

### Editorial

Wir können in diesem Jahr in der Schweiz ein Jubiläum feiern: 10 Jahre Schadensteuerung. Doch so richtig freuen tut sich niemand. Weder die eine Seite (Versicherungen) noch die andere Seite (Reparaturbetriebe) ist glücklich. Die Versicherungen sind unglücklich darüber, dass Herr und Frau Schweizer nicht besser gehorchen und ihr Auto immer noch dort in Stand stellen lassen, wo sie Vertrauen haben und sie die Personen, welche sich um den Schadenfall und das Auto kümmern, persönlich kennen. Und natürlich sind auch die Reparaturbetriebe nicht glücklich. Es ist also 10 Jahre her, seitdem einige Versicherungen im Ausland Modelle «abgekupfert» haben und meinten, die Automobilistinnen und Automobilisten lassen sich umherdirigieren und sich vorschreiben, wer ihr Auto reparieren soll. Wenn ich hier verallgemeinere ist dies eigentlich falsch: Denn nicht alle Versicherungen gehen diesen Weg. Und nicht alle setzen bei der Schadensteuerung gleich viel Druck auf. Die einen wollen einfach helfen. Und gegen die Empfehlung des lokalen Agenten haben wir auch nichts einzuwenden. Doch gegen Wegsteuern mit Nachdruck haben wir was. Und schon folgt der nächste Coup: Weil es freiwillig nicht klappte, wird noch mehr Druck aufgesetzt: In diesem Jahr lanciert eine grosse Versicherungsgesellschaft ein neues Produkt: 10% Prämiennachlass für den Fall, dass Sie sich verpflichten, im Schadenfall den Vertragsbetrieb der Versicherung aufzusuchen. Meine Empfehlung: Vergleichsangebote einholen, denn sehr wahrscheinlich bekommen Sie die Deckung bei einer anderen Versicherung zum gleichen Preis oder günstiger, dafür aber

mit freier Werkstattwahl. Doch auch Fahrzeughersteller und Vertriebsorganisationen werden im Schadenmarkt aktiver. Und dies in einem sonst schon rückläufigen Markt. Sie versuchen, zum Auto gleich die Versicherung mitzuverkaufen. Ob das Sinn macht, lesen Sie ebenfalls in diesen News.

Und natürlich ist immer wieder die Qualität ein Thema. Wer Vertragsbetrieb einer Versicherung werden will, muss vor allem eins: Günstiger arbeiten. Das heisst schneller. Quantität versus Qualität. Wir haben in den letzten Jahren unsere Effizienz enorm gesteigert. Dank optimierten Prozessen arbeiten wir effizient mit einem ausgezeichneten Preis-Leistungs-Verhältnis. Günstiger ginge es nur noch auf Kosten der Qualität. Doch wollen Sie das? Über unsere Gedanken bezüglich Qualität erfahren Sie ebenfalls in dieser Ausgabe mehr.

Immer wieder werden wir in Versicherungsfragen um Rat gefragt. In diesen «easynews» haben wir eine Übersicht über Autoversicherungen gemacht.

Ich wünsche Ihnen einen wunderschönen Sommer.



Christoph Flückiger



### Easyclean - Fahrzeugpflege individuell

1989 haben wir eine neue Idee kreiert: Den Frühjahrs-Carrosserieservice für Ihr Automobil. Diese Idee wurde zwischenzeitlich von vielen Anbietern kopiert. Unseren Anspruch an Perfektion setzten wir auch bei dieser Aktion um: So wurde nicht nur gereinigt und poliert, was gut zugänglich ist. Auch die Details, wie Türfalte usw., haben wir behandelt. Bekanntlich liegt ein grosser Teil des Aufwandes im Detail. Seit fast 20 Jahren sind die Preise praktisch konstant geblieben. Bezüglich Preis/

Leistung war unser Angebot einmalig. Unsere Polieraktion bieten wir ab diesem Jahr nicht mehr in dieser Form an. Mit unserem neusten Produkt **easyclean** können Sie jedoch das ganze Jahr hindurch ein massgeschneidertes Pflegekonzept für Ihr Fahrzeug zusammenstellen. Dies funktioniert, wie Sie es zum Beispiel auch von Ihrem Coiffeur her kennen: Wünschen Sie noch eine zusätzliche Pflegespülung oder eine Kopfhautmassage, wird Ihnen dies separat verrechnet. Auch bei uns bezahlen Sie mit dem neuen Produkt **easyclean** nur das, was Sie wirklich wünschen. Kommen Sie doch einfach vorbei, wir beraten Sie gerne. Den Flyer finden Sie auf [www.blechschaden.ch](http://www.blechschaden.ch)



# Übersicht Autoversicherung

Welche Versicherung ist die richtige für mein Auto und welche Deckung brauche ich? Immer wieder werden uns diese Fragen gestellt. Hier eine Übersicht über die verschiedenen Versicherungsarten:

## Haftpflichtversicherung

Diese Versicherung ist obligatorisch. Die Haftpflichtversicherung deckt alle Schäden, welche Sie oder andere Lenker mit Ihrem Automobil einem Dritten schuldhaft zufügen.

Bei unfallfreier Fahrt gewähren alle Versicherungen einen so genannten Schadenfreiheitsrabatt. Die Systeme zur Prämieeinstufung sind unterschiedlich. In der Regel wird ein Maximalbonus von 65% gewährt. Die Rückstufung im Schadenfall ist von Versicherung zu Versicherung unterschiedlich. Etliche Gesellschaften bieten zudem eine zusätzliche Versicherung als Bonusschutz an.

In der Regel ist in der Haftpflichtversicherung kein Selbstbehalt vorgesehen. Ausnahme: Jugendliche Lenker unter 25 Jahren und Neulenker. Abweichende Vereinbarungen sind möglich.

Wichtig: Ohne dass Sie es merken, bezahlen Sie zusammen mit der Haftpflichtprämie in den Nationalen Garantiefonds Schweiz ein. Damit sind Schäden, welche durch unbekannte oder nicht versicherte Fahrzeuge (Auto, Anhänger und Fahrräder) verursacht wurden, gedeckt. Für Schäden, welche durch den Fonds gedeckt sind, besteht ein Selbstbehalt von CHF 1000.–.

## Teilkaskoversicherung

Durch die Teilkaskoversicherung sind versichert: Diebstahl, Elementarschaden wie Hagel, Feuer usw., Glasbruch, Kollision mit Tieren und evtl. Marderschäden.

In der Regel wird die Deckung ohne einen Selbstbehalt versichert. Ein Schadenereignis hat bei den meisten Gesellschaften keinerlei Auswirkung auf den Schadenfreiheitsrabatt.



Ein typischer Teilkaskofall: Hagelschaden

Bei neueren Automobilen ist der Abschluss einer Teilkasko ein absolutes Muss. Wir empfehlen den Abschluss jedoch über die gesamte Nutzungsdauer Ihres Fahrzeuges, obwohl das Kosten-Nutzen-Verhältnis sich mit dem Wertverlust des Autos natürlich verschlechtert.

## Vollkaskoversicherung

Diese, oft auch Kollisionskasko genannte Versicherung, deckt zusätzlich zu der Teilkaskoversicherung selbstverschuldete Kollisionen. Der Selbstbehalt ist in der Regel frei wählbar. Er beträgt im Minimum CHF 500.– pro Schadenereignis. In der Regel sind für Jugendliche oder Neulenker keine höheren Selbstbeteiligungen vorgesehen. Doch auch hier gibt es Abweichungen, den Versicherungsantrag und die Vertragsbedingungen also unbedingt gut studieren!

Analog der Haftpflichtversicherung bieten die meisten Versicherer auch auf Kollisionsschäden eine Bonusschutzversicherung an.



Für diesen Schaden haftet die Vollkaskodeckung

Die landläufige Meinung, dass man nach ca. 3 Jahren die Vollkaskodeckung aufheben soll, teilen wir nicht. Wir denken dass es sinnvoller ist, immer oder nie eine Vollkaskodeckung abzuschliessen. Denn wenn das Ereignis zum falschen Zeitpunkt kommt, ärgern Sie sich darüber, dass Sie jahrelang Prämie bezahlt haben und den Schaden trotzdem aus dem eigenen Sack bezahlen müssen. Zudem ist die Vollkasko aufgrund des Schadenfreiheitsrabattes oft nur unwesentlich teurer als die Teilkaskodeckung alleine. Die Prämie muss jedoch in Relation zum Fahrzeugwert vernünftig sein.

## Parkschadenversicherung

Diese deckt, wie es der Name schon sagt, Schäden am parkierten Fahrzeug welche durch einen unbekanntes Dritten verursacht wurden. Die Bestimmungen und die Prämienhöhe divergieren bei dieser Versicherungsdeckung von Gesellschaft zu Gesellschaft erheblich.

Fortsetzung nächste Seite

So existieren sehr konsumentenfreundliche Angebote, welche sämtliche Schäden an einem parkierten Fahrzeug einschliessen. Bei diesen sehr guten Produkten ist zudem oft auch das böswillige Zerkratzen der Lackierung eingeschlossen.

Auf der anderen Seite gibt es Policen, welche explizit nur Schäden decken, welche durch ein anderes Motorfahrzeug verursacht wurden.

Die Leistungen sind unterschiedlich. Bei einigen Gesellschaften ist die Leistung auf einen bestimmten Betrag limitiert (z. B. CHF 1000.-). Andere haben keine Beschränkung.



*So traf die Kundin das Auto auf dem Parkplatz an – ohne Parkschadendeckung wird der Schaden gemäss SVG 76 durch den Nationalen Garantiefonds mit CHF 1000.- Selbstbehalt bezahlt.*

In aller Regel kennt die Versicherung für Schäden am parkierten Fahrzeug weder einen Selbstbehalt noch eine Bonusrückstufung. Doch auch diesbezüglich ist die Spannweite enorm. Eine Gesellschaft hat sogar kumulativ Selbstbehalt und Bonusrückstufung!

Die Vielfalt dieser Versicherung ist zweifelsfrei am Grössten. Es ist auch erwähnenswert, dass diese Deckung für die Versicherung am wenigsten profitabel ist. Wir empfehlen Ihnen den Abschluss einer Parkschadenversicherung für schöne, gepflegte Automobile. Der Abschluss macht jedoch nur Sinn, wenn die Rahmenbedingungen stimmen.

### **Unfallversicherung**

Die Unfallversicherung, früher auch Insassenversicherung genannt, ist oft nicht mehr notwendig. Berufstätige wie auch Arbeitslose sind im Rahmen des UVG versichert.

Nicht versichert gemäss UVG sind: Hausfrauen und -männer, Kinder, Studentinnen und Studenten, Rentnerinnen und

Rentner. *Ausnahme: Teilzeittätige mit mind. 8 Std./Woche.* Diese Personen versichern sich bei privaten Anbietern (in der Regel bei der Krankenkasse) gegen alle Arten von Unfällen. Darin eingeschlossen sind auch Verletzungen durch Unfälle im Auto.

Der Abschluss dieser Versicherung muss gut überlegt sein. Allenfalls ist eine reine Deckung für die Heilungskosten sinnvoll.

### **Assistance**

Für diese Deckung besteht in der Schweiz eine massive Doppel- und sogar Dreifachversicherung. Häufig erhält der Automobilist eine automatische Deckung über mehrere Jahre mit dem Kauf des Autos.

Ebenfalls ist bei vielen Reiseversicherungen eine Deckung für Pannen vorhanden.

Zuverlässig gewartete Fahrzeuge sind zudem nicht pannen anfällig. Neue Reifentechnologie lässt sogar den gefürchteten Platten vergessen.

Wir empfehlen Ihnen, allfällige Doppeldeckungen zu suchen und auch Mitgliedschaften in Automobilclubs zu überprüfen, hier können die meisten Automobilisten Geld sparen.

### **Fazit**

Nebst der richtigen Gesellschaft muss auch das richtige Produkt gefunden werden. Die Leistungen sollen massgeschneidert sein. Die Unterschiede von Gesellschaft zu Gesellschaft sind teilweise erheblich. Versicherungen wollen und müssen, wie jedes andere Unternehmen auch, Gewinn erarbeiten. Die Gewinnerwartungen divergieren jedoch sehr stark. Auch dies liegt auf der Hand: Schliesslich ist die Spannweite von der in der Schweiz tätigen, genossenschaftlich organisierten Versicherung bis zur global tätigen, stark börsenorientierten Gesellschaft von Natur aus gross. Immer wieder werden wir um Rat gefragt, welches denn nun die beste Versicherung sei. Da wir tagtäglich mit allen Gesellschaften zu tun haben, haben wir uns diesbezüglich eine gewisse Neutralität auferlegt. Aus diesem Grund bieten wir bis heute selbst auch keine Versicherungen an, obwohl sich unser Geschäft dazu sehr gut anbieten würde. Immerhin bearbeiten wir im Jahr rund 1500 Schadenfälle mit Versicherungsgesellschaften. Bekanntlich kann im Schadenfall die Versicherung gekündigt werden. Zudem ist seit dem Inkrafttreten des revidierten Versicherungsgesetzes die eingezahlte Prämie teilbar. Doch unsere «Neutralität» haben wir in den letzten Jahren etwas gelockert. Auf Ihren Wunsch hin werden wir Sie gerne orientieren, mit welchen Gesellschaften wir positive Erfahrungen in der Schadenabwicklung machen und bei welchen Produkten wir das Preis-Leistungs-Verhältnis als gut bezeichnen.

## Markengebundene Autoversicherung

Seit einiger Zeit bieten Markenvertretungen, insbesondere grosse Garageketten, eigene Autoversicherungen an. Diese versprechen vordergründig Vorteile: Reduktion oder Entfall der Selbstbeteiligung im Schadenfall oder erweiterte Leistungen. Diese Vorteile werden an die Pflicht gebunden, dass das Fahrzeug im Filialbetrieb der Garagenkette repariert wird. Wir haben uns intensiv mit derartigen Produkten auseinandergesetzt und empfehlen Ihnen dringend, die Hände von solchen Policen zu lassen. Die suggerierten Vorteile sind oft Nachteile: Zum Teil werden die «Zückerli» so eingebaut, dass Sie meinen, einen Vorteil zu haben. Doch andere Versicherungen bieten gleiche Leistungen an, ohne dass Sie sich an einen bestimmten Betrieb im Schadenfall binden. Wir geben es zu: Im Schadenfall keinen Selbstbehalt zahlen zu müssen tönt auf den ersten Blick verlockend. Doch rechnen Sie selbst: Ein Selbstbehalt fällt auch bei freien Versicherungen nur für einen selbst verschuldeten Kollisionsschaden an. Für

jeden anderen Schaden (unverschuldeter Kollisionsschaden, Parkscha-den, Glasschaden, Kollision mit Tier usw.) haben Sie keinen Selbstbehalt. Gehen wir von einem Selbstbehalt von CHF 500.– aus, können Sie diesen Betrag durch die Anzahl schadenfreie Jahre teilen. Im Durchschnitt dürften das rund 7 Jahre sein. Die tatsächliche Einsparung beträgt also rund CHF 70.– pro Jahr! Da lohnt es sich doch, die Angebote von Versicherungen zu prüfen, bei denen die Wahlfreiheit des Betriebes nicht eingeschränkt ist! Denn mit der Einschränkung sind natürlich auch massive Nachteile verbunden. Da Sie allfällige Reparaturen zwingend im vorgeschriebenen Betrieb ausführen lassen müssen, erhält dieser ein Quasi-Monopol. Wohin Monopole führen, wissen wir aus der Vergangenheit nur allzu gut. Und stellen Sie sich vor, Sie möchten Ihr beschädigtes Auto gar nicht mehr reparieren lassen: Auch hier sind Sie eingeschränkt und ideell und materiell bereits an die Garagenkette mit der entsprechenden Marke gebunden.

## Unsere Definition von Qualität

Immer wieder ein Thema im Zusammenhang mit einer Instandstellung an einem Automobil ist das Thema Qualität. Wir betrachten das Thema Qualität seit jeher unter einem ganzheitlichen Aspekt: Wir differenzieren dabei zwischen der Produktqualität und der Servicequalität. Seit exakt 10 Jahren ist unsere Qualität zudem messbar: 1997 wurde unser Betrieb zertifiziert. Das Qualitätsmanagement wurde seit dieser Zeit permanent optimiert und neuen Anforderungen angepasst.

### Produktqualität

Unter Produktqualität verstehen wir die technische Ausführung der Instandstellung. Die Definition unserer Anforderungen an die Qualität ist relativ einfach: Das Automobil soll die gleichen Eigenschaften wie vor dem Unfall haben. Was relativ einfach tönt, ist recht komplex. Das Auto ist ein in Massenproduktion hergestelltes Gebrauchsgut. Eine Instandstellung muss der Herstellerqualität entsprechen. Das Fahrzeug soll gleich sicher sein wie vor dem Schaden, der Wert muss erhalten bleiben und die Instandstellung darf optisch nicht sichtbar sein. Wie wir an anderer Stelle schon mehrfach berichtet haben, versuchen einige Versicherungen den Fahrzeughalter in Betriebe zu schicken, welche zu günstigeren Konditionen als wir arbeiten. Unsere Argumentation, dass unsere Qualität seinen Preis hat, wird dann ab und zu mit folgendem Satz gekontert: Wir seien bezüglich Qualität sowieso überperfekt und extrem pingelig. Dieser Argumentation können wir uns nicht anschliessen. Denn wir denken, dass jeder Automobilist nur das eine will: Die Wiederherstellung des Zustandes vor dem Schadenereignis.

### Servicequalität

Darunter fassen wir sämtliche Dienstleistungen rund um die Schadenerledigung zusammen. Diese sind ähnlich

komplex wie der technische Teil. So erwarten Sie von uns eine Verfügbarkeit rund um die Uhr, und zwar an 7 Tagen in der Woche das ganze Jahr hindurch. Mit unserem 24h-Bereitschaftsdienst sichern wir Ihre Mobilität zu jeder Zeit.



*Auch unter dem Blech muss wieder alles perfekt sein*

Sie erwarten einen gepflegten Ersatzwagen und Sie wollen sich in der ganzen Angelegenheit um möglichst wenig kümmern. Die Abwicklung eines Schadenfalles kann kompliziert sein. Und Sie möchten Ihr Auto nicht nur einwandfrei repariert, sondern auch sauber gereinigt zurück. All das und noch viel mehr stellen wir mit unserer Servicequalität sicher. Damit wir auch hier eine gleich bleibende hohe Konstanz bieten, ist auch dieser Teil in unserem Qualitätsmanagement eingeschlossen.

FLÜCKIGER AG  
Wiggerweg 9  
4665 Oftringen

**FLÜCKIGER**  
OFTRINGEN