



Telefonische Reparaturfreigabe des Versicherers gilt

Geschrieben am: 17-04-2016

ein moderner Versicherer muss viel mehr als nur ein Risikoträger sein, er muss seinen Kunden neben Produkten und Dienstleistungen auch noch den optimalen Service bieten. Die Qualität der Serviceleistungen kann im dichten Wettbewerbsumfeld die Kundenentscheidung für oder gegen eine Gesellschaft entscheidend beeinflussen. Die meisten Versicherer haben es längst begriffen und präsentieren sich heutzutage mehrheitlich als freundliche und zugängliche Dienstleister mit menschlichem Gesicht. Formalitäten schnell und formlos erledigen – so lautet die Devise. Die telefonische Schadenmeldung gehört mittlerweile zu Standards in der Branche. Auch die rasche Leistungszusage oder Reparaturfreigabe des Versicherers, möglichst gleich am Telefon, erhöht die Qualität seiner Serviceleistungen in Augen des Kunden. Solche Praxis wurde einem Versicherer nun zum Verhängnis – er sorgte durch eine unglückliche Schadenregulierung gleich für einen Präzedenzfall.

Das war passiert: nach einem Verkehrsunfall setzte sich die Reparaturwerkstatt des Geschädigten mit der Kfz-Haftpflichtversicherung des Schädigers in Verbindung. Die Sachbearbeiterin des Versicherers bat um die Zusendung eines Kostenvoranschlags (2.400,- EUR) und von Fotos des geschädigten Fahrzeugs. Beides bekommt sie per E-Mail. Daraufhin erteilt die Versicherungsmitarbeiterin telefonisch eine Reparaturfreigabe bis zu

einem Betrag von 3.000,00EUR. Tatsächlich ausbezahlt hat der Versicherer aber lediglich 1.323,37 EUR. Der Fall landete vor Gericht.

Das AG Dülmen hat zu Gunsten des Geschädigten entschieden und die Versicherung zur Nachzahlung des Restbetrages verpflichtet. Die Berufung des Versicherers wurde abgewiesen. Die Auswirkung des Urteils auf die gleichgelagerten Fälle bleibt nun abzuwarten.

Mehr zum Fall können Sie unter diesem Link nachlesen: <http://www.autoservicepraxis.de/freigabe-ist-verbindlich-1625031.html>

<http://www.setana.de/>

Bildquelle: industrieblick / fotolia.com