

SCHNELLE HILFE ODER NICHT

Eine exklusive Studie für AUTO deckt auf: **WELCHE VERSICHERUNGEN SIND KUNDENFREUNDLICH** und welche bereiten eher Stress. Die Ergebnisse auf einen Blick

Preisvergleiche geben einen interessanten Überblick, was Versicherungspolice kosten. Jedoch gibt keine Tarifübersicht Auskunft darüber, wie die Versicherungen im Schadensfall mit ihren Kunden oder Unfallopfern umgehen. AUTO wollte wissen, welche Gesellschaften unkompliziert und schnell regulieren und welche nicht. Dazu haben wir gemeinsam mit dem Deutschen Anwaltverein (DAV) und dem PSEPHOS-Institut eine Umfrage unter den Verkehrsrechtlern des DAV gestartet (siehe auch „So lesen Sie die Grafiken“, Seite 56). Die Grafiken zeigen, wer die großzügigen Abwickler und wer die kleinteiligen Feilscher sind.

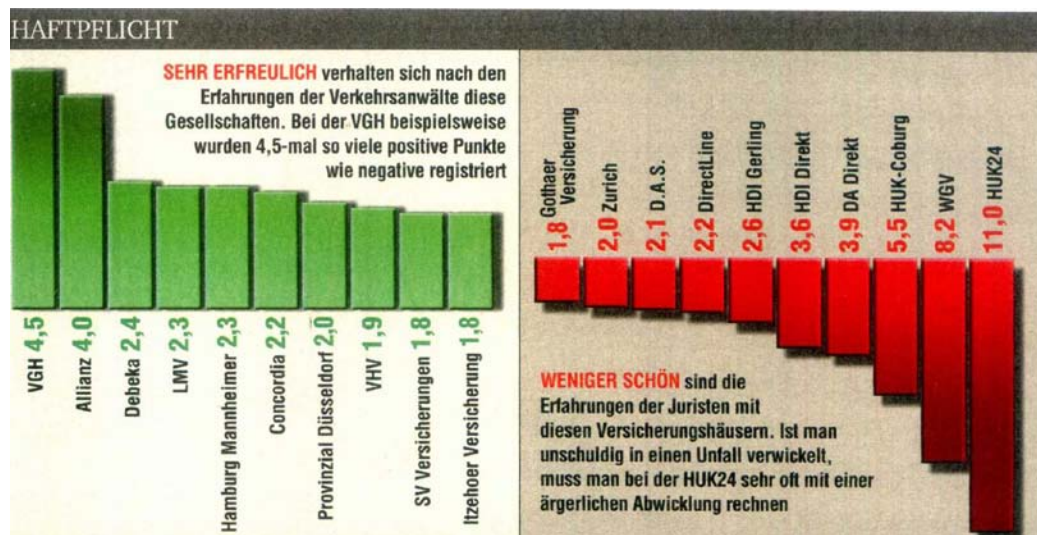
Die Studie gründet sich auf den Erfahrungen der Verkehrsrechtsanwälte im DAV. Sie haben täglich mit Schadensfällen und den dafür zuständigen Versicherungen zu tun. „Mit einigen Gesellschaften laufen die Klärungen in der Regel problemlos, bei anderen eher zäh und ärgerlich“, berichtet Jörg Elsner, Vorsitzender der Arbeitsgemeinschaft Verkehrsrecht im DAV (siehe auch „Interview“ Seite 57). Da sind einmal jene Autofahrer, die unschuldig in einen Unfall verwickelt worden sind und denen von der **Haftpflicht** des Unfallgegners Schadenersatz zusteht. Dann geht es um selbst verschuldete Crashes, um Kollisionen mit Wild oder

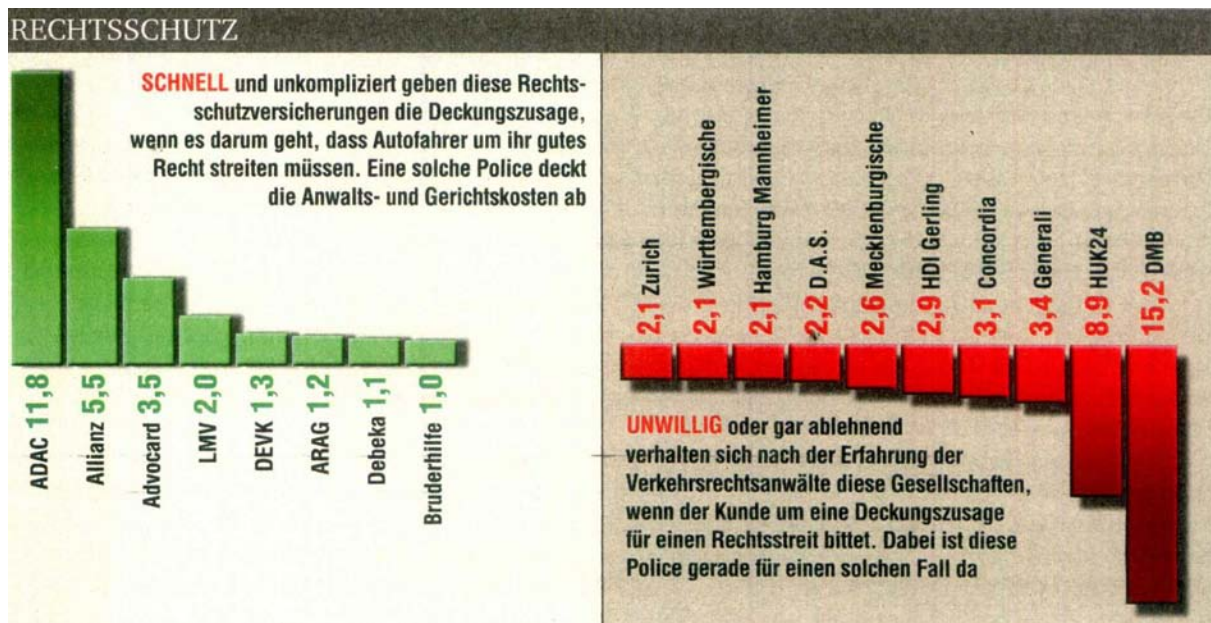
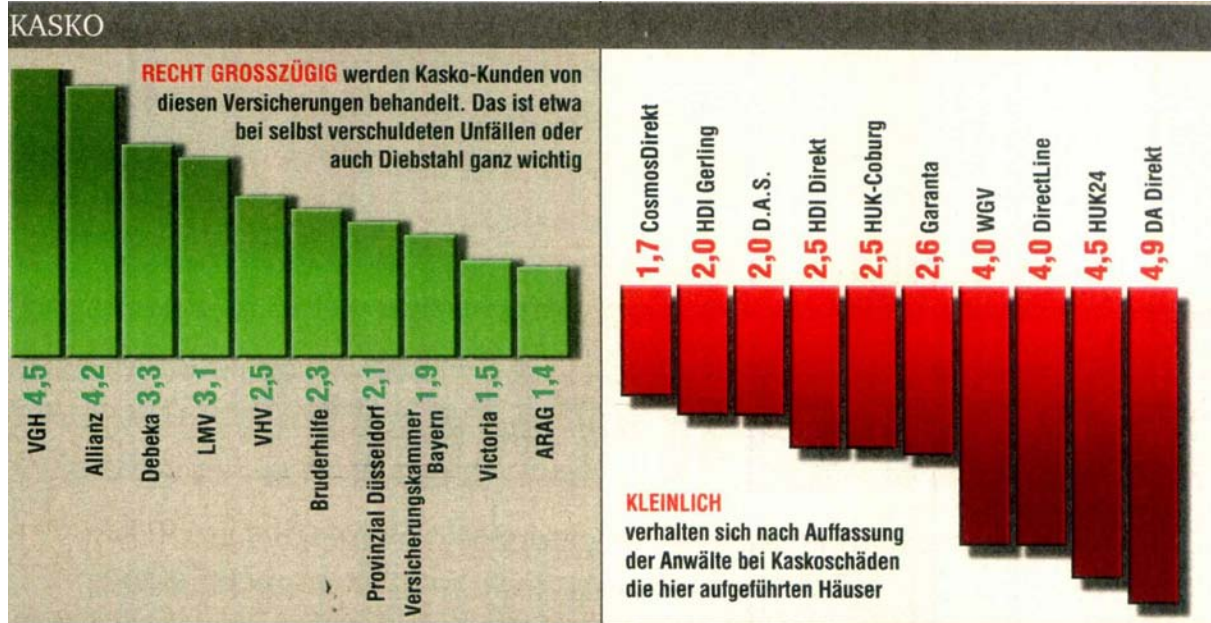
um Diebstahl, also um **Kasko**-Fälle. Beim **Rechtsschutz** spielt schließlich die Frage eine große Rolle, welche Assekuranz ihren Kunden bei einem Rechtsstreit schnell und unbürokratisch Hilfestellung gibt und welche nicht. Wie das Meinungsbild der Anwälte aussieht, zeigen die Grafiken. Keinen Versicherer lassen die Ergebnisse der Umfrage kalt. Uwe Schumacher, Vorstand der DirectLine, ist vom schlechten Abschneiden seines Hauses überrascht: „Wir werden uns intensiv mit der Kritik der Verkehrsanwälte auseinan-

dersetzen und Fehlentwicklungen abstellen.“

Kein Versicherer ist in der Studie ausschließlich als gut oder nur als schlecht erfasst. Immer geht es um das Verhältnis zwischen positiven und negativen Erfahrungen, aus denen ja auch unsere Regulierungskennzahlen resultieren. Rechtsanwalt Arnim Buck ist da sehr lebensnah: „Die Art und Weise der Bearbeitung eines Falles hängt auch immer von den einzelnen Sachbearbeitern ab.“ In diesem Sinne kann man bei einem Spitzenreiter unseres Tests Pech haben, so wie man bei einer problematischen Gesellschaft vielleicht gut behandelt wird.

*Uwe Schmidt-Kasperek,
Volker Panecke*





Die Ziffern an den Balken sind Regulierungskennzahlen, die sich aus dem Verhältnis von positiven zu negativen Erfahrungen ergeben (siehe auch „So kommen die Balken zustande“, Seite 56)

Quelle: PSEPHOS/DAV

SO LESEN SIE DIE GRAFIKEN

Die grünen und roten Balken in den drei Grafiken auf Seite 57 beruhen auf einer Befragung unter den Mitgliedern der Arbeitsgemeinschaft Verkehrsrecht im Deutschen Anwaltverein (DAV). Die Durchführung und Auswertung lag in den Händen des in solchen Umfragen sehr erfahrenen Instituts für Markt-, Politik- und Sozialforschung PSEPHOS. Die Verkehrsrechts-Experten des DAV beurteilten auf einem Fragebogen das Regulie-

rungsverhalten der Auto- und Rechtsschutzversicherer. Insgesamt wurden 876 auswertbare Fragebögen ausgefüllt. Abgefragt wurden jeweils positive und negative Erfahrungen, aus denen sich Ranglisten ergaben, deren Werte in ein Punktesystem umgerechnet wurden. Aus dem Punkte-Verhältnis ergibt sich eine Regulierungskennzahl, die besagt, wie kundenfreundlich die jeweilige Versicherung ist oder eben nicht. Prinzip: Die grünen Balken stehen für

überwiegend positive, die roten für in der Mehrzahl negative Erfahrungen. Beispiel Allianz: In der Haftpflicht stehen 2131 positive Punkte 531 negativen gegenüber, was zur Regulierungskennzahl 4 führt. Damit belegt die Allianz den zweiten Platz im Haftpflicht-Ranking. Beispiel HUK24: Da stehen 607 Negativpunkte 55 positiven Zählern gegenüber, was die Regulierungskennzahl 11 ergibt, mit der die HUK24 auf dem letzten Platz landet.

INTERVIEW



JÖRG ELSNER
Rechtsanwalt:
Experte für
Verkehrs- und
Versicherungs-
recht: Chef
der Verkehrs-
rechtler (DAV)

AUTO: Wie sehen Sie die großen Unterschiede bei der Beurteilung?

Elsner: Die überraschen mich nicht. Man muss leider feststellen, dass es aggressive Autoversicherer gibt, die im Schadensfall alle möglichen Positionen kürzen, während sich andere Gesellschaften eng an die einschlägige Rechtsprechung halten.

AUTO: Welcher Ärger droht den Autofahrern?

Elsner: Ziemlich viel. So machen einige Versicherer unschuldig Geschädigten das Recht streitig, die eigene Werkstatt aufzusuchen. Doch bei Haftpflichtschäden gilt ganz klar das Recht auf freie Werkstattwahl. Weiter: Entscheiden sich Geschädigte dafür, das Auto nicht reparieren und sich den Schadenersatz bar auszahlen zu lassen, gibt es jede Menge Kürzungen. Jedoch ist bei der fiktiven Abrechnung nur der Einbehalt der Mehrwertsteuer korrekt. Bei Personenschäden sollen Betroffene oft nur sehr geringe Schmerzensgelder erhalten.

AUTO: Welche typischen Fehler machen Autofahrer nach einem Unfall?

Elsner: Sehr häufig den, sich in die Hand der Versicherung des schuldigen Unfallgegners zu begeben. Man sollte nicht denjenigen, der den Schaden bezahlen muss, festlegen lassen, wie hoch der ist. Richtig ist die Einschaltung eines freien Gutachters.

AUTO: Wie wichtig ist eine Rechtsschutzversicherung?

Elsner: Sehr wichtig. Jeder Autofahrer sollte diese Police, die im Falle eines Rechtsstreites für die Anwalts- und Gerichtskosten aufkommt, haben. Selbst besitze ich übrigens auch eine.