

Schadenmanagement

Wohin wenden, wenn's kracht?

Nur 28 Prozent kennen den Begriff „Werkstattbindung“

Wohin wendet sich der Autofahrer, wenn es gekracht hat? Das wollten die Interviewer des KÜS Trend-Tacho bei ihren Umfragen wissen. Das Votum ist eindeutig, 67 Prozent nehmen direkten Kontakt mit ihrer Versicherung auf, 16 Prozent wählen den Weg über den Versicherungsmakler, 9 Prozent gehen zum Autohaus oder der Vertragswerkstatt und 1 Prozent redet 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 Durchführungs-ort und die Kompetenz bei Wartungs- und Servicearbeiten 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 Pro-

zent 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 % würden immer nach einem Unfall einen Sachverständigen hinzuziehen, 10 % 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“.

Den kompletten Trend-Tacho findet man unter www.trend-tacho.de. (KÜS)