



Sendung vom 29.10.2006

Versicherungen informieren falsch



Täglich kracht es auf Deutschlands Straßen. Oft ist die Schuldfrage eindeutig und der Unfallverursacher gibt bereitwillig seine Versicherungsdaten weiter.

Wer jedoch seine Ansprüche gegenüber einer Versicherung geltend machen will, ist oft schlecht beraten. Manche behaupten einfach dreist, einen Sachverständigen dürfe man erst ab einer Schadenshöhe von 2.000,- EUR hinzuziehen. Andere Versicherungen wollen nicht, dass der Geschädigte mit seinem Pkw eine Vertragswerkstatt aufsucht und nötigen quasi zum Besuch einer günstigeren Werkstatt. Auch bei der Frage nach einem Ersatzwagen stellen sich viele Versicherer dumm.

Wir haben den Test gemacht: Wir simulieren einen Unfall und kontaktieren diverse Versicherungen. Welche Informationen werden sie uns geben?

1. Dürfen wir den Schaden von einem unabhängigen Sachverständigen ermitteln lassen?

Eine Versicherung behauptet, erst ab einem Schaden von 2.000,- EUR dürfe ein Sachverständiger hinzugezogen werden. Andere schüren Angst und sagen "vielleicht werden nicht alle Kosten bezahlt". Dabei ist der Sachverständige der wichtigste Mann nach einem Unfall – nur er kann frei von äußeren Einflüssen entscheiden, wie viel kaputt ist und was repariert werden muss. Außerdem ermittelt er den Wertverlust eines Wagens nach einem Unfall. Für einen eventuellen Weiterverkauf des Fahrzeugs ein wichtiges Kriterium!

Dr. Peter Meintz vom ADAC Dortmund rät: Einen Sachverständigen kann man bei einer Schadenshöhe zwischen 750,- EUR und 1.000,- EUR einschalten. Diese Kosten muss die gegnerische Versicherung übernehmen. Bei Bagatellschäden sollten Sie allerdings auf den Sachverständigen verzichten, denn auch Sie haben eine Schadensminderungspflicht.

Insgesamt schneiden die Versicherungen bei dieser Testfrage schlecht ab. Nur eine Versicherung informierte uns tatsächlich richtig.



Sendung vom 29.10.2006

Versicherungen informieren falsch

2. Können wir als Ersatzwagen jedes gleichwertige Fahrzeug mieten?

Eine Versicherung lehnt die Bereitstellung eines Ersatzwagens kategorisch ab – man könne ja auch mit dem Zug zur Arbeit fahren. Doch es ist Ihr gutes Recht einen Ersatzwagen zu verlangen, denn Sie sind der Geschädigte und müssen keine weiteren Nachteile durch die Versicherung in Kauf nehmen. Allerdings sollten Sie den Mietwagen in einer kleineren Kategorie als Ihren eigenen Wagen wählen, damit die gegnerische Versicherung die Kosten auch in jedem Fall übernimmt.

Fazit: Außer einer Versicherung, die uns keinen Ersatzwagen bereitstellen wollte, haben uns die fünf übrigen Versicherungen richtig informiert.

3. Dürfen wir unseren Wagen in einer Vertragswerkstatt reparieren lassen?

Die gesetzliche Regelung ist eindeutig: Sie haben das Recht, Ihren Pkw in einer Vertragswerkstatt reparieren zu lassen und die Kosten von der Versicherung des Unfallverursachers einzufordern. Doch zunehmend versuchen die Versicherer, Fachwerkstätten zu umgehen und den Geschädigten billige Reparaturen aufzunötigen.

Fazit: Zwei Versicherungen wollten uns zu einer Reparatur bei einer freien Werkstatt überreden. Zwei drohten uns sogar damit, dass sie die Kosten einer Fachwerkstatt nicht übernehmen würden. Lediglich zwei informierten uns richtig.

Fazit: Das, was im Versicherer-Jargon "Schadensmanagement" genannt wird, entpuppt sich nur allzu oft als Falle: Gutgläubige Geschädigte werden von den Versicherern bewusst falsch informiert, um weniger Leistung erbringen zu müssen, als gesetzlich eigentlich vorgeschrieben.

Unser Rat: Informieren Sie sich vor der ersten Kontaktaufnahme mit der Versicherung erstmal gründlich über Ihre Rechte. Zum Beispiel beim Bund der Versicherten: » www.bundderversicherten.de oder ähnlichen Verbraucherschutzstellen.

Sendung vom 29.10.2006

Quelle:

http://www.vox.de/28379_29249.php?mainid=20061029&area=reportage1&bereich=Ams