



08.06.2016

KASKOSCHÄDEN: WIE UMGEHEN MIT ÄRGER BEI DER RECHNUNG?

Wenn Kasko-Versicherer von der Werkstatt als erforderlich angesehene Reparaturpositionen zusammenzustreichen, hat die Werkstatt zwei Möglichkeiten, mit den Kosten umzugehen. Entweder lässt sie für die gekürzten Positionen den Werkstattkunden in die Tasche greifen. Das führt jedoch zu Unmut und kann die Kundenbeziehung ernsthaft belasten. Oder aber der K&L-Betrieb verzichtet auf die Begleichung der erforderlichen Kosten und mindert damit den eigenen Erlös.

TRANSPARENZ SCHAFFEN: KUNDEN AUF MÖGLICHE NICHT-ÜBERNAHME VON KOSTEN HINWEISEN

Der Zentralverband Karosserie- und Fahrzeugtechnik (ZKF) rät daher, Kunden vor der Instandsetzung deutlich darauf hinzuweisen, dass bestimmte Kaskoversicherungsverträge Einschränkungen oder Ausschlüsse enthalten können (siehe linke Spalte). Die offene Kommunikation stärkt zum einen das Vertrauensverhältnis zwischen Autofahrer und Werkstatt, gleichzeitig obliegt es dann dem Kunden zu entscheiden, wie er mit dieser Situation umgeht. Er sollte die Möglichkeit einer Kostenübernahme vorab mit seinem Versicherer abklären.

INDIVIDUELLES VERTRAGSRECHT SORGT FÜR UNEINHEITLICHE KOSTENMODELLE BEI KASKOSCHÄDEN

Der Kaskoschaden basiert auf individuellem Vertragsrecht. Das heißt, dass jede Kfz-Versicherung die Möglichkeit hat, ihre Kaskovertragsbedingungen (AKB) selbst zu formulieren. Die meisten Versicherer bedienen sich hierbei der Empfehlung des Gesamtverbandes der Versicherungswirtschaft (GDV), weichen aber auch oft genug durch individuelle Vertragsgestaltung davon ab. Durch seine Unterschrift akzeptiert der Kaskokunde die AKB seiner Versicherung. Zudem werden Kaskobedingungen im Zeitablauf regelmäßig geändert, sodass es dem versicherten Autobesitzer schwerfällt, die für seinen Kaskovertrag gültigen AKB im Schadenfall heranzuziehen.

DIESE POSITIONEN WERDEN BESONDERS HÄUFIG GEKÜRZT

Laut Branchenverband ZKF gehören die folgenden Leistungen zu den häufig gestrichenen Positionen:

- Betriebsmittel (Öl, Kühl- und Bremsflüssigkeiten usw.)
- Verschleißteile (Bremsscheiben, -belege, Scheibenwischer usw.)
- Bearbeitungskosten (Amtliches Kennzeichen, Umweltplakette usw.)
- Entsorgungskosten (Kunststoffe, Glassplitter usw.)
- Probe- und Kalibrierungsfahrten (Systemcheck, Radaranlage, Einparkhilfe, Kameras)
- Farbangleichung durch Beilackierung in angrenzende Teile

Quelle: ZKF

Lisa Möckel