

Krasses Beispiel von Vertrauensmissbrauch

Es gibt Versicherungen, denen offenbar ihre eigene Kostenoptimierung wichtiger ist als die Sicherheit ihrer Kunden.

Episode aus unserem Geschäftsalltag:

Ein Fahrzeughalter hat an seinem Auto einen Kaskoschaden erlitten (selbstverschuldeter Unfallschaden). Er bringt das Auto zur Garage, wo er den Wagen gekauft hat, zur Schadenbehebung. Geschätzte Schadenhöhe: Fr. 8000.

Die Garage vertraut bei Unfallschäden an Kundenfahrzeugen auf unsere Schadeninstandstellungen. Dies weil sie will, dass ihre Kunden optimale Unfallinstandstellung nach Herstellervorschriften und mittels Originalersatzteilen erhalten.

Das war an einem Donnerstag. Am Freitag hat der Garagist die Versicherung für eine Schadenbesichtigung aufgebeten und uns den Wagen für Montag zur Reparatur angemeldet. Irgendwann zwischen Freitag und Montag hat sich die Versicherung beim Fahrzeughalter gemeldet und ihm eine Ermässigung des Selbstbehaltes von wenigen hundert Franken in Aussicht gestellt, wenn er sein Auto bei einer „Vertragswerkstätte“ des Versicherers würde reparieren lassen. Es darf vermutet werden, dass es sich dabei um einen Reparaturbetrieb handelt, der nach Preisvorgabe des entsprechenden Versicherungspartners arbeitet. Das kann problematisch werden, wenn sich Preisvorgabe und nötige Arbeitsschritte für eine korrekte Reparatur nicht unter einen Hut bringen lassen. Problematisch deshalb, weil nur eine korrekte Reparatur nach Herstellervorgabe die Insassensicherheit eines Autos weiterhin garantiert (www.autohauser.ch/korrekt-reparieren).

Besagter Autohalter hatte einen Versicherungsvertrag ohne Schadensteuerung. Er darf sein Fahrzeug also dort reparieren lassen, wo er will. Dennoch hat er das Angebot der Versicherung akzeptiert und seinen Wagen in einem Betrieb reparieren lassen, von dem er ausser dem Namen nichts weiss.

Was würden Sie sagen, wenn Sie von Ihrer Versicherung so behandelt würden indem sie Ihr Vertrauensverhältnis zu ihrem Garagisten untergräbt? Und was würden Sie sagen, wenn Sie realisieren, dass der Versicherung ihre eigene Kostenoptimierung offenbar mehr wert ist als Ihre Sicherheit und Sie dafür mit einem geringeren Selbstbehalt abspeist?

Haben Sie Anregungen zu diesem oder einem anderen Carrosserie-Thema? Dann kontaktieren Sie **uns am besten via E-Mail an info@autohauser.ch**.

Gute und sichere Fahrt wünscht Ihnen Thomas Hauser.