

# crash



TÜV-geprüfter Carrosseriebetrieb  
**swissgarant**

Nr. 14, Frühling 2011

## editorial



Guten Tag

Diese Ausgabe des «crash» zeigt einige kritische Aspekte innerhalb der Motorfahrzeug-Versicherungswirtschaft auf. Es gibt jedoch viele Gesellschaften welche am Markt aus meiner Sicht korrekt agieren und mit welchen wir auch in der Schadenregulierung nur selten oder



nie schwierige Situationen und kräfteaubende Verhandlungen führen müssen. Es sind dies zur Zeit folgende Gesellschaften, welche im schweizerischen Motorfahrzeugbereich relevant sind: Allianz

Suisse, AXA Winterthur, Basler, Helvetia, Die Mobiliar, National Suisse und Smile direct. Somit ist ersichtlich, dass die meisten Schweizer Versicherungen gegenüber Ihren Kunden kulant sind und gegenüber dem Reparaturgewerbe als faire Partner verankert sind.

Aufgrund der vielen aktuellen und wichtigen Themen ist unser «crash» das erste mal doppelt so umfangreich wie bisher.

Die Schadenapplikation «swissgarant» beweist, dass wir uns nicht nur bei der Unfallinstandstellungen mit modernsten Methoden und Infrastruktur arbeiten sondern die aktuellsten Technologien auch für eine optimale Schadenabwicklung unserer Kunden einsetzen.

Ich wünsche Ihnen viel Spass beim Lesen und einen guten Start in den Sommer.

Freundliche Grüsse

Thomas Hauser

## Jakob Hauser AG hilft bei Blechschäden – jetzt auch übers iPhone

Die IG Swissgarant, der auch unser Betrieb angehört, hat eine App fürs iPhone entwickelt, mit der die Protokollierung von Unfallhergängen im Strassenverkehr analog des Europäischen Unfallprotokolls erledigt werden kann. Die App «swissgarant» können Sie gratis auf iTunes downloaden. Die App bietet Ihnen gegenüber der Unfallprotokollierung auf Papier viele und wichtige Vorteile.

Wenn Sie nach einem Verkehrsunfall schon mal ein Europäisches Unfallprotokoll ausgefüllt haben, wissen Sie Bescheid: Das Ausfüllen ist kompliziert, die selber gefertigten Unfallskizzen sind oft unbefriedigend, weil wenig aussagekräftig. Und was, wenn weder Sie, noch Ihr Unfallgegner ein Unfallprotokoll an Bord hat? Dann geht das Hin und Her los mit dem Austausch von Visitenkarten, die Sie sofort wieder verlieren, unleserlichen Notizen und falsch abgeschriebenen Nummernschildern. Am Ende können Sie froh sein noch zu wissen, an welchem Kalendertag sich der Unfall ereignet hat.

Mit der iPhone-App «swissgarant» kann Ihnen das nicht passieren, denn die App garantiert, dass Sie alle nötigen Daten in Ihrem iPhone gespeichert haben. Die Protokollierung eines Verkehrsunfalls geschieht mittels der App «swissgarant» übrigens nach den Vorgaben des Europäischen Unfallprotokolls. Nur ist alles viel einfacher und aussagekräftiger, denn Sie können auch Fotos einfügen, die Sie mit Ihrem iPhone gleich vor Ort knipsen. Fotos der Unfallsituation sowie der beteiligten Fahrzeuge und Fahrzeugausweise. Ausserdem wird Ihr iPhone im Unfallprotokoll der App via GPS-Ortung automatisch den genauen Unfallort und auch die Uhrzeit festhalten. Hinzufügen können Sie natürlich auch schriftliche Schilderungen zum Unfallhergang.

### So funktioniert

Das Menü der App «swissgarant» führt Sie in logischen Schritten durch die Anwendung. Ein paar Klicks, und alles ist protokolliert und dokumentiert. Unfallhergang, Namen und Adressen der Unfallbeteiligten, Versicherungen, Endlagen der Unfallautos, Fahrzeugausweise. Durch die digitale Unterschrift auf dem Display des iPhones bestätigen alle Unfallbeteiligten den Wahrheitsgehalt des Protokolls. Eine Schuldanerkennung ist das noch nicht.

Jetzt werden die Daten versendet und können danach nicht mehr geändert werden. Ihr Unfallgegner erhält die Daten an seine E-Mail-Adresse zugesandt. Sie selber senden die Daten an den Swissgarant-Betrieb Ihres Vertrauens, also zum Beispiel uns. Die Adressen aller Swissgarant-Mitglieder sind in der App hinterlegt. Sobald Ihre Daten des Unfallprotokolls über die App «swissgarant» bei uns eingetroffen sind, kümmert sich unser Schadenmanager um das komplette Schadenmanagement inklusive Schadenmeldung an die Versicherung und aller nötigen Abklärungen. Sie brauchen sich um gar nichts zu kümmern und können während der Reparatur Ihres Autos auf einen Ersatzwagen zählen. Gut zu wissen: Bei uns reparierte Autos behalten die Werksgarantie, auf die Reparaturarbeit gibts lebenslange Garantie.

### Die wichtigsten Vorteile der App «swissgarant» gegenüber dem europäischen Unfallprotokoll:

- Die Unfallsituation mit den Endlagen der unfallbeteiligten Autos wird auf Fotos festgehalten. Das ist enorm wichtig im Zusammenhang mit der Schuldfrage und wesentlich aussagekräftiger als Skizzen auf Papier. Unfallverursacher können sich so nicht mehr aus ihrer Verantwortung stehlen.
- Nicht nur die Fahrzeuge, auch die Fahrzeugausweise werden fotografisch festgehalten. So verfügen alle Unfallpartner über die korrekten und vollständigen Daten des Unfallgegners.
- In der App sind für alle Fälle die wichtigsten Notfallnummern hinterlegt.
- Durch das Senden des Unfallprotokolls direkt an einen Swissgarant-Betrieb, entfällt für Sie das nervenaufreibende Schadenmanagement inklusive Verhandlungen mit Unfallgegnern und Versicherungen. Alles wird vom geschulten und erfahrenen Schadenmanager im jeweiligen Swissgarant-Betrieb übernommen.
- Das verhindert auch, dass Automobilisten im Laufe des Schadenmanagements unbedachte Eingeständnisse machen, die dann unter Umständen zu ihren Ungunsten sein könnten.

### So kommen Sie zur App

Suchbegriff «swissgarant» im iTunes- oder App-Store eingeben und gratis downloaden.

## Wir helfen Ihnen gerne

Brauchen Sie Hilfe bei der Installation der «swissgarant»-App dann wenden Sie sich an unseren Schadenmanager Javier Jimenez: javier.jimenez@hauser-ag.ch. Er wird mit Ihnen zusammen die App auf Ihrem iPhone so vorbereiten, dass Sie im Ernstfall nur noch wenige Daten erfassen müssen.

[www.hauser-ag.ch](http://www.hauser-ag.ch)





Bei einem Swissgarant-Betrieb wie der Jakob Hauser AG, werden ausschliesslich Ihre Interessen als Kunde vertreten.

## Nur freie Werkstattwahl macht glücklich

**Achten Sie beim Abschluss einer Kaskoversicherung darauf, dass in den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) stets «freie Werkstattwahl» (oder «freie Garagenwahl») ausdrücklich gegeben ist. Das bedeutet dann, Sie können in einem Schadenfall selber bestimmen, in welche Werkstatt Sie Ihren Wagen in Reparatur geben. Nur das macht Sie glücklich und garantiert, dass in erster Linie Ihre Interessen wahrgenommen werden. Wenn jedoch die Versicherung den Reparaturbetrieb bestimmt, muss der zuallererst die Interessen der Versicherung vertreten; und die decken sich nicht immer mit den Ihren.**

Im Gespräch mit Kunden, raten Versicherungsberater beim Abschluss einer Auto-Kaskoversicherung oft zu einem Produkt mit sogenannter Schadensteuerung. Das heisst, im Schadenfall bestimmt die Versicherung, in welchem Betrieb Ihr Auto repariert wird. Versicherungsberater argumentieren Kunden gegenüber mit tieferen Prämien und mit einer kompletten Abwicklung des Schadenmanagements durch die Versicherung.

Was wie ein günstiges Sorglos-Paket für Sie aussieht, entpuppt sich bei näherem Hinschauen vielmehr als Versuch der Versicherung, die eigenen Kosten zu optimieren. Dabei können die Interessen des Kunden, also Ihre Interessen, schon mal auf der Strecke bleiben. Klar ist: Aus reiner Nächstenliebe

bietet Ihnen kein Versicherungsberater ein Produkt mit Schadensteuerung an.

Ein Beispiel aus der Praxis: Werfen wir einen Blick auf Autoversicherungs-Produkte der AXA: Da gibt's etwa Strada Basic, Strada Optima und Strada Compact. Wie es der Name sagt, ist Strada Basic das günstigste Produkt. Wer aber nun die AVB konsultiert, stellt fest: Die Kaskodeckung beim Produkt Strada Basic schliesst «freie Werkstattwahl» aus. Bei den Produkten Strada Optima und Strada Compact ist sie hingegen möglich. Näheres Hinschauen lohnt sich also.

Wir raten Ihnen, beim Abschluss einer Kaskoversicherung stets auf «freie Werkstattwahl» zu bestehen, auch wenn die Prämie dadurch leicht höher ausfällt. Im Schadenfall kann sich das für Sie durchaus wieder bezahlt machen.

Es gibt vier gute Gründe, Kaskoprodukte mit «freier Werkstattwahl» solchen mit Schadensteuerung vorzuziehen. Hier sind sie:

1. Haben Sie eine Kaskoprämie mit Schadensteuerung, dann sind im Schadenfall nicht Sie Kunde des von der Versicherung bestimmten Reparaturbetriebes, sondern die Versicherung. Das bedeutet: Als Vertragspartner der Versicherung muss der Reparaturbetrieb in erster Linie die Interessen der Versicherung wahrnehmen. Um Ihre Interessen kümmert sich in so einem Fall niemand.
2. Liegen in einem Schadenfall Reparaturkosten und Zeitwert Ihres Autos nahe beieinander, haben Sie

als Kaskoversicherter grundsätzlich das Recht zu entscheiden, ob Ihr Fahrzeug repariert werden soll, oder ob Sie sich von der Versicherung einen Totalschaden auszahlen lassen. Das ist aber nur so, wenn Sie «freie Werkstattwahl» haben. Hat jedoch die Versicherung die Führung bei der Schadenregulierung, kann es sein, dass Ihr Fahrzeug als Totalschaden abgerechnet wird, obwohl das vielleicht gar nicht Ihren Interessen entspricht. Wenn Ihr Fahrzeug auf dem Markt gesucht ist, kann das für den Versicherer lukrativ sein. Den Profit, den Ihre Versicherung aus dieser Tatsache zieht, erhalten aber dann natürlich nicht Sie, den behält die Versicherungsgesellschaft für sich.

3. Bei Schadenfällen kommt es bei der Regulierung der Schäden immer häufiger zu Konflikten. Haben Sie «freie Werkstattwahl» und bringen Ihr Auto zur Reparatur in einen unabhängigen Betrieb, wo modernes Schadenmanagement betrieben wird, versucht man dort immer korrekt und vor allem in Ihrem Interesse zu schlichten.

4. Die Behauptung der Versicherungen, Schadensteuerung lasse die Prämien für alle sinken, ist ein Märchen, das heute niemand mehr glaubt. Warum nicht? Erstens kosten die Versicherungen auch Schadensteuerungs-Massnahmen Geld, zweitens hat in der Versicherungsbranche die Gewinnmaximierung höchste Priorität. Die Ausnahme bilden genossenschaftlich organisierte Gesellschaften, die Kunden am Gewinn teilhaben lassen.

(Interessante Erkenntnis in dem Zusammenhang aus dem Jahr 2010: Die Versicherungsgesellschaft, welche am aggressivsten auf Produkte mit Schadensteuerung drängt, hat im vergangenen Jahr die schlechteste Schaden-Kosten-Quote aufgewiesen.)

– Trotzdem oder vielleicht genau deshalb?

Übrigens: Reparaturbetriebe mit hohem Qualitätsanspruch übernehmen im Schadenfall für Ihre Kunden das komplette Schadenmanagement ebenfalls. Ganz sicher trifft das auf alle Mitglieder der IG Swissgarant zu, also auch auf unseren Betrieb.

**Zum Schluss ein wichtiger Hinweis für Versicherungsnehmer:** Schadensteuerung – also die Bestimmung des Reparaturbetriebes – können Versicherungen natürlich nur betreiben, wenn es sich um einen Kaskoschaden handelt. Sind Sie in einem Schadenfall die geschädigte Partei, und ist somit eine Haftpflichtversicherung leistungspflichtig, dann bestimmen immer Sie, welcher Betrieb Ihr Fahrzeug reparieren soll.

## Jakob Hauser AG hat Qualitätsprüfung erfüllt

Die Reparaturbetriebe der IG Swissgarant müssen alle 18 Monate eine strenge und anspruchsvolle Prüfung durch den TÜV Süddeutschland und die Swiss TS Technical Services AG bestehen, um ein zertifizierter Swissgarant-Betrieb zu bleiben.

Am 20. Oktober 2010 war es wieder so weit: Unsere Betriebsabläufe und die Qualität unserer Reparaturarbeiten wurden von Auditoren der oben genannten Prüfstellen genauestens unter die Lupe genommen.

Um so ein Audit zu bestehen, muss alles stimmen: Professionelle und neutrale Kundenberatung, ein Qualitätsmanagement nach ISO 9001, das eine Rückverfolgbarkeit aller Arbeiten sicherstellt, Betriebsabläufe, die dem Betriebshandbuch der

Carrosserie entsprechen, und schliesslich sauber und einwandfrei ausgeführte Arbeiten im Rahmen der Unfall-Reparatur gemäss heutigen Normen und Qualitätsansprüchen.

### Wir haben bestanden!

Ein TÜV-Audit von zertifizierten Swissgarant-Betrieben läuft jeweils so ab: Drei Monate vor dem Prüftermin müssen drei komplette Dossiers von Unfallreparaturen aus den vergangenen Monaten an den TÜV Süd eingereicht werden. Dabei soll es sich jeweils um relativ komplexe Schäden handeln, deren Instandstellung den vorgegebenen Kriterien von Swissgarant entsprechen muss. Beim TÜV sucht sich ein Experte eines der drei

Dossier aus, und besucht damit fürs Audit den zu prüfenden Betrieb. So auch in unserem Fall. Auf den Tag des Besuches des TÜV-Experten muss das entsprechende reparierte Fahrzeug aus dem Dossier vor Ort sein, damit sich der TÜV-Experte ein genaues Bild von den ausgeführten Arbeiten machen kann. Und er macht sich ein sehr genaues Bild. Da werden unter anderem auch Schweissnähte geröntgt.

Für uns verlief am 20. Oktober 2010 alles perfekt. Somit ist es quasi amtlich, dass Sie als unser Kunde höchste technische und optische Qualität erwarten dürfen – und die auch erhalten! –, wenn Sie Ihr Fahrzeug für die Reparatur der Jakob Hauser AG anvertrauen.

## Kurioses aus der Welt der Schadenregulierung

### Die Geister, die sie riefen ...

**Wenn Versicherungsgesellschaften versuchen, ihre Gewinne zu optimieren, kann der Schuss zuweilen nach hinten los gehen; und solches wird längerfristig nicht zum Wohle des Kunden sein. Ein Beispiel liefert uns das Glasschaden-Geschäft, das in den USA und im benachbarten Deutschland in jüngster Vergangenheit aus dem Ruder gelaufen ist.**

Was war passiert? Die Versicherungswirtschaft suchte in den vergangenen Jahren intensiv die Zusammenarbeit mit zum Teil global operierenden fliegenden Autoglas-Dienstleistern. Dies aus Gründen der Schadenkosten-Optimierung. Denn: Merkmal solcher Dienstleister ist, dass sie Glasreparaturen, resp. Glasersatz nicht in einer Werkstatt mit entsprechender Infrastruktur ausführen, sondern direkt beim Kunden, meist unter freiem Himmel.

Da hat man Geister gerufen, auf die man bald lieber verzichtet hätte. Die Glasschadenregulierung entwickelte in der Folge eine erstaunliche Eigendynamik. Dies aufgrund folgender Ausgangslage im Glasschadenfall, wenn die Versicherung zahlungspflichtig ist: Meist bezahlen Kunden da weder einen Selbstbehalt, noch erleiden sie einen Bonusverlust, wenn sie einen Steinschlagschaden in der Frontscheibe reparieren lassen, anstatt die Scheibe auszutauschen.

Das hat unter den Autoglas-Dienstleistern auch Glücksritter auf den Plan gerufen, die folgende Strategie fahren: Sie besuchen grosse Parkplätze und reparieren tatsächliche oder wohl auch angebliche Steinschläge in Frontscheiben parkierter Autos ohne Kundenauftrag. Nach erfolgter Reparatur stecken sie einen Flyer unter den Scheibenwischer mit dem Hinweis, dass soeben ein Steinschlagschaden aus der Frontscheibe geholt wurde, und dass die Rechnung direkt an den Versicherer gesendet werde.

In den USA sind die Schadenaufwendungen der Versicherungsgesellschaften im Bereich der Glasschäden im Jahr 2010 auf diese Art auf das Fünffache im Vergleich zum Vorjahr hochgeschneit. Ähnliches passierte in Deutschland. Dort haben sich die entsprechenden Kosten von 2009 auf 2010 verdoppelt. Es dürfte klar sein, dass diese Mehrkosten über irgendwelche Kanäle wieder auf die Kunden abgewälzt werden.

Was etwas erstaunt ist dies: Nur ca. 2 % aller Autohalter hatten sich beim Dienstleistungs-Erbringer über die ungewollte «Dienstleistung» beschwert

und verhindert, dass die angebliche Reparatur der Versicherung in Rechnung gestellt werden konnte. Ein solches Szenario wäre nicht möglich, wenn all diese «Glasschäden» in etablierten Carrosserie- oder Werkstattbetrieben behoben würden. Die Lösung der Problematik ist also diese: Keine Steinschlagreparatur ohne vorherige Besichtigung und

Freigabe durch die entsprechende Versicherung in einem Fachbetrieb.

Das verhindert «angebliche» Reparaturen und trägt auch zu Ihrer Sicherheit bei. Denn: Es existieren genaue Vorschriften zur Reparatur von Steinschlägen in Frontscheiben. Repariert werden kann und darf aus Sicherheitsgründen nicht jeder Schaden.

### Gucken Sie uns über die Schulter

Die Reparatur von Steinschlagschäden in Frontscheiben ist eine faszinierende Sache. Der Ersatz einer ganzen Frontscheibe zuweilen eine komplexe Angelegenheit, bei der es einiges zu sehen gibt. Wir wünschen es Ihnen nicht, aber falls Sie einen Schaden in der Frontscheibe Ihres Autos haben, bieten wir Ihnen im Monat Juni die Gelegenheit, uns bei der Reparatur oder beim Ersetzen der Scheibe über die Schulter zu gucken. Doch, das meinen wir ernst. Gönnen Sie sich dieses Schauspiel.

Wenn Sie also mit defekter Windschutzscheibe rumfahren, melden Sie sich möglichst bald bei unserem Javier Jimenez (062 789 33 34), um einen Termin zur Beseitigung des Schadens auszumachen. Teilen Sie ihm auch mit, dass Sie bei der Reparatur gern dabei sein wollen. Sie fahren danach sicherer und haben erst noch etwas gelernt.

Verzeihen Sie die Formulierung in diesem Zusammenhang, aber wir würden uns freuen, Sie kennen zu lernen.



## Unsere Empfehlung für die Fahrt mit dem Ersatzwagen

**Wenn Sie Ihren Wagen zu uns in Reparatur geben, haben Sie Anrecht auf einen Ersatzwagen. So bleiben Sie mobil. In ganz bestimmten Fällen aber ist diese Mobilität im wahrsten Sinne des Wortes nicht grenzenlos und kann zu Problemen am Zoll führen.**

Wenn Sie keinen Schweizer Pass besitzen, sondern Bürger eines EU-Staates sind, sollten Sie mit unserem Ersatzwagen nicht ins Ausland fahren. Den Grund würden Sie am Zoll feststellen.

Die Problematik ist die folgende: Die Ersatzfahrzeuge für unsere Kunden sind auf den Namen unserer Firma eingelöst. Wenn Sie mit diesem Fahrzeug als EU-Bürger nun die Schweizer Grenze passieren, überqueren Sie gleichzeitig die EU-Aussengrenze. Der Zoll des jeweiligen Landes, in das Sie mit unserem Ersatzwagen einfahren, geht nun aufgrund der Umstände davon aus, dass Sie das Fahrzeug in

der Schweiz gekauft haben und nun in die EU importieren wollen. Da können Sie noch so beteuern, dass dem nicht so ist. Fakt ist, dass der Zoll von Ihnen sofort die Einfuhrgebühr für das Auto verlangt. Die entspricht dem Mehrwertsteuersatz des jeweiligen Landes auf den Fahrzeugwert. Wenn Sie beispielsweise nach Deutschland ausreisen, wären es 19%. Bei einem Fahrzeugwert von 40000 Franken müssten Sie also auf der Stelle Fr. 7600.– bezahlen. Die Konsequenz bei Nichtbezahlen würde die Beschlagnahmung unseres Ersatzwagens bedeuten. Sie sehen also, das kann zu ganz schönen Komplikationen führen. Gut, vielleicht kommen Sie ja noch unbehelligt am Zoll vorbei, aber wenn Sie dann im jeweiligen EU-Land in eine Polizeikontrolle geraten, haben Sie genau das gleiche Problem – nur halt etwas später.

Zollprobleme dieser Art haben Sie nebenbei gesagt mit jedem in der Schweiz immatrikulierten Fahrzeug,

wenn Sie damit als EU-Bürger von der Schweiz in die EU fahren. Ausser natürlich, das Fahrzeug ist auf Ihren eigenen Namen eingelöst.

Wenn Sie mit unserem Ersatzwagen zwingend ins Ausland fahren müssen, und keinen Schweizer Pass besitzen, dann geben Sie uns Bescheid. Wir organisieren Ihnen dann einen Ersatzwagen eines Mietwagenanbieters. Die haben entsprechende Zollabkommen. Die oben beschriebenen Probleme werden Sie am Zoll mit einem Mietwagen nicht haben.

Und wenn wir schon beim Thema sind: Eine ähnliche Problematik existiert für Schweizer Bürger, die in der Schweiz aus irgendwelchen Gründen ein im Ausland immatrikuliertes Fahrzeug fahren. Geraten Sie in so einer Situation in eine Polizeikontrolle, werden Sie der Zollbehörde gemeldet. Dort wird man von Ihnen 12% des Fahrzeugwertes als Einfuhrgebühr verlangen. 8% Mehrwertsteuer plus 4% Fahrzeugzoll.



## Wie Kunden in die Versicherungsfalle tapen

**Der Teufel ist ein Eichhörnchen, wie es so schön heisst. Und manchmal versteckt sich dieses Eichhörnchen in den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) Ihres Auto-Versicherers. Wir wollen Ihnen zwei Beispiele von Formulierungen in Allgemeinen Versicherungsbedingungen nennen, die im Schadenfall bei Versicherungsnehmern für lange Gesichter sorgen können. Gefunden haben wir die wenig kundenfreundlichen Passagen in den neusten AVB der Zurich Versicherungsgesellschaft.**

Wenn Sie sich auf die Suche nach einem neuen Autoversicherer machen, sollten Sie sich nicht allein von tiefen Prämien locken lassen. Besser, Sie vergleichen vor einer Unterschrift die Allgemeinen Versicherungsbedingungen der Versicherungsgesellschaften miteinander, denn nur diese geben Auskunft über die effektiven Leistungen des Versicherers.

Uns ist ein Passus in den neusten AVB der Zurich aufgefallen, der bei allen Versicherungsnehmern die Alarmglocken sollte schrillen lassen.

Der wörtliche Auszug aus den neusten AVB der Zurich (Kapitel 203.1 Teilschaden):

**«Zurich zahlt die durch ein versichertes Schadereignis verursachten Kosten einer zeitwertgerechten Reparatur. Die Reparaturwerkstatt kann vom Versicherungsnehmer ausgewählt werden (gilt nicht, wenn Help Point PLUS versichert ist). Sofern Zurich mit der vom Versicherungsnehmer beauftragten Reparaturwerkstatt keine Einigung über die Kostenvoranschläge erzielen kann, behält sich Zurich vor, andere Reparaturwerkstätten zu empfehlen. Ist der Versicherungsnehmer nicht bereit, dieser Empfehlung zu folgen, so ist Zurich berechtigt, mit befreiender Wirkung den von ihrem Experten geschätzten Reparaturkostenbetrag auszus zahlen.»**

Auffhorchen lassen tun hier vor allem die fett markierten Passagen. Wir wollen Ihnen erklären, wie solche Aussagen im Schadenfall zu Ihrem Nachteil werden können.

### Zeitwertgerechte Reparatur

Was ist eine zeitwertgerechte Reparatur? Ein Beispiel: Sie kaufen einen Neuwagen mit einem Katalogpreis von Fr. 100000.–. Nach einem Jahr Nutzung und ausgezeichneter Pflege ist Ihr Auto nur noch Fr. 70000.– wert, würden Sie es verkaufen wollen. Dies obwohl sich das Fahrzeug optisch und technisch in einwandfreiem Zustand befindet und für Sie den absolut identischen Nutzwert darstellt wie zum Zeitpunkt des Kaufs. Tatsache ist aber, dass der Zeitwert Ihres Autos nach einem Jahr nur noch Fr. 70000.– beträgt.

Im Schadenfall jedoch verringern sich die Kosten einer optisch und technisch perfekten Unfallinstandstellung nach Herstellervorgaben und neuestem Stand der Technik nicht auch mit dem Alter des Autos. Das heisst, eine identische Reparatur kostet bei einem einjährigen Wagen gleich viel wie bei einem Neuwagen. Gemäss ihren neusten Allgemeinen Versicherungsbedingungen könnte die Zurich nun aber darauf be-

stehen, die Reparaturkosten dem Zeitwert des Fahrzeuges anzupassen. Im vorliegenden Fall könnte das heissen, dass die Versicherung nur 70 % der Reparaturkosten übernimmt. Für die restlichen 30 % müsste der Versicherungsnehmer aufkommen.

Der Haken an der Sache ist nun der, dass die Höhe einer Kaskoprämie aber auf dem Neuwagenpreis basiert und sich nicht nach dem Zeitwert des Fahrzeuges richtet. Wir sind der Meinung, dass die Versicherung im Schadenfall dann auch für die effektiven Kosten aufkommen sollte, die nötig sind, um das Unfallfahrzeug wieder so herzurichten, dass die Reparatur Neuwagenqualität besitzt.

Zeitwertgerechte Reparatur ist allenfalls eine Alternative für Selbstzahler, also für Autohalter, die nicht Kaskoversichert sind. In so einem Fall ist es durchaus legitim und auch verständlich, wenn der Autobesitzer die Reparaturkosten in einem angemessenen Verhältnis zum Zeitwert seines Wagens halten will und eine Reparatur mit Nachbau- oder Gebrauchtteilen prüfen lässt.

### Fair wäre eine zeitwertgerechte Kaskoprämie

Würde die obenerwähnte Versicherungsgesellschaft für zeitwertgerechte Reparaturen auch eine zeitwertgerechte Kaskoprämie verlangen, wäre gegen ein solches Produkt nichts einzuwenden. Das hiesse also, dass sich die Kaskoprämie beispielsweise bei einem zweijährigen Auto mit einem Neuwert von Fr. 60000.– und einem Zeitwert von Fr. 30000.– analog des Zeitwertes errechnen würde und dementsprechend tiefer läge. In so einem Fall wäre es nachvollziehbar, dass im Schadenfall nach Reparaturlösungen gesucht würde, die in Richtung zeitwertgerechte Reparatur gingen.

Konsequenterweise muss man sich aber auch die Frage stellen, ob nicht besser der Zustand eines Autos massgebendes Kriterium für den Umfang einer von der Versicherung akzeptierten Reparatur und deren Kosten sein sollte, als der Zeitwert nach Tabelle? Es gibt schliesslich topgepflegte Fahrzeuge, die sich selbst nach zehn Jahren noch in beinahe so neuwertigem Zustand befinden, dass der offizielle Zeitwert den Tatsachen nicht gerecht wird. Solche Kundenfahrzeuge müssten von den Versicherungen fairerweise anders behandelt werden, als vernachlässigte Wagen in sehr gebrauchtem Zustand.

### Geschätzte Reparaturkosten

Ein weiterer heikler Punkt des oben zitierten Passus' aus den neusten AVB der Zurich ist der, dass sich die Versicherung vorbehält, Reparaturkosten von einem eigenen Experten schätzen zu lassen, wenn keine Einigung über den Kostenvoranschlag des vom Versicherungsnehmer gewählten Reparaturbetrieb erzielt werden kann.

### Dazu gilt es, folgendes zu sagen:

Die Unfallinstandstellung eines mittelgrossen oder grossen Schadens ist eine technisch höchst anspruchsvolle Herausforderung. Trotz Zugang zu

allen relevanten Herstellervorgaben und steter interner und externer Weiterbildung aller Mitarbeiter ist es oft ausgeschlossen, dass für solche Arbeiten vom Schadenmanager eines Reparaturbetriebes im Voraus ein Kostenvoranschlag erstellt werden kann, der alle nötigen Arbeiten, Ersatzteile und Eventualitäten abdeckt. Das Problem ist dies: Viele Beschädigungen treten bei grösseren Schadenfällen erst im Laufe der Zerlegung des Fahrzeuges zu Tage und sind vor Beginn der Arbeiten gar nicht ersichtlich, geschweige denn abzuschätzen. Hinzu kommen häufig stark schwankende Preise für Ersatzteile, deren Kosten bei grossen Reparaturen oft einen relevanten Teil der Gesamtkosten ausmachen.

Somit dürfte klar sein, dass es im Falle mittelgrosser oder grosser Schäden nicht möglich ist, einen definitiv verbindlichen Kostenvoranschlag abzugeben. Dementsprechend kann es auch zu keiner Einigung mit dem Versicherer kommen.

Interpretiert man nun den entsprechenden Passus in den AVB der Zurich, so wird der Versicherer in so einem Fall dem Versicherungsnehmer einen eigenen Vertragsbetrieb als Reparaturwerkstätte vorschlagen. Solche Betriebe arbeiten übrigens nicht nur günstiger, sie müssen der Zurich auch noch ca. 15 % Rabatt gewähren. Wenn nun Sie als Kunde der Zurich den empfohlenen Reparaturbetrieb ablehnen, sondern darauf bestehen, eine optisch und technisch einwandfreie Unfallinstandstellung an Ihrem Wagen bei uns machen zu lassen, dann kann die Zurich gemäss ihren AVB folgendes tun: Sie kann die von uns korrekt ermittelten Reparaturkosten um einen beliebigen Betrag kürzen und nur die von ihrem Experten geschätzten Reparaturkosten auszahlen.

Das lässt gewisser Willkür natürlich Tür und Tor öffnen, denn die Zurich spricht in ihren AVB ausdrücklich von einem «geschätzten Reparaturbetrag» und nicht von kalkulierten oder errechneten Reparaturkosten.

### Unser Tipp

Deshalb raten wir Ihnen, einen Versicherungsantrag nur zu unterschreiben, wenn Sie die Allgemeinen Versicherungsbedingungen des Versicherers von A-Z durchgelesen und auch verstanden haben. Unterschreiben Sie nichts, das Ihnen nicht klar erscheint, und verlassen Sie sich in solchen Fällen auch nicht auf mündliche Zusicherungen eines Agenten oder Brokers.

Erkundigen Sie sich im Zweifelsfall ruhig auch mal bei uns.





1. Schadenstelle reinigen und trocknen.



2. spot-ix-Kleber über die Schadenstelle kleben.



3. Die Schadenstelle ist vor Korrosion geschützt und fast unsichtbar.

Ein Auto, das frisch lackiert aus der Reparatur kommt, hat für seinen Besitzer eine ganz besondere Bedeutung. Nichts soll so schnell wieder am neuen Glück kratzen.

Aber Gott ist anderweitig beschäftigt, und so ein kleiner Steinschlagschaden oder sonstiger Kleinstlackschaden ist schnell passiert. Ärgerlich!

Carrossiers geben ihren Kunden, deren Auto gerade aus der Lackiererei kommt, häufig einen kleinen Flakon mit der Wagenfarbe in flüssigem Zustand mit. So kann der Autobesitzer neue Kleinstschäden im Lack in Eigenregie ausbessern. Zumindest so, dass der Schaden nicht mehr aus zehn Metern Entfernung zu sehen ist. Wir sind mittlerweile davon abgekommen. Dies vor allem deshalb, weil das Applizieren von Ausbesserungsfarbe nie wirklich zufriedenstellend ausfällt. Bei zu wenig Auftrag deckt die Farbe nicht, wer es zu gut meint, riskiert ein Auslaufen – eine Nase im Lack.

Heute erhalten Sie von uns nach Lackierarbeiten an Ihrem Auto einige Blätter Selbstklebefolie, die wir in der Wagenfarbe mitlackiert haben. In die Folienblätter sind Einzelkleber in verschiedenen Grössen und Formen bereits vorgestanz. Wir nennen das spot-ix. Mit unserem spot-ix lassen sich Kleinstschäden im

Lack viel wirkungsvoller kaschieren als mit Ausbesserungsfarbe: Einfach Schadenstelle reinigen und trocknen, spot-ix-Einzelkleber abziehen und über die Schadenstelle kleben. Und schon ist nichts mehr zu sehen. Zumindest nicht auf den ersten oder zweiten Blick.

Sie können spot-ix bei uns auch präventiv beziehen, also ohne dass ihr Auto bei uns lackiert worden ist. Das machen Sie so:

- Fahren Sie mit Ihrem Fahrzeug vor, damit wir den Farbcode ermitteln können.
- Sie bezahlen Fr. 89.– für das spot-ix-Kit mit zwei in der Farbe Ihres Wagens lackierten Folienblättern im Format A5.
- Innert zwei Wochen erhalten Sie Ihr persönliches spot-ix-Kit zugeschickt. (Die Lieferfrist kommt daher, weil wir stets einige Kits zusammen produzieren, was auch die Kosten pro Einheit tief hält).

Mit spot-ix können auch Laien Kleinstlackschäden wirkungsvoll und einfach kaschieren, ohne die Situation allenfalls noch zu «verschlimmbessern».

**Fazit:** Wer spot-ix schon einmal angewendet hat, fährt nie mehr ohne.

## Ohne Schweiss kein Preis: Pflege erhöht den Wert Ihres Autos

**Autopflege ist Spitzensport. Wer sein Auto schon einmal selber von Hand gewaschen, poliert und eingewachst hat, weiss wovon die Rede ist. Ein Einsatz, der sich lohnt. Regelmässige Autopflege ist auch Werterhalt.**

Autopflege ist nicht bloss Kosmetik. Autopflege ist auch Schutz von Oberflächen und somit Werterhalt. Das merken Sie spätestens, wenn Sie Ihr Auto zum Verkauf ausschreiben. Ein perfekt gepflegtes Auto ist sofort 1000–2000 Franken mehr wert. Das wissen Sie ja aus eigener Erfahrung. Wenn Sie eine Occasion angucken, die vor sich hingammelt, kommt die wohl kaum in die Endauswahl.

Aber wie gesagt, es geht nicht nur um die Optik. Starke Verschmutzungen können zu Roststellen führen. Bremsstaub, Streusalzrückstände, Russpartikel, Vogelkot, Teerspritzer, Baumharze und ein langfristiger Insektenfriedhof setzen Autolacken, nacktem Blech und auch Kunststoffteilen ebenfalls arg zu. Wenn Sie den Ballastabwurf eines Vogels beispielsweise erst nach einigen Tagen vom Lack wegwaschen, bleibt bereits ein Abdruck zurück, der sich nur schwer wegpolieren lässt. Bleibt der Kot noch länger liegen, hilft auch alles Polieren nichts mehr. Autopflege ist nicht nur schweisstreibend, man muss auch wissen, was man tut. Das falsche Mittel, das falsche Werkzeug, und schon hat man die Situation verschlimmert.

Deshalb vorab unser Angebot an Sie: Eine komplette Autoreinigung inklusive umfassender Lackaufbereitung kostet bei uns je nach Fahrzeuggrösse und Lackzustand zwischen Fr. 500.– und Fr. 800.–. Eine Investition, die sich lohnt. Denn noch mal: Autopflege dient auch dem Schutz der Fahrzeugoberfläche und ist somit eine Investition in den Werterhalt eines Autos.

Gerne können Sie bei uns jederzeit einen Termin vereinbaren.

Wenn Sie aber glauben, fit genug für die Do-it-yourself-Autopflege zu sein, geben wir Ihnen nachfolgend ein paar Ratschläge mit auf den Weg.

### Autowäsche

Den Beginn macht die Autowäsche. Erledigen Sie die wenn möglich in einer Waschbox von Hand.

Erstens bringt keine Waschstrasse ein Auto bis in die hinterste Rille wirklich sauber, zweitens sagt man Waschanlagen mit Nylonbürsten nach, dass sie den Lack zerkratzen. Wichtig bei der Autowäsche ist, dass viel Wasser verwendet wird und nichts scheuert. Also bitte keine alten Schwämme einsetzen, in deren Poren sich im Laufe der Zeit Sand gesammelt hat. Hartnäckige Verschmutzungen wie Insektenreste, Harze usw. entfernt man vom Lack am schonendsten mit dem sogenannten Clay. ist eine knetbare seifengrosse Masse, die unter Einsatz von Wasser wie ein Radiergummi eingesetzt wird. Absolut tabu ist alles, das scheuert, wie etwa die Scotchbrite-Schwämmchen aus dem Haushalt. Profis drehen auch die Gürtelschnalle zur Seite, um damit den Lack nicht aus Versehen zu zerkratzen. Klar dürfte auch folgendes sein: Je frischer die Verschmutzung, desto leichter lässt sie sich entfernen.

### Alufelgen

Besondere Aufmerksamkeit verdienen Alufelgen. Bremsstaub, den man zu lange drauf liegen lässt, frisst sich in die Schutzlackierung ein. Die Folge ist, dass Wasser in die verletzten Stellen sickert und das Alu mit der Zeit korrodiert. Bremsstaub kann sich natürlich auch in die Oberfläche unbehandelter Alufelgen einfrassen. Schutz bietet neben regelmässiger Reinigung eine Versiegelung mit Alu-Paste oder bei lackierten Teilen mit Autopolitur.

### Lackpflege

Autolacke werden immer widerstandsfähiger. Dennoch ist regelmässige Lackpflege weiterhin wichtig. Vor allem mit zunehmender Einsatzdauer des Autos. Aber nur nichts übertreiben. Für einen einwandfreien Lack ohne Kratzer reicht eine Wachsversiegelung alle drei bis vier Monate. Ein Geheimtipp in der Szene sind natürliche Carnauba-Wachse. Die bewirken einen so intensiven Tiefenglanz, dass man fast schwindelfrei sein muss, um hinsehen zu können.

Wenn im Lack bereits feine Kratzer zu sehen sind, bringt eine reine Wachsversiegelung nicht das gewünschte Resultat. In solchen Fällen muss eine Politur her. Die reinigt, poliert und versiegelt gleichzeitig. Bei verwitterter Lackierung hilft nur das volle Pro-

gramm mit Lackreinigung, Politur und Wachsversiegelung.

**Damit die Lackpflege zum Erfolg wird, hier drei wichtige Tipps:**

1. Vor dem Polieren müssen alle Oberflächen absolut sauber und trocken sein.
2. Autopflege darf niemals unter direkter Sonneneinstrahlung erfolgen.
3. Vorsicht ist geboten bei erst kürzlich reparierten Lackstellen. Hier nicht zu stark polieren. Ein Autolack braucht drei bis sechs Monate zum kompletten Aushärten.

### Interieur

Sitze, Teppiche und Fussmatten mit dem Staubsauger reinigen. Achten Sie bei Lederausstattung darauf, dass das Saugrohr kein scharfkantiges metallenes Endstück hat. Sie zerkratzen sonst das Leder. Staub aus Sitzritzen und schwer zugänglichen Orten generell lässt sich mit einem Pinsel hervorholen und dann aufsaugen.

Ein antistatisch wirkender Cockpitspray ist ideal für alle Teile und Flächen aus Kunststoff und Holzimitat. Der reinigt, pflegt und verleiht Glanz. Sitzflächen, Gummifussmatten und das Lenkrad sollten wegen des Rutscheffekts von dieser Behandlung ausgenommen werden. Auch pflegt man Leder-Bezüge natürlich mit einem entsprechenden Lederpflegemittel.

### Fensterscheiben

Fensterscheiben haben generell den Makel, dass man sie auf beiden Seiten reinigen muss. Das ist im Auto wie zuhause. Und selbst in Nichtraucherfahrzeugen belegen sich die Innenseiten der Fensterscheiben immer wieder mit einem Schmutzfilm, ganz besonders innen an der Windschutzscheibe. Fensterscheiben reinigen Sie am besten mit einem handelsüblichen Glasreiniger und einem Mikrofasertuch – oder mit Zeitungspapier. Hartnäckige Verschmutzungen wie Harze auf der Frontscheibe bringen Sie am besten mit einer flach geführten Rasierklinge weg.

Viel Spass und Erfolg!





Autofahrer tragen eine grosse Verantwortung im Strassenverkehr.

## Kollision mit Velo oder Mofa

### Eine Teilschuld bleibt immer

Einen Zusammenstoss mit einem Velo oder einem Mofa hat man als Autofahrer besser nicht. Das natürlich in erster Linie deshalb, weil es bei solchen Unfällen oft zu Verletzten kommt.

Aber auch wenn es «nur» auf einen Blechschaden hinaus läuft, bieten Schadenfälle nach Zusammenstössen mit schwächeren Verkehrsteilnehmern Konfliktpotenzial.

Beschrieben ist die Thematik in Art. 58 des Strassenverkehrsgesetzes (SVG). Es geht um die so genannte Gefährdungshaftung. Dies ist eine besondere Form der Kausalhaftung, und die sagt: Wer ein Auto fährt, beschwört in den Augen des Gesetzes rein aufgrund der physikalischen Gegebenheiten des Fahrzeuges (Masse, Geschwindigkeit usw.) eine potenzielle Gefährdung für schwächere Verkehrsteilnehmer herauf. Aus diesem Grund haften Motorfahrzeuge, resp. deren Halter bei einem Unfall auch ohne Verschulden kausal (etwas volkstümlicher ausgedrückt kann man auch sagen, aus Prinzip).

Die sonst übliche Verschuldenshaftung gemäss Art. 41ff des Obligationenrechts (OR) wird also ausser Kraft gesetzt.

Das ist kein Papiertiger sondern hat in der Praxis Konsequenzen: Auch wenn die Schuldfrage eines Verkehrsunfalles völlig klar ist (z. B. ein Velofahrer missachtet das Vortrittsrecht eines Autofahrers, es kommt zur Kollision), wird die Entschädigung der Versicherung des Velofahrers für die Instandstellung des entstandenen Schadens am Auto reduziert. Zudem muss sich der Autofahrer im gleichen Umfang am Schaden des Velofahrers beteiligen.

In der Regel hat ein Automobilist nach einem Zusammenstoss mit einem schwächeren Verkehrsteilnehmer 25–30 % der Schadenskosten aus dem eigenen Portemonnaie bezahlen. Bei kleineren Schäden (unter Fr. 1000.–) wird meistens auf die Schadenersatzreduktion infolge Gefährdungshaftung verzichtet.

Die oben genannten Zahlen sind reine Erfahrungswerte. Je nach Fall kann die Praxis davon abweichen.

## Wir können auch bei Totalschaden viel für Sie tun

Totalschaden. Ein martialischer Begriff, bei dem der Laie in der Regel an ein Unfallauto denkt, das kaum mehr erkennbar ist. Das muss aber überhaupt nicht so sein. Ein Totalschaden definiert sich nicht über die Optik eines verunfallten Fahrzeugs sondern über die Kosten der Instandstellungsarbeiten. Vereinfacht gesagt, spricht man im Kaskofall von einem Totalschaden, wenn die Reparaturkosten den Zeitwert des Autos überschreiten. Im Haftpflichtfall kann man von einem Totalschaden ausgehen, wenn die Reparaturkosten den Wiederbeschaffungswert des Unfallautos überschreiten.

In Ausnahmefällen ist es aber auch möglich, eine Unfallinstandstellung durchzuführen, obwohl deren Kosten höher liegen als der Wiederbeschaffungswert. Autohalter ohne vertiefte Kenntnisse der Materie können das nicht wissen. Wenn Sie in einer sol-

chen Situation Ihr Unfallauto bei uns in Reparatur haben, entscheiden immer Sie selber, ob Ihr Wagen repariert oder als Totalschaden abgerechnet werden soll. Letzteres ist beispielsweise eine Option, wenn Sie für die nächste Zeit sowieso einen Fahrzeugwechsel ins Auge gefasst haben.

Entscheidet sich ein Kunde von uns für eine Auszahlung eines Totalschadens durch die Versicherung, empfehlen wir stets, mit einem unserer Schadenmanager in Kontakt zu treten, bevor eine Entschädigungsvereinbarung unterzeichnet wird. Die entsprechenden Kontaktpersonen bei uns sind Javier Jimenez oder Rocco Pisano.

Der Grund für gesundes Misstrauen ist der: Gerade jüngst haben wir von einer Entschädigungsvereinbarung gehört, die gar nicht im Sinne des Geschädigten gewesen wäre, hätte er die Vereinbarung un-

terschrieben. Die Versicherung hatte dem Geschädigten ein Angebot von Fr. 7000.– als Auszahlung für einen Totalschaden geboten. Nach einer exakten Marktanalyse war derselbe Versicherer dann allerdings bereit, den Geschädigten mit Fr. 12200.– zu entschädigen. – Das dürfte kein Einzelfall sein.

Es ist natürlich verständlich, dass Versicherungsgesellschaften versuchen, die Schadenkosten zu optimieren, sprich tief zu halten. Wir sind allerdings der Meinung, dass das nicht auf Kosten von Geschädigten passieren darf.

Am besten schützen Sie sich als Autofahrer vor übereifriger Schadenkostenoptimierung der Assekuranz, indem Sie Ihren Wagen im Schadenfall einem unabhängigen Reparaturbetrieb zur Instandstellung anvertrauen. Wir sind unabhängig. Bei uns stehen die Interessen unserer Kunden zuoberst.

## Wann bezahlt die Versicherung den Ersatzwagen?

Man könnte meinen, wer den Schaden hat, soll nicht auch noch den Ärger haben. Mit anderen Worten: Wer im Schadenfall sein Auto in Reparatur geben muss, soll Anrecht auf einen Ersatzwagen haben, wenn eine Versicherung leistungspflichtig ist. So einfach ist es nicht. Im Kaskofall bezahlt der Versicherer einen Ersatzwagen beispielsweise nur, wenn in der Police eine entsprechende Leistung auch gedeckt ist.

Anders sieht es in einem Haftpflichtfall aus; also dann, wenn Sie als Geschädigter keine Schuld trifft. Leider ist die Gesetzeslage allerdings nicht absolut eindeutig und lässt sich auf verschiedene Arten interpretieren. Zwar sagt das Strassenverkehrsgesetz (SVG) in Artikel 58 eindeutig, dass im Haftpflichtfall ein Ersatzwagen geschuldet ist\*. Allerdings besteht auch

die sogenannte Schadensminderungspflicht, also die Pflicht des Geschädigten, den Schaden möglichst tief zu halten. Und genau diese wird von der Assekuranz gerne dazu missbraucht, die Berechtigung des Geschädigten auf einen Ersatzwagen infrage zu stellen. Versicherungen argumentieren gerne, dass im Haftpflichtfall nur Anrecht auf einen Ersatzwagen hat, wer beruflich auf ein Auto angewiesen ist. Die aktuelle Rechtsprechung stützt eine solche Interpretation allerdings in der Regel nicht.

Dennoch soll in einem Haftpflichtfall gegenüber der leistungspflichtigen Versicherung nachvollziehbar begründet werden, dass man auf einen Ersatzwagen angewiesen ist. Neben beruflichen lassen sich z. B. auch folgende Gründe nennen:

- Familiäre Verpflichtungen
- Geplante Ferien
- Eine abgelegene Wohnlage
- Ausübung von Hobbys/sportlichen Aktivitäten
- usw.

### Unsere Meinung

Manchmal helfen allerdings auch vernünftige Argumente nichts, und die Versicherung verweigert die Bezahlung eines Ersatzwagens. Das führt folglich

dazu, dass Geschädigte in einem Haftpflichtfall je nach leistungspflichtiger Versicherungsgesellschaft unterschiedlich behandelt werden.

Wir von der Jakob Hauser AG sind der Meinung, dass das nicht sein darf. Aus diesem Grund stellen wir unseren Kunden auch dann einen Ersatzwagen zur Verfügung, wenn der leistungspflichtige Versicherer in einem Haftpflichtfall den Anspruch darauf verneint. Für Sie ein Grund mehr, einen Reparaturbetrieb wie den unseren zu wählen, wo man sich für Ihre Interessen einsetzt, und nicht in erster Linie Vertragspartner einer Versicherungsgesellschaft ist.

Wir haben für alle den passenden Ersatzwagen.



\* Das Strassenverkehrsgesetz sagt in Art. 58, Abs. 1 wörtlich: «Wird durch den Betrieb eines Motorfahrzeuges ein Mensch getötet oder verletzt oder Sachschaden verursacht, so haftet der Halter für den Schaden».

Nun gehören nach einem Unfallschaden auch die Kosten zur Aufrechterhaltung der Mobilität eines Geschädigten zu den Sachschadenkosten. Das heisst also, dass gemäss SVG der Halter des unfallverursachenden Fahrzeuges, resp. natürlich seine Haftpflichtversicherung, für diese Kosten des Geschädigten aufkommen muss.

## Schadenmanagement nach Unfallbergung: Hüten Sie sich vor falschen Freunden

Wenn Ihr Fahrzeug nach einem Unfall nicht mehr fahrbar ist, besteht die Gefahr, dass Sie zum Spielball von Bergungsunternehmen und Versicherung werden. Die Folge kann sein, dass Ihre eigenen Interessen völlig untergehen, obwohl das gar nicht sein müsste. Das passiert nicht, wenn Sie uns in solchen Situationen umgehend kontaktieren. Das können Sie an sieben Tagen in der Woche rund um die Uhr über unsere Hotline 0800 875 875. Wir nutzen Ihre Situation nicht aus sondern beraten Sie und nehmen in erster Linie Ihre Interessen wahr.

Tatsache ist: Wenn Ihr Auto nach einem Unfall nicht mehr fahrbar ist, wird es immer von einem von der Polizei aufgebotenen professionellen Unfallbergungsunternehmen abtransportiert. So weit so gut, aber nun setzt sich eine Maschinerie in Gang, die nicht immer in Ihrem Sinne ist.

Zuerst einmal werden Sie vom Bergungsunternehmen an dessen Firmenstandort mitgenommen und dort unter Umständen mit einem Ersatzwagen ausgerüstet, damit Sie Ihre Fahrt fortsetzen können. Und schon schlittern Sie in eine Abhängigkeit, die Sie am Ende unter Umständen teuer zu stehen kommt. Haben Sie den vorangegangenen Unfall verschuldet, werden Sie die Kosten des Ersatzwagens aus eigener Tasche bezahlen müssen.

Wenn Sie jedoch umgehend unsere 24h-Hotline 0800 875 875 anrufen (auch samstags/sonntags) und das Schadenmanagement uns übertragen, stellen wir Ihnen einen Ersatzwagen, der Ihr Budget nicht noch zusätzlich belastet.

Es gibt weitere gute Gründe, sich im Notfall an uns zu wenden: Möglich, dass der unternehmerisch denkende Unfallberger Ihnen vorschlägt, die Unfallreparatur zu organisieren und alles Nötige mit der Versicherung zu regeln. Ein Angebot, das Sie womöglich

dankbar annehmen, zumal Sie vielleicht noch unter Schock stehen und gar nicht in der Lage sind, die möglichen Folgen daraus für Sie selber abzuschätzen. Vor solchen Einwilligungen warnen wir. Unfallberger haben zwar oft eine eigene Werkstatt, aber sie verfügen selten über modernste Einrichtungen und auch die Möglichkeiten, grössere Unfallschäden nach Herstellervorgaben zu reparieren. Wenn aber ein Auto nach einem Unfall nicht mehr fahrbar ist, dann handelt es sich in aller Regel immer um einen grossen Schaden. Auch wenn das Unfallbergungsunternehmen für die Reparatur einen lokalen Partner empfiehlt, können Sie nicht sicher sein, dass dort bessere Voraussetzungen für die Unfallinstandstellung herrschen.

Wird Ihr Wagen nach einem Unfall jedoch bei uns repariert, haben Sie die Gewissheit, dass nur Originalersatzteile verwendet werden und wir nach Herstellervorgaben arbeiten. Ihr Auto behält die Werksgarantie, und auf unsere Arbeiten gewähren wir lebenslange Garantie.

Falls Ihr Fahrzeug auf dem Markt sehr gesucht ist, kann Ihnen auch folgendes passieren: Der Unfallberger arrangiert mit der entsprechenden Versicherung einen Totalschaden. Sie erhalten in der Folge von der Versicherung die Nachricht, dass es sich um einen Totalschaden handelt und man Sie mit der Summe X entschädigen will. Wer prüft jetzt für Sie, ob es sich überhaupt um einen Totalschaden handelt, und wenn ja, ob die Summe korrekt ist? Niemand!

Solche «Totalschäden» werden dann nicht selten vom Bergungsunternehmer der Versicherung abgekauft und entweder repariert als Occasion weiterverkauft oder das Auto wandert in unrepariertem Zustand in den Export. Dies natürlich mit einem saftigen Gewinn, von dem Sie keinen einzigen Franken sehen.

Deshalb kurz zusammengefasst nochmal die Gründe, uns zu kontaktieren, wenn Ihr Auto nach einem Unfall nicht mehr fahrbar ist.

- Über die Hotline 0800 875 875 sind wir 24 h am Tag und sieben Tage in der Woche erreichbar.
- Wir zeigen Ihnen alle Ihre Möglichkeiten auf und setzen Sie nie unter Druck.
- Ihr unfahrbares Fahrzeug transportieren wir von jedem Standort in der Schweiz kostenlos zu uns nach Zofingen.
- Wir stellen Ihnen einen Gratis-Ersatzwagen.
- Wir reparieren nach Herstellervorgaben, verbauen nur Originalersatzteile und gewähren auf unsere Arbeit lebenslange Garantie.
- Wir prüfen im Totalschadenfall, ob Sie von der Versicherung korrekt behandelt werden.
- Wir nennen Ihnen Alternativen, auf die Sie nie selber kommen würden, und helfen Ihnen, diese auch umzusetzen. Es kann z. B. sein, dass Sie einen Fahrzeugwechsel vorziehen, obwohl Ihr Unfallwagen kein Totalschaden ist. In dem Fall helfen wir Ihnen dabei, dass die Versicherung Ihnen die voraussichtlichen Reparaturkosten ausbezahlt. Auch unterstützen wir Sie bei der Verwertung des beschädigten Fahrzeuges zu Ihren Gunsten.
- Wenn Sie sich für eine Reparatur entscheiden, verhandeln wir mit der leistungspflichtigen Versicherung, und zwar in Ihrem Interesse. Sie selber brauchen sich um nichts zu kümmern.

0800 875 875



## Wer sein Auto matt will, nutzt am besten folioCar

Karosserieoberflächen in mattem Schimmer sind voll in Mode. Längst hat der Trend die Rat-Look-Szene verlassen und greift vor allem im Premium-Fahrzeugsegment immer stärker um sich. Unser System folioCar bietet seit über sieben Jahren matte Folien an, mit denen sich Fahrzeuge vollflächig bekleben lassen. Das sieht aus wie lackiert. Bei einigen Autoherstellern kann nun auch eine Mattlackierung ab Werk bestellt werden. Am Autosalon in Genf schimmerten gleich mehrere Concept-Cars in mattem Lack. Da stellt sich die Frage, was ist klüger: Matt lackieren oder folieren? Die Antwort ist klar: Folien bieten nur Vorteile.

Dies vorweg: Ob eine Fahrzeugoberfläche matt lackiert oder mit matter Folie beklebt ist, lässt sich auf den ersten Blick nicht feststellen. Die Unterschiede treten erst an den Tag, wenn Lackschäden instand gestellt werden müssen. Dafür sind sie dann gross. Ein Lackschaden, der bei einer Glanzlackierung bloss eine kleine Ausbesserung bedingt, kann sich bei einer matten Lackierung zu höchst aufwändigen Reparaturarbeiten ausweiten. Das Problem mit einer Mattlackierung ist dies: Beilackieren ist nicht möglich. Glanzlackierungen können beilackiert werden, ja es ist da sogar nötig, um Farbtonunterschiede zum Originallack zu verhindern. In der Praxis zeigt sich, dass bei matt lackierten Fahrzeugen oft ganze Fahrzeugseiten neu lackiert werden müssen, um selbst kleinste Lackbeschädigungen ausbessern zu können. Je nach Karosseriegestaltung müssen so-

gar auch Front- und Heckbereich mitlackiert werden. Solches lässt die Kosten von Ausbesserungen in matten Lackierungen in Höhen schießen, die unter Umständen ein Mehrfaches der Reparaturkosten eines vergleichbaren Schadens in einer Glanzlackierung erreichen.

### Teure Mattlackierungen

Weiter können kleine Kratzer in einer matten Lackierung nicht einfach mit Polieren zum Verschwinden gebracht werden, da sonst die Oberfläche in dieser Zone nach dem Polieren glänzt. Deshalb ist auch das Lackieren matter Lacke eine heikle Angelegenheit. Bereits im Falle kleinster Staubeinschlüsse muss mit der Arbeit von vorne begonnen werden, da diese im Finish nicht mit Schleifen und Polieren entfernt werden können. Das aufwändige Verfahren beim Auftragen einer tadellosen Mattlackierung zeigt sich denn auch im Preis, den Fahrzeughersteller dafür verlangen. Da sind bei Premiumherstellern bis zu 40000 Franken Aufpreis möglich.

### Vorteile des Folierens

Im Gegensatz dazu kostet eine folioCar-Premium-Folierung in Matt bedeutend weniger und liegt je nach Fahrzeug und Kundenwunsch im Bruchteilbereich der Kosten einer Mattlackierung.

Eine Folierung bietet weitere unschlagbare Vorteile: Im Schadenfall kann nach der Unfallinstandstellung einfach die Folie des reparierten Karosserieteils ersetzt werden. Farbtondifferenzen und die Gefahr von

Staubeinflüssen sind bei der Folierung natürlich ausgeschlossen. Ausserdem bietet eine vollflächige Beklebung mit Folien den praktischen Vorteil, dass der Lack unter der Folie quasi konserviert wird und bleibt wie neu. Und schliesslich kann eine Folierung – ob matt oder glänzend – jederzeit mit relativ geringem Aufwand rückgängig gemacht werden.

Als folioCar-Generalimporteur für die Schweiz und folioCar-Stützpunkt erhalten Sie bei uns die beste Beratung zum Thema Folieren von Fahrzeugen und natürlich auch die Ausführung solcher Arbeiten mit dem System folioCar in bester Qualität.

Ein BMW Z8 matt schwarz foliert.



Tollen  
Preis ge-  
winnen

## Wettbewerb: Hauptsache, nichts Schlimmes passiert!

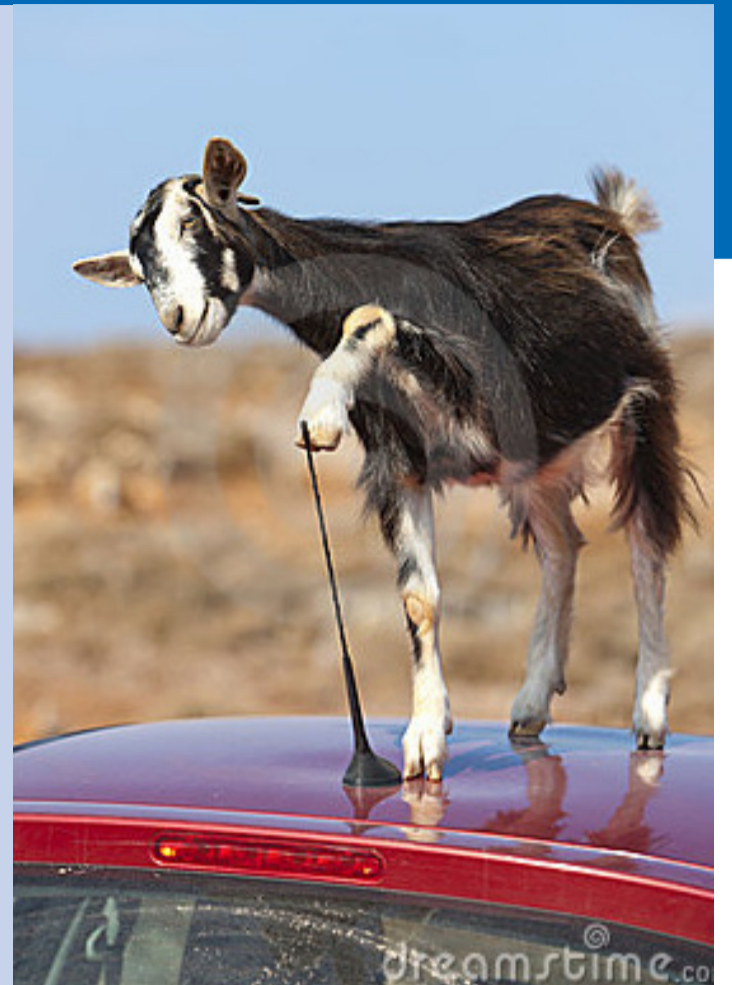
Zugegeben, ein Blechschaden am Auto ist immer ärgerlich – aber erträglich, wenn es dabei zu keinen Verletzten gekommen ist. Und es gibt sogar Blechschäden, über die man im Nachhinein vielleicht nicht gerade laut lacht, aber doch zumindest grinsen muss. Wir wollen von Ihnen solche Geschichten erfahren. Nicht um über Sie zu lachen, sondern um Sie zu trösten. Den bizarrsten oder amüsantesten Blech- oder Lackschaden belohnen wir mit einem Gutschein der Jakob Hauser AG für eine Auto-Aussenaufbereitung im Wert von Fr. 800.–

Also, lassen Sie hören: Hat eine Krähe die Motorhaube Ihres Autos als Amboss für das Knacken von Nüssen missbraucht? Haben Sie es auch schon besser wissen wollen als die Parksensoren Ihres Autos? Wollten Ihnen Ihre Kinder eine Freude bereiten und haben dem Familienwagen zu etwas mehr Farbe verholfen? Hat Ihr

Auto unliebsame Bekanntschaft mit einer Parkhaus-schranke geschlossen? Oder sind Sie mit Ihrem stehenden Auto vielleicht einmal mitten in einen Alpaufzug geraten und wurden unsanft von einer dummen Kuh gerempelt?

Machen Sie aus Ihrem Herzen keine Mördergrube und lassen Sie uns an Ihrem Schicksal teilhaben. Senden Sie uns Ihre Geschichte am besten via E-Mail an folgende Adresse: [info@hauser-ag.ch](mailto:info@hauser-ag.ch). Wir nehmen gerne auch Bilder und Schadensskizzen entgegen. Natürlich dürfen Sie uns auch auf dem Postweg zum Schmunzeln bringen. Ihre Blechschaden-Geschichte erreicht uns in dem Fall an folgender Adresse: Jakob Hauser AG, Äussere Luzernerstrasse 12, 4800 Zofingen.

Mit der Einsendung Ihrer Blechschaden-Geschichte akzeptieren Sie, dass Ihre Story im nächsten crash publiziert werden kann. Der Gewinner/die Gewinnerin wird schriftlich benachrichtigt.



## Willkommen im Team

### Martin Walder, folioCar-Mitarbeiter

Herr Walder absolvierte nach seiner Schulzeit die 4-jährige Lehre als Werbetechniker. Danach hat er



in verschiedenen Ateliers Erfahrungen gesammelt bis er zu uns gestossen ist. Bei der Jakob Hauser AG ist er für

Fahrzeugvollverklebungen, partielle Folierungen und Beschriftungsarbeiten zuständig. Sein nächstes persönliches Ziel ist seine Musikkarriere voranbringen. Wir wünschen Herrn Walder dabei viel Erfolg!

### Thomas Hess, folioCar-Mitarbeiter

Die letzten zehn Jahre arbeitete er als Baualer in derselben Firma, bei welcher er schon die 3-jährige



Lehre als Baualer abschloss. Seine Arbeit bei der Jakob Hauser AG umfasst ebenfalls Komplett- und Teilfolierungen und Beschriftungen.

Auf die Frage was sein nächstes persönliches Ziel ist, antwortete er: «In naher Zukunft habe ich mir zum Ziel gesetzt, im für mich neuen Tätigkeitsgebiet Fuss zu fassen.»



## Melde dich jetzt – auf August 2011 freie Lehrstelle als Autolackierer!

Du suchst nach einer abwechslungsreichen Ausbildung in hoher Qualität, nach einem sicheren Lehrplatz mit gutem Arbeitsklima? Dann ist eine Ausbildung bei Jakob Hauser AG genau das Richtige für dich.

Wenn du Interesse hast, diesen vielseitigen und technisch anspruchsvollen Beruf zu erlernen, freuen wir uns auf deine schriftliche Bewerbung!

Wir wissen, dass dieser Beruf im Moment «Carrossier Lackiererei» heisst. Da diese Bezeichnung aus unserer Sicht unsinnig ist, verwenden wir in unserem Unternehmen weiterhin die Bezeichnung Autolackierer.

### Unterlagen bitte an:

Jasmin Bertschi

E-Mail: [jasmin.bertschi@hauser-ag.ch](mailto:jasmin.bertschi@hauser-ag.ch)

## Aktion Kindersicherheit

Auch in diesem Jahr führen wir wieder unseren beliebten Anlass «Aktion Kindersicherheit» durch. Merken Sie sich schon heute das Datum:

**5. November 2011**

Wir freuen uns auf Sie!



TÜV-geprüfter Carrosseriebetrieb  
**swissgarant**

Die führende Organisation in der Deutschschweiz für Schadenmanagement und Unfall-Instandstellungen von Automobilen.



In Kooperation:

**folioCar**  
www.foliocar.ch

**YELLOWFOX**  
www.yellowfox.ch

## impresum

**Herausgeberin**  
Jakob Hauser AG  
Äussere Luzernerstr. 12  
Postfach 950  
4800 Zofingen  
Tel. 062 789 33 30  
[info@hauser-ag.ch](mailto:info@hauser-ag.ch)  
[www.hauser-ag.ch](http://www.hauser-ag.ch)

**Redaktion**  
Thomas Hauser  
Christoph Schmutz

**Layout**  
Maja Hauser

**Auflage**  
23 000 Exemplare