

# Medienmitteilung

*Kompetenzen im Schadenmanagement und in der Beratung weiter ausgebaut*

## **Swissgarant schult Schadenmanager umfassend**

**Der Schadenmarkt ist stark im Umbruch. Überkapazitäten der Instandstellungsbetriebe und der Kampf um Marktanteile der Versicherungen haben ihre Auswirkungen. Ansprüche von geschädigten Automobilisten und Versicherungsnehmern können auf der Strecke bleiben. Die Versicherungsprodukte werden immer komplexer. Versteckte Klauseln in den Allgemeinen Vertragsbedingungen und unterschiedliche Bonus- / Malussysteme sind für Laien kaum verständlich. Im Lehrgang Schadenmanager II lernten die „Schadenmanager Swissgarant“, diese Bedingungen korrekt zu interpretieren und, Schadenspuren richtig zu lesen um die Kunden vor ablehnenden Entscheiden der entschädigungspflichtigen Versicherungen zu schützen. Prof. Dr. Heinz Burg und Dipl. Ing. Klaus-Dieter Brösdorf, zwei international tätige Unfallanalytiker mit höchster Reputation, referierten kompetent. Im Praxistest konnten sich die „Schadenmanager Swissgarant“ bei realen Crashtests über die theoretischen Ausführungen ein Bild machen.**

**Zofingen, 20. Mai 2008** – Ein Blech- oder Unfallschaden am Auto ist ärgerlich. «Zum Glück habe ich ja eine Versicherung» – der erste Gedanke jedes Automobilisten nach einem Schaden. Doch Vorsicht: Versicherung ist nicht gleich Versicherung. Versteckte Klauseln und intransparente Rückstufungssysteme sind für den Laien oft verwirrend und kaum verständlich. Glück im Unglück, wer sich von einem „Schadenmanager Swissgarant“ beraten lässt: Dieser hat umfassende Kenntnisse über die rechtliche Situation. Im Lehrgang Schadenmanager II wurde dieses Wissen gezielt vertieft. Die beiden Themen «Analyse von Versicherungsprodukten» und «Interpretieren von Unfallsituationen und Schadenspuren» bildeten die Schwerpunkte des Lehrganges, welcher in Bad Bubendorf durchgeführt wurde.

### **Analyse von Versicherungsprodukten**

Der Teufel steckt im Detail. Dies stellten die „Schadenmanager Swissgarant“ schon nach kurzer Zeit fest. Den Autoversicherungsmarkt Schweiz teilen sich elf Versicherungen. Diese bieten teilweise mehrere unterschiedliche Produkte an. Die allgemeinen Vertragsbedingungen

sind integrierender Bestandteil einer Autoversicherung. Doch – Hand aufs Herz – wer liest diese wirklich durch? Und wer vergleicht die Bedingungen mit denen der Konkurrenz? Oft wird leider einzig und allein der Preis einer Versicherung verglichen. Die vertiefte Analyse zeigte eklatante Unterschiede in einzelnen Punkten auf. Diese wurden sorgfältig ausgewertet und stehen dem Schadenmanager als aussagekräftiges Extrakt zur Verfügung. Zudem wurden die sehr unterschiedlichen Bonus- / Malussysteme untersucht. Dank einem internetbasierenden Tool kann jeder „Schadenmanager Swissgarant“ innert Sekunden die Kosten, welche durch die Bonusrückstufung erfolgen, auf Franken und Rappen ausrechnen. Und dies nicht nur bis zum Erreichen der gleichen Bonusstufe wie vor dem Ereignis, sondern es wird auch der Wert über die Folgejahre automatisch berechnet. Verwundert stellten die Teilnehmer fest, dass der Bonusverlust teilweise höher als die ursprüngliche Schadenssumme ist. Zudem kennt die Zurich sogar ein Bonus- / Malussystem für die Parkschadenversicherung. Sofern der Vertrag mindestens 12 Monate läuft, kann die Versicherung im Schadenfall ohne jeglichen Prämienverlust gewechselt werden. Hier bekommt der kompetente Schadenmanager ein neues, interessantes Betätigungsfeld: Er kann dem Kunden diejenigen Versicherungsprodukte empfehlen, welche kundenfreundlich und bedürfnisgerecht sind.

### **Interpretieren von Unfallsituationen und Schadenspuren**

Jeder Schadenfall ist einzigartig, er hängt von verschiedenen, zufälligen Faktoren ab. Viele Fälle sind eindeutig und problemlos in der Erledigung. Doch auch scheinbar einfache Fälle können nachträglich Schwierigkeiten verursachen: Die Versicherung lehnt die Entschädigung – aus welchen Gründen auch immer – ab. Hier setzt der „Schadenmanager Swissgarant“ an: Er hat umfassende Kenntnisse. Schon durch die enorme Praxis mehrerer tausend Schadenfälle hat er sich ein immenses Wissen angeeignet. Dieses wurde nun durch den Lehrgang ergänzt und mit wissenschaftlichen Thesen untermauert.

Prof. Dr. Heinz Burg und Dipl. Ing. Klaus-Dieter Brösdorf, zwei international tätige Unfallanalytiker mit höchster Reputation, zeigten den „Schadenmanagern Swissgarant“ eindrücklich, wie Schadenspuren interpretiert werden können. Richtig spannend wurde es beim anschliessenden Praxisversuch: Reale Schadenssituationen wurden nachgestellt und die aus dem Crash resultierenden Spuren analysiert. Dank diesem erweiterten Experten-Wissen sind die „Schadenmanager Swissgarant“ nun in der Lage, Kunden vor ungerechtfertigten Ablehnungen der Versicherer zu schützen.



*Crashtest mit nachfolgender Analyse der Kontaktpuren*

Medienmitteilung, Bildmaterial und weitere Informationen unter [www.swissgarant.ch](http://www.swissgarant.ch) unter Online-Dienste.

### **Über Swissgarant**

Swissgarant ist ein Zusammenschluss von Carrosseriebetrieben unter einem einheitlichen Label und verfolgt den Anspruch, die Marktführerschaft bezüglich Qualität und Service im Bereich Schadenmanagement und Instandstellung von beschädigten Automobilen zu behalten und weiter auszubauen. Jeder Swissgarant Betrieb wird von der unabhängigen Institution Swiss TS Technical Services AG (vormals TÜV Schweiz AG) und TÜV-Süddeutschland überprüft und nach erfolgreichem Audit und dem Nachweis von technisch perfekter Qualitätsarbeit nach Herstellerrichtlinien zertifiziert. Die Audits basieren auf der Methode der ISO-Zertifizierung. Alle Swissgarant Betriebe arbeiten und handeln nach den strengen Grundsätzen des kunden- und marktorientierten Ehrenkodexes von Swissgarant.

### **Medienkontakt:**

#### **Swissgarant**

Christoph Flückiger  
Thomas Hauser  
CH-4800 Zofingen

Fon: 0848 0848 50

Mail: [info@swissgarant.ch](mailto:info@swissgarant.ch)

Web: [www.swissgarant.ch](http://www.swissgarant.ch)