

## Editorial

Internet sei Dank. Die Informationsflut wird immer grösser. Da stellt sich die Frage, ob denn noch jemand Zeit findet, unsere «easynews» zu lesen. Dass dem so ist, stelle ich aufgrund von Feedbacks immer wieder fest. Auch wenn es spannendere Themen als beschädigte Automobile gibt, der Schaden gehört nun mal zu einem Autoleben.

So löste beispielsweise unser Bericht über den Ersatz von Windschutzscheiben zahlreiche, für uns sehr positive Reaktionen aus. Unsere Meinung wurde kurz darauf von anderer Stelle bestätigt: Ein namhafter Versicherer hat sich aufgrund von Qualitätsproblemen von einem Glasdiscounter, welcher seine Dienste praktisch ausschliesslich «auf Stör» anbietet, bereits wieder getrennt.

Die Bestrebungen der Versicherungen, Kosten zu optimieren, sind selbstverständlich legitim. Sie sollen jedoch nicht zulasten der Qualität und der Sicherheit gehen. Die Wege der einzelnen Gesellschaften sind denn auch unterschiedlich.

Auch der Artikel über unser Praxisbeispiel «Schadenmanagement» warf hohe Wellen. Ob denn solche Fälle in der Schweiz tatsächlich vorkämen, wurde ich gefragt. Dass dem so ist, zeigt die Schadenpraxis. Unterschiedliche Meinungen der beiden Parteien über den Schadenhergang können zu

Problemen führen. Doch auch gegenteilige Interessen prallen in der Schadenerledigung zwangsläufig zusammen. Ein geschädigter Automobilist will im Totalschadenfall natürlich möglichst gut für den erlittenen Schaden entschädigt werden, oder, wenn ihm das beschädigte Auto noch dient, eine Reparatur auch gegen den Willen der Versicherung ausführen lassen. Diametral entgegengesetzt steht das Interesse der Versicherung, möglichst wenig zu bezahlen. Einmal mehr muss ich präzisieren: Nicht jede Versicherung treibt die Gewinnoptimierung auf die Spitze. Doch wenn wir uns in die Rolle des Automobilisten denken, dann darf es doch keinen Unterschied machen, ob sein Auto durch einen Versicherungsnehmer der kulantesten Versicherung «X» beschädigt wurde oder ob die knausrige Versicherung «Y» haftpflichtig ist.

Ein Schaden am Auto ist etwas Unangenehmes. Unser Bestreben ist es, dieses negative Erlebnis für Sie so positiv wie möglich zu machen.

Ich wünsche Ihnen eine schöne Zeit.

  
Christoph Flückiger



## Farbtrends bei Neufahrzeugen



Nach wie vor liegt Schwarz bei der Immatrikulation von neuen Automobilen klar an der Spitze. Auch die Ränge zwei und drei werden von so genannten unbunten Farbtönen besetzt.

Interessant ist, dass Weiss, insbesondere bei sportlichen und hochpreisigen Fahrzeugen, wieder sehr im Trend ist.

Die Wahl für die eine oder die andere Farbe dürfte weniger von psychologischen Faktoren abhängen als schlicht und einfach nach Geschmack gefällt werden. Ein wichtiger Aspekt ist natürlich auch der Wiederverkauf. Liebhaber allzu spezieller Farbtöne werden beim Verkauf mit einem schlechteren Preis bestraft. Drei von vier Autos haben eine unbunte Lackierung. Seit Jahren konstant hohe Preise im Gebrauchtwagenmarkt erzielen insbesondere Fahrzeuge mit schwarzer Lackierung.

## Ein Blechschaden – 10 Jahre danach

Frau Müller aus Oftringen erschrickt: Am 13. September 1999 knallt ohne Vorwarnung ein Fahrzeug in das Heck ihres Autos.

Doch Glück im Unglück: Es entstand nur Blechschaden. «Das kriegt der Flückiger wieder hin», denkt sich Frau Müller und bringt uns das Auto.

Im Beratungsgespräch fragt Christoph Flückiger nach den Wünschen der Kundin. Denn immerhin ist das Auto schon zwölf Jahre alt und hat 150000 Kilometer auf dem Tacho! Rein rechnerisch betrachtet hat das Fahrzeug nach den gängigen Kalkulationsgrundlagen nicht mehr viel mehr Wert, als die Reparatur kostet.

Doch für Frau Müller war klar: Das Auto wollte sie behalten. Die Anschaffung eines Neuwagens hatte sie nicht geplant. Zudem stellte BMW zu diesem Zeitpunkt keine 3er mit Allradantrieb mehr her und das Angebot an Allradfahrzeugen war generell dürrig. Das Risiko eines Gebrauchtwagenkaufs wollte sie nicht eingehen. Schliesslich kannte sie ihr Auto und wusste, dass alles tadellos funktionierte und in einem perfekten Zustand war.

Entsprechend dem Wunsch der Kundin setzten wir uns bei der Versicherung ein. Denn der zuständige Experte, W. J. von der Versicherung Z, wollte das Auto gerne abschätzen, die Kundin mit dem Zeitwert entschädigen und das beschädigte Auto verkaufen. Denn dies wäre für die Versicherung natürlich wesentlich lukrativer (siehe Kasten «Wann ist ein Auto ein Totalschaden»).

Doch Frau Müller liess sich nicht beirren und blieb hart. Wir führten die Arbeit aus. Und der Entscheid war gut: Zehn Jahre später ist das Auto immer noch in Betrieb! Und es ist auch heute noch sehr gut in Schuss. Unsere Kundin dazu: «Da ich öfters in den Bergen bin, ist der Allradantrieb für mich einfach praktisch. Und mein Auto ist so zuverlässig wie eh und je. Zum Glück hat mich damals die Flückiger AG so gut beraten und meine Interessen vertreten.»

Anlässlich des Fototermins für diesen Bericht begutachteten wir die vor zehn Jahren ausgeführte Instandstellung. Mit Stolz durften wir feststellen, dass sich die Reparaturstelle in einem absolut perfekten Zustand befindet.



Die beiden Bilder oben links zeigen das beschädigte Auto im Jahr 1999. Auf dem grossen Bild sehen wir das Fahrzeug bei uns im März 2009: Der Zustand ist nach wie vor sehr gut. Und wir durften stolz feststellen, dass die Instandstellung auch nach zehn Jahren nicht sichtbar ist. Die Schweissnähte sind perfekt und ohne jegliche Anzeichen von Korrosion (kleines Bild).

## Wann ist ein Auto ein Totalschaden?

Der Begriff Totalschaden hat nichts mit der Reparaturfähigkeit eines Autos zu tun.

Einfach erklärt, liegt ein Totalschaden vor, wenn sich eine Instandstellung nicht mehr lohnt. Diesen Entscheid macht grundsätzlich der Eigentümer des Fahrzeuges unter Berücksichtigung des Fahrzeugzustandes und der wirtschaftlichen Faktoren. Selbstverständlich kann auch eine emotionale Komponente mitentscheidend sein.

Versicherungstechnisch müssen wir zwischen Haftpflicht, also einem Schaden mit Fremdverschulden, und Kasko, einem selbst verschuldeten Schaden respektive einem Elementarereignis unterscheiden.

### Kasko:

Bei Kaskoschäden kommen die «Allgemeinen Vertragsbedingungen» (AVB) zur Anwendung, welche von Versicherung zu Versicherung unterschiedlich sind. In der Regel gilt bis zu einem Fahrzeugalter von zwei Jahren eine Grenze von 60% oder 65% des Katalogpreises. Danach kommt der Zeitwert (nicht Wiederbeschaffungswert) nach Tabelle zur Anwendung. Die Entschädigung ist je nach Versicherung sehr unterschiedlich. Viele Versicherungen bieten eine Deckung mit Zeitwertzusatz an. Auch die Entschädigung ist in den AVB geregelt.

### Haftpflicht:

Nach geltendem Recht handelt es sich haftpflichtrechtlich um einen Totalschaden, wenn die Instandstellungskosten den Wiederbeschaffungswert des Fahrzeuges übersteigen. In besonderen Fällen dürfen die Instandstellungskosten sogar die Wiederbeschaffungskosten übersteigen.

In der Vergangenheit, und leider zum Teil auch noch heute, versuchten einige Versicherungen mit einem Trick, die Totalschadengrenze künstlich zu drücken: Anstelle des Marktwertes wurde ein fiktiver Wert [Zeitwert – Restwert]

als Obergrenze für eine Reparatur berechnet. Dank diesem Rechenrick lassen sich pro Fall Tausende von Franken verdienen. Beispiel:

### Variante A (Kosten bei Reparatur)

Fahrzeugwert:	CHF 10 000.–
Reparaturkosten:	CHF 9 000.–
Kosten für die Versicherung:	CHF 9 000.–

### Variante B (Trick mit fiktivem Totalschaden)

Fahrzeugwert und Reparaturkosten identisch mit A	
Auszahlung:	CHF 10 000.–
Verkauf beschädigtes Fahrzeug:	CHF 3 500.–
Effektive Kosten für die Versicherung:	CHF 6 500.–

**Gewinn für die Versicherung: CHF 2 500.–**

Natürlich kann es durchaus Sinn machen, einen Schadenfall nach der Variante B zu erledigen. Wenn Sie zum Beispiel beabsichtigen, das Fahrzeug nächstens zu wechseln, fahren Sie unter Umständen bei Totalschadenerledigung besser als bei einem Eintausch. Doch diesen Entscheid sollen Sie und nicht die Versicherung fällen. Deshalb orientieren wir Sie bei Grenzfällen detailliert über Ihre Möglichkeiten und Ihre Rechte.

Mit unserer Beratung haben wir sehr gute Erfahrungen gemacht. Da wir an langjährigen Kundenbeziehungen interessiert sind, fahren wir mit einer neutralen und korrekten Beratung am besten. Wir haben nicht unsere Gewinnoptimierung, sondern eine nachhaltige Kundenbeziehung im Fokus unseres Handelns. Auch wenn wir mit dieser offensiven Informationspolitik ab und zu einen Auftrag verlieren, zufriedene Kunden und die entsprechende Mund-zu-Mund-Propaganda sind uns wichtiger und bringen langfristig mehr Erfolg. Diese neutrale Beratung ist natürlich nicht mehr gewährleistet, wenn Sie die Schadenerledigung der Versicherungsgesellschaft übergeben.

## Toller Prüfungserfolg

Einen tollen Erfolg durfte unser ehemaliger Carrosseriespengler-Lehrling, Daniel Manev, an der Lehrabschlussprüfung feiern: Sowohl im schulischen wie auch im praktischen Teil ging er als Bester hervor.

Gut ausgebildetes Personal ist das Fundament jedes Unternehmens. Wir nehmen die Aus- und Weiterbildung ernst und sorgen für einen fähigen Nachwuchs. Die Ausbildung von Carrosseriefachleuten ist sehr aufwändig. Die Fähigkeiten, welche von einem Fachmann verlangt werden, sind anspruchsvoll. In den letzten



Jahren fanden grosse Veränderungen statt. Währenddem früher die eigentliche Blechbearbeitung dominierte, ist der Beruf heute viel technischer. Die Demontage- und Montgearbeiten an neuen Automobilen verlangen spezifische Kenntnisse. Die Verbindungstechnologie wurde aufgrund der Verwendung von Aluminium und hochfesten Stahlblechen revolutioniert. Und natürlich muss der Carrosseriespengler im Zusammenhang mit einer Instandsetzung auch elektronische Systeme überprüfen oder eine Fahrwerksvermessung durchführen. Mit dem eigentlichen «Spenglern» hat der Beruf immer weniger zu tun, Carrosserietechniker entspricht eher der korrekten Bezeichnung. Wir freuen uns, Daniel Manev nach der Absolvierung der Rekrutenschule wieder bei uns begrüßen zu dürfen.

## Erhalten Sie den Wert Ihres Autos

Ein schneereicher Winter liegt hinter uns. Überdurchschnittlich oft musste der Winterdienst der Gemeinden ausrücken. Entsprechend strapaziert wurden die Autos: Mit Schneematsch verdünntes Streusalz greift Lackierung und Metallteile an. Und die Schneepflüge sorgen durch den Metallabrieb für kleinste Eisenpartikel, welche sich auf der Lackierung ablagern und oxidieren.

Zeit für eine professionelle Fahrzeugpflege und eine Konservierung der Lackierung. Denn mit dem Erwachen der Natur kommt eine neue Belastung auf die Lackierung zu: Insekten- und Vogelkot, aber auch Baumharze usw. finden auf der angegriffenen Lackierung besten Halt. Eine perfekt polierte Lackierung bietet Schutz. Die aggressiven Säuren können dank unserer

Hightech-Nanoversiegelung (siehe Kasten) weniger stark eindringen und sind so mühelos zu entfernen.

Eine versiegelte Frontscheibe weist das Wasser bei Geschwindigkeiten über 80 km/h ab, sodass der Scheibenwischer kaum noch zum Einsatz kommt.

Auch das Interieur des Autos braucht Pflege. Insbesondere das Leder verlangt eine regelmässige Behandlung. Und ein imprägniertes Cabriodach weist Schmutz und Wasser ab.

Dank Autospa können Sie per Mausclick die gewünschte Pflege für Ihr Automobil einfach zusammenstellen und den Termin gleich online buchen:

**[www.autospa.ch](http://www.autospa.ch)**



### Perfekter Langzeitschutz dank Nanoversiegelung

Unsere Lackversiegelung, die auf Nanotechnologie basiert, bietet perfekten Langzeitschutz. Bei normalem Gebrauch bleibt der Schutz ein Jahr lang erhalten. Doch was ist eigentlich unter dem Begriff Nano zu verstehen?

Einfach erklärt, ist ein Nanometer ein milliardstel Meter. Im Pflegebereich bedeutet dies, dass dank dieser winzigen Teilchen eine perfekte Versiegelung der Oberfläche möglich ist.

Jede Oberfläche ist porös. Unter dem Mikroskop ist sogar Glas nicht ganz glatt. Mit einem echten Nanoprodukt wird diese poröse Oberfläche versiegelt. Ein perfektes Abperlen und ein tiefer Glanz sind das Ergebnis.



Werterhalt dank Autopflege. Eine Versiegelung der Lackierung schützt nachhaltig vor äusseren Einflüssen. Und ältere Fahrzeuge werden durch eine professionelle Politur aufgewertet. Unsere Nanoversiegelung ist preislich sehr attraktiv und lohnt sich nicht nur für Liebhaberfahrzeuge. Klicken Sie doch einfach auf [www.autospa.ch](http://www.autospa.ch)

**Politur Gold mit Nanoversiegelung bereits ab CHF 210.-**

**Beachten Sie unsere neue Telefonnummer: 062 788 70 70 (24 h)**