Prozent den Karosserie- und Lackfachbetrieb.

Bei der Frage des Sachverständigeneinsatzes nach einem Unfall bemerkte der KÜS Trend-Tacho Informationslücken bei den Autofahrern. Gerade einmal 30 Prozent würden immer nach einem Unfall einen Sachverständigen hinzuziehen, 10 Prozent würden dies nicht tun und 60 Prozent beauftragen nach ihren Angaben einen Sachverständigen bei Bedarf. 35 Prozent der Autofahrer glauben, dass die Versicherung den Sachverständigen auswählt, 26 Prozent würden es selber tun.

„Hier müssen die Kfz-Sachverständigen mehr Aufklärung betreiben“, so Peter Schuler. Der Bundesgeschäftsführer der KÜS stellt klar, dass der Geschädigte bei einem unverschuldeten Unfall den unabhängigen Sachverständigen seiner Wahl frei beauftragen kann. „Für die Beweissicherung im Hinblick auf eine gerichtliche Auseinandersetzung nach einem Unfall ist die Schadensaufnahme durch einen unabhängigen Sachverständigen von enormer Wichtigkeit“, so KÜS-Geschäftsführer Peter Schuler.

Befragt werden vom Trend-Tacho von KÜS und kfz-betrieb Autofahrer/-fahrerinnen in Deutschland. 1.000 Personen werden im Rahmen einer repräsentativen Zufallsauswahl in einer telefonischen Ermittlung befragt. Die Durchführung geschieht durch das renommierte Institut BBE Automotive GmbH i. Gr. in Köln. (Quelle: KÜS)



Wenn es um die Kompetenz bei Wartungs- und Servicearbeiten geht, dann geben knapp 60 Prozent der im KÜS Trend-Tacho Befragten der Vertragswerkstatt ihre Stimme.