

Gothaer Kfz-Schaden-App: Schadenermittlung in nur zwei Stunden

- Schaden mit nur wenigen Fotos per App einreichen - Schadenssumme wird innerhalb von zwei Stunden berechnet - Auf Wunsch Überweisung am nächsten Arbeitstag

Zack und da ist sie schon: Eine Delle im Auto entsteht blitzschnell. Ebenso zügig und nachvollziehbar sollte dann auch die Regulierung des Schadens geschehen. Dieses Verfahren hat die Gothaer jetzt mithilfe einer App vereinfacht:

Der Kunde meldet sich telefonisch oder online beim Gothaer Schaden-Center, bekommt eine Schadennummer und sofort per E-Mail den Link zur Gothaer Kfz-Schaden-App zugeschickt. So beansprucht sie nicht dauerhaft Speicherplatz auf dem Smartphone, sondern kommt erst zum Einsatz, wenn man sie wirklich braucht. In vier Schritten wird dann der Schaden gemeldet:

1. Schadedetails angeben (Schadennummer, Kilometerstand)
2. Fotos hochladen (Vier Fotos vom Schaden, zwei vom Auto, eines vom Fahrzeugschein)
3. Benachrichtigungsoptionen angeben (Möchte man eine SMS, eine E-Mail oder sogar eine Push-Benachrichtigung aufs Smartphone erhalten?)
4. Schaden einreichen

Innerhalb von zwei Stunden – werktags bis 20.00 Uhr, samstags bis 12.00 Uhr – wird dann die Schadenhöhe berechnet und exakt aufgeschlüsselt: Wie viel kostet die Reparatur, die erneute Lackierung und wie teuer ist die Arbeitszeit der Mechaniker? Entscheidet sich der Kunde gegen eine Reparatur kann er einfach seine Kontodaten eingeben und das Geld wird gleich am nächsten Arbeitstag überwiesen. Entscheidet er sich für die Reparatur, hilft die App bei der Auswahl einer Werkstatt, indem sie den Kunden telefonisch mit der Gothaer verbindet.

„Wir bieten diese neue Möglichkeit zur Highspeed-Schadenbearbeitung seit Dezember an. Bei Bagatellschäden wie Kratzern im Lack oder kleinen Dellen wird mit Hilfe der App die Schadenhöhe ermittelt. Der Kunde sieht sofort, welche Kosten entstehen werden und kann sich dann für eine Reparatur oder eine zügige Überweisung der Schadenssumme entscheiden“, erklärt Dr. Harald Neugebauer, Leiter Schaden. „Wir sehen dies auch als eine Art Feldversuch, ob wir unsere Kunden für die Nutzung digitaler Kanäle in der Schadenregulierung begeistern können“, fügt er hinzu. Positive Rückmeldungen der Kunden zeigen, dass die Gothaer damit auf einem richtigen Weg ist.

Kritiker hingegen bemängeln an Apps dieser Art, dass so Schadenkosten vorschnell gedrückt würden. Dem entgegnet Neugebauer: „Die Schadenhöhe wird aufgrund von Herstellervorgaben berechnet. Zudem kann der Kunde, nachdem er sich für die Auszahlung entschieden hat, selbstverständlich immer noch sein Fahrzeug reparieren lassen. Ist außerdem eine Kalkulation per App nicht möglich, rufen die Schaden-Kundenbetreuer den Kunden am nächsten Tag an und helfen ihm bei der Abwicklung.“

Pressekontakt:

Martina Faßbender

Telefon: 0221/ 308-34531

Fax: 0221 / 308 - 34530

E-Mail: martina_fassbender@gothaer.de

Unternehmen

Gothaer
Arnoldiplatz 1
50969 Köln

Internet: www.gothaer.de

Über Gothaer

Der Gothaer Konzern ist mit 4,5 Milliarden Euro Beitragseinnahmen und über 4,1 Mio. versicherten Mitgliedern eines der größten deutschen Versicherungsunternehmen. Angeboten werden alle Versicherungssparten. Dabei setzt die Gothaer auf qualitativ hochwertige persönliche Beratung der Kunden.