

VHV – Eine Schadenregulierung, die vorbildlicher nicht sein kann, um einen Kunden zu vergraulen

"VHV Versicherung - Die vielleicht beste Autoversicherung. Starke Leistungen zu günstigen Preisen" - diese Selbsteinschätzung findet man im unmittelbaren Zusammenhang mit ihrer Website, wenn man bei Google nach VHV Versicherung sucht.

"VHV Versicherung - Die vielleicht beste Autoversicherung. Starke Leistungen zu günstigen Preisen" - diese Selbsteinschätzung findet man im unmittelbaren Zusammenhang mit ihrer Website, wenn man bei Google nach VHV Versicherung sucht.

Doch sind die Kunden, im Hinblick auf die Schadenregulierung im KFZ-Bereich, der gleichen Meinung?

Erst kürzlich zeigte der Versicherer auf eine seltsame Art und Weise, wie eine zufriedene Schadenregulierung nicht aussehen sollte.

Zu einem Vollkaskoschaden, der vorab von einem Gutachter unverbindlich mit rd. 1.500,00 € bewertet wurde, erfolgte die Schadenmeldung bei der VHV per Fax mit dem Hinweis auf die geschätzte Schadenhöhe. Der Versicherer reagierte kurzfristig und forderte Farbfotos über Art und Umfang der Beschädigung, die bereits 6 Tage später dem Versicherer eingereicht wurden. Für die weitere Bearbeitung forderte die VHV dann die Einreichung eines Kostenvoranschlags, ein Gutachten wäre nicht erforderlich gewesen. Den Kostenvoranschlag einer Fachwerkstatt, den der Kunde mit rd. 150,00 € Kosten verauslagten musste, erhielt der Versicherer kurzfristig.

Eigentlich waren dann alle Unterlagen komplett. Doch nach Vorlage des Kostenvoranschlags gab es ein erneutes Schreiben der VHV mit den identischen Textbausteinen, die bereits das erste Schreiben zur Schadenbearbeitung vier Wochen vorher beinhaltete. Das Schreiben enthielt nur eine Änderung bzw. Ergänzung. Es wurde noch ein weiteres Foto mit einer **„Gesamtsicht über die Fahrzeugdiagonale“** benötigt. Auch dieses Foto erhielt der Versicherer umgehend. Danach „schmorte“ die Bearbeitung im Hause der VHV weitere 3 Wochen.

Sieben Wochen nach der Schadenmeldung kam dann ein Abrechnungsschreiben. Die von einem unabhängigen Gutachter geschätzten und von einer Fachwerkstatt über einen Kostenvoranschlag belegten Reparaturkosten hat der Versicherer geprüft und um rd. 40% gekürzt. Abzüglich einer Selbstbeteiligung in Höhe von 500,00 € wurden dem Kunden rd. 260,00 € erstattet. **Die Gebühren für den Kostenvoranschlag - der nach Rücksprache mit dem Versicherer beigebracht werden sollte - wurden nicht erstattet. Diese verauslagten Kosten musste der Kunde von der Erstattung also auch noch abziehen. Die siebenwöchige Bearbeitung des Schadens hat danach zu einer reinen Erstattung in Höhe von rd. 110,00 € geführt.**

Unglaublich bei dieser Angelegenheit ist, dass der Kunde die Kosten für einen Kostenvoranschlag selber tragen musste und der Versicherer sie nicht erstattet hat, obwohl die Vorlage durch das Unternehmen verlangt wurde. Anschließend nutzt aber der Versicherer die ihm übergebenen (und vom Kunden bezahlten) Unterlagen einer Fachwerkstatt, um sich Gegenangebote von anderen freien Werkstätten einzuholen. Eine Bearbeitungszeit von sieben Wochen für eine Entschädigung in Höhe von rd. 260,00 € wird dadurch auch „verständlich“.

„Die vielleicht beste Autoversicherung. Starke Leistungen zu günstigen Preisen“

Max Schreiber