

Der Kunde ist König!

Nicht was die Versicherung will ist wichtig, sondern was unser Kunde möchte.
Das musste selbst die Versicherung erkennen.

Für den Versicherten, wichtige Leistungen im Schadensfall.

Recht auf den eigenen Kfz-Sachverständigen	48,3%
Der kostenlose Mietwagen	44,1%
Fiktive Rep- Kostenauszahlung	43,7%
Ermittlung der Wertminderung	41,6%
Verwendung von Originalersatzteilen	37,2%
Nutzungsausfallentschädigung	32,6%
Verdienstausfall	24,1%
Nichts davon	17,7%

Quelle ACI Trendmonitor Dezember 2007

Heute möchte ich kurz das Thema Kostenanschlag anreißen, sowie zwei interessante Urteile besprechen, die wir uns genauer ansehen sollten. LG Düsseldorf 11 S 6806 vom 20.08.07 und das Urteil vom Kammergericht Berlin 12 U 180/06 vom 27.3.08.

Der Kostenanschlag:

In unserem täglichen Alltagsgeschäft ist der Kostenanschlag überwiegend unverbindlich. Hier ist eine Überschreitung in der Regel von 10% - 15% zulässig. Bei höherer Überschreitung ist der Kunde sofort zu informieren. Lassen Sie sich die Reparaturverlängerung stets bestätigen. Bei telefonischen Erweiterungen schicken Sie dem Kunden immer eine Bestätigung.

LG Düsseldorf 11 S 6806 vom 20.08.07

Die Werkstatt hält den Stossfänger in Ihrem Kostenanschlag für erneuerungswürdig. Die Versicherung hält dagegen und möchte diese mit der Spot-Repair-Methode instand setzen lassen.

Die Sache landet beim LG. Das LG beauftragt einen Sachverständigen, dieser stellt fest, dass mit der Spot-Repair-Methode eine vollständige und fachgerechte Reparatur stattgefunden hatte.

Kammergericht Berlin 12 U 180/06 vom 27.3.08

Hatte ein Unfallauto bereits Vorschäden, muss der geschädigte Unfallfahrzeug-Eigentümer nachweisen, welche Schäden auf den neuerlichen Unfall zurückzuführen sind. Kann er Art, Umfang und Reparatur der Vorschäden nicht nachweisen, weil er das Auto mit Vorschäden verkauft hat, geht dies zu seinen Lasten.

Warum hat die Werkstatt überhaupt einen Kostenanschlag gefertigt? Die beiden Urteile zeigen - sehr transparent auf - wie schnell für den Betrieb unvorhergesehene Kosten produziert werden können. Der gutgemeinte Kostenanschlag wird zum Bumerang. Mein Rat, **Hände weg vom Unfallkostenanschlag.**

Kostenanschläge - kosten bei Unfallschäden Ihre Zeit und binden Personal. Sie stellen ein nicht unerhebliches Risiko dar, z.B. nicht erkannte Schäden bzw. Vorschäden, Überschreitungen des Wiederbeschaffungswertes usw. Hier ist die Werkstatt schnell in der Haftung.

Unser Büro z.B. übernimmt auch Kostenanschläge unter der magischen Grenze von 750 EUR. Das spart Ihnen Zeit und verhilft dem Kunden und Ihnen gegenüber zu einer Topberatung.

Ich werde mich hüten die Spot-Repair-Methode zu kommentieren. Bis jetzt hatte ich noch keinen Fall, in

In einer von der ACI Trendmonitor durchgeführten Umfrage, wurden Versicherte gefragt, zu welchem Rabatt sie dann auf die freie Wahl ihrer Werkstatt verzichten würden.

Das Ergebnis kann sich sehen lassen:

42% gaben an, **auf die freie Wahl ihrer Werkstatt würden sie für keinen Rabatt verzichten.**

Für mehr als 25% Rabatt waren 18% bereit auf die Werkstatt zu verzichten. Also, Sie liegen gut im Rennen. Die weiteren Ergebnisse sprechen ebenfalls für sich.

Eigentlich hat mich das so gar nicht verwundert, der Kunde möchte kompetente Beratung und spitzen Service.

der ich sie in meinem Gutachten zu berücksichtigen hatte.

Bei dieser Gelegenheit möchte ich mich für die vielen Anfragen bedanken. Sie sind jeder Zeit willkommen.



Unfallschaden Organisation U.S.O. GmbH - Roberto Galifi

[www.motorcheckup.com/
deutsch/index.html](http://www.motorcheckup.com/deutsch/index.html)

Schreiben Sie uns eine E-Mail
uso@werdenschadenhat.org

Besuchen Sie uns doch mal
auf unserer Homepage.

www.werdenschadenhat.org
Wir freuen uns auf Sie.

Büro Huttenstr. 27, 10553 Berlin
Tel.: 030 - 627 380 82

Fax: 030 - 345 28 13

Büro „Haus des Kfz-Gewerbes“,
Kfz-Innung Berlin,

Obentrautstr.16-18, 10963 Berlin
Tel.: 259 05 283

Fax: 259 05 284