

## Gut informiert im Schadenfall: Zwei von drei Autofahrern wünschen sich regelmäßige Updates vom Versicherer

**Ständige Erreichbarkeit, schneller Schadenservice und regelmäßige Status-Meldungen ihrer Versicherung - das ist Autofahrern nach einem Unfall wichtig, wie eine aktuelle forsa-Umfrage zeigt. Damit im Ernstfall keine Zeit verloren geht, ist CosmosDirekt sieben Tage die Woche, 24 Stunden am Tag erreichbar: online und telefonisch. Zudem informiert der Versicherer auf Wunsch per SMS und E-Mail über den Stand der Schadenbearbeitung.**

**Ständige Erreichbarkeit, schneller Schadenservice und regelmäßige Status-Meldungen ihrer Versicherung - das ist Autofahrern nach einem Unfall wichtig, wie eine aktuelle forsa-Umfrage zeigt. Damit im Ernstfall keine Zeit verloren geht, ist CosmosDirekt sieben Tage die Woche, 24 Stunden am Tag erreichbar: online und telefonisch. Zudem informiert der Versicherer auf Wunsch per SMS und E-Mail über den Stand der Schadenbearbeitung.**

29. Mai 2012 - Alle 6,5 Minuten wird auf Deutschlands Autobahnen ein Notruf von einer Notrufsäule abgesetzt.<sup>1</sup> Mehr als 2,3 Millionen Verkehrsunfälle ereigneten sich allein im vergangenen Jahr auf deutschen Straßen.<sup>2</sup> Kommt es zum Schaden, ist die Versicherung gefragt. Und dann wünschen sich Autofahrer vor allem, dass ihr Fall schnell bearbeitet wird (86 Prozent). Drei Viertel aller Versicherten ist es wichtig, jederzeit einen Berater erreichen zu können. 64 Prozent wollen immer über den gegenwärtigen Stand der Schadenabwicklung informiert werden. Das ermittelte eine aktuelle forsa-Umfrage im Auftrag von CosmosDirekt.

### **Kunden schätzen Info-Service**

Auf Wunsch informiert CosmosDirekt seine Kunden nun auch per SMS und E-Mail darüber, wie es um die Bearbeitung ihres Falls steht: vom Eingang der Schadenmeldung bis zur Auszahlung. Der neue Service kommt gut an. „Die positive Resonanz zeigt uns, dass wir mit den Status-Updates dem Informationsbedürfnis unserer Kunden gerecht werden. Es ist ein zusätzlicher Service, der immer mehr Versicherte begeistert“, sagt Frank Bärnhof, Kfz-Experte bei CosmosDirekt.

### **Angebot nicht nur für Kfz-Versicherung**

CosmosDirekt hat den automatisierten Informationsdienst per SMS und E-Mail zusätzlich zum Kfz-Bereich auch in der privaten Haftpflicht sowie der Hausrat- und Wohngebäudeversicherung eingeführt. Die Updates enthalten neben allgemeinen Hinweisen wie einer Eingangsbestätigung auch Detailinformationen, etwa die Schadennummer oder den Namen und die Durchwahl des persönlichen Ansprechpartners.

### **Erreichbarkeit rund um die Uhr**

Die Mitarbeiter von CosmosDirekt sind zudem rund um die Uhr persönlich am Telefon erreichbar, an jedem Tag des Jahres. Auf diese Weise verlieren Kunden keine Zeit und können ihre Frage jederzeit klären - oder Schäden sofort melden. Dies ist aber nicht nur telefonisch möglich, sondern auch bequem online. iPhone-Besitzer können die Meldung auch direkt am Unfallort über eine Schaden-App erledigen. Damit sie in der Aufregung nach einem Zusammenstoß nichts vergessen, zeigt der kostenlose Service Schritt für Schritt, was nach einem Unfall zu tun ist: von der Unfallskizze bis zur Schadenmeldung. CosmosDirekt garantiert zudem die Bearbeitung des Schadens binnen sieben Tagen, sobald alle notwendigen Informationen vorliegen. „Sollten wir dieses Leistungsversprechen einmal nicht einlösen können, erhält der Kunde 50 Euro extra“, so Bärnhof.

Die dargestellten Ergebnisse stammen aus einer aktuellen forsa-Umfrage im Auftrag von

CosmosDirekt. Bundesweit wurden 1.015 Frauen und Männer ab 18 Jahren befragt. Die genannten Antworten beziehen sich auf die Befragten, die ein Auto besitzen oder fahren.

<sup>1</sup> Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft: Notrufsäulen-Bilanz: alle 6,5 Minuten ein Notruf von den Autobahnen.

<http://presse.gdv-dl.de/presse/presse.html/pm20120327.html>

<sup>2</sup> Statistisches Bundesamt: Polizeilich erfasste Unfälle.

<https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/Wirtschaftsbereiche/TransportVerkehr/Verkehrsunfaelle/Tabellen/UnfaelleVerunglueckte.html>

### **Kontakt:**

Stefan Göbel

Ina Pfeifer

- Leiter Unternehmenskommunikation - - Unternehmenskommunikation -

Telefon: 0681 / 966 - 7100

Telefon: 0681 / 966 - 7183

Telefax: 0681 / 966 - 6662

Telefax: 0681 / 966 - 6662

E-Mail: [stefan.goebel@cosmosdirekt.de](mailto:stefan.goebel@cosmosdirekt.de) E-Mail: [ina.pfeifer@cosmosdirekt.de](mailto:ina.pfeifer@cosmosdirekt.de)

### **Über die CosmosDirekt**

CosmosDirekt ist DIE Versicherung. Mit einfachen und flexiblen Online-Angeboten und kompetenter persönlicher Beratung rund um die Uhr setzt das Unternehmen neue Maßstäbe in der Versicherungsbranche. Zum Angebot zählen private Absicherung, Vorsorge und Geldanlage. Mehr als 1,6 Millionen Kunden vertrauen auf Deutschlands größten Online-Versicherer. Zusätzliche Informationen rund um CosmosDirekt gibt es im Internet unter [www.cosmosdirekt.de](http://www.cosmosdirekt.de).

