



Foto: Johannes Simon/dap

LESEN SIE HIER...

... warum Ihr Kunde im Schadenfall künftig zuerst Sie und nicht die Versicherung anrufen sollte.

Kürzungen vermeiden

SCHADENMANAGEMENT – Eine Anwaltskanzlei hilft Autohäusern kostenlos, unberechtigte Kürzungen durch Versicherungen im Haftpflichtfall zu vermeiden.

VON SUSANNA MEIER

Der Geschädigte eines Verkehrsunfalls, sein Autohaus und die beteiligten Dienstleister müssen in den letzten Jahren zunehmend auf Geld verzichten, das ihnen eigentlich zusteht. Neben Zahlungsverzögerungen und unberechtigten Kürzungen werden Autohäusern und Werkstätten auch immer öfter Fahrzeuge vom Hof geholt, um sie in Partnerwerkstätten der Versicherungen günstiger reparieren zu lassen. Das Schadenmanagement der Versicherungen ist auf dem Vormarsch.

Unterstützung für Autohäuser

Entwicklungen wie diesen will der Auto-Schadenmanagement-Service von Mielchen & Coll. entgegenwirken. Er wurde in enger Kooperation mit Autohandelsunternehmen entwickelt, um neben den Interessen der Geschädigten auch auf die Be-

dürfnisse von markengebundenen Werkstätten, Sachverständigen und Mietwagenfirmen einzugehen.

Die Kanzlei Mielchen & Coll. ist eine seit 18 Jahren bestehende Anwaltskanzlei für Verkehrsrecht, die mit ihrem Schadenzentrum deutschlandweit Haftpflichtschäden abwickelt. Aufgrund der Mitgliedschaft in der Auto-SMS GmbH, einem Netzwerk von Fachleuten (Rechtsanwälten, unabhängigen Sachverständigen), die sich für eine verbraucherorientierte Schadenabwicklung einsetzen, entstehen bei der außergerichtlichen Beauftragung von Mielchen & Coll. weder dem Autohaus noch dem Geschädigten Kosten (siehe Kasten). So stehen dem Betroffenen eines Autounfalls kostenfrei Fachanwälte der Kanzlei zur Seite, die die individuellen Leistungsansprüche ermitteln und für die zügige Durchsetzung sämtlicher Schadenpositionen sorgen.

Viele Autohäuser nutzen diesen Service bereits (siehe Kasten) und konnten so ihre Mitarbeiter von der Schadenabwicklung entlasten, höhere Ersatzleistungen realisieren und Zahlungseingänge beschleunigen. Die Einschaltung von Mielchen & Coll. sollte vom Serviceberater gleich zu Beginn, also beim Erstkontakt zu dem in einen Verkehrsunfall verwickelten Kun-

KURZFASSUNG

Als Antwort auf die Schadenlenkung der Versicherungen hat Dr. Daniela Mielchen einen bundesweiten Schadenmanagementservice für Autohäuser und ihre Kunden gegründet. Durch die kostenfreie Inanspruchnahme dieser Schadenabwicklung werden unberechtigte Kürzungen vermieden, die Mitarbeiter des Autohauses entlastet und der Kunde erhält alle ihm zustehenden Schadenersatzleistungen.

HÄNDLERSTIMMEN

Detlef Ahrens, Autohaus Günther GmbH, Hamburg (www.nissanguenther.de): „Die Abwicklung von Haftpflichtschäden über Mielchen & Coll. ist absolut empfehlenswert: Keine Kürzungen mehr durch Versicherungen, z. B. bei Stundenverrechnungssätzen und UPEs; deutlich entspannteres Arbeiten im Autohaus; eindeutig positive Rückmeldung der Kunden über die Schadenabwicklung und somit eine Steigerung der Kundenzufriedenheit.“

Christian Brunkhorst, Autohaus Brunkhorst (www.autohaus-brunkhorst.de): „Wir freuen uns seit drei Jahren über die sehr gute und schnelle Zusammenarbeit bei Abwicklung sämtlicher KH-Schäden. Es ist bei unseren Kunden zu einem Standard geworden, neben dem Sachverständigen auch Mielchen & Coll. zu beauftragen. Besonders hervorzuheben: Das schnelle Stellen der Ansprüche und die kompetente Abwicklung bis zum Schluss. Kurz: Mielchen & Coll. ist das Beste, was einem Haftpflicht-Geschädigten passieren kann!“

Walter Röhl, Röhl-Gruppe (7 Autohäuser, www.roell-gruppe.de): „Der Schadenmanagement-Service von Mielchen & Coll. ist ein gesicherter, qualitativ hochwertiger Prozess bei der Unfallabwicklung. Hierdurch reduziert sich der Arbeitsaufwand für das Autohaus, es gibt weniger Kürzungen durch Versicherungen und schnellere Zahlungseingänge. Und: Es sind jederzeit professionelle Ansprechpartner erreichbar.“

den empfohlen und mit Hilfestellung begleitet werden. „Empfehlenswert“, so Dr. Daniela Mielchen, „dürfte die möglichst frühzeitige Information des Kunden über ein derartiges Angebot seines Autohauses sein. Dann wird er sich bei einem späteren Unfall sicher lieber direkt an sein Autohaus wenden, anstatt Rechtsrat bei seinem Gegner – der Versicherung – zu suchen.“

Alles aus einer Hand

Wird der Erstkontakt nach einem Verkehrsunfall zum Autohaus und nicht zur Versicherung aufgenommen und die Abwicklung sodann dem Schadenzentrum übergeben, wird die versicherungsseitige Schadenlenkung verhindert. Das Autohaus sorgt durch diesen Anwaltservice für kompetente rechtliche Betreuung seiner Kunden, so dass diese vor Ort alles aus einer Hand erhalten. Die Fälle werden bei Mielchen & Coll. zentral abgearbeitet.

Durch die Einschaltung des Schadenzentrums kann auch das Risiko einer möglichen Falschberatung deutlich verringert werden. Da Mitarbeitern von Autohäusern nun nach dem neuen Rechtsdienstleistungsgesetz gewisse Beratungs-



Foto: Hr. Hernandez

Dr. Daniela Mielchen, Fachanwältin für Verkehrsrecht: „Empfehlenswert ist eine frühzeitige Information der Autohaus-Kunden über diesen Service.“

leistungen erlaubt sind, steigt die Gefahr von möglichen Fehlern durch unzureichende Fortbildung, die anders als beim Anwalt nicht durch eine Haftpflichtversicherung gedeckt sind. Die Möglichkeit zur Beratung durch die Servicemitarbeiter könnte daher sinnvollerweise dazu genutzt werden, einen groben Überblick über die Alternativen der Schadenabwicklung unter Hinweis auf zu erwartende Kürzungen durch die Versicherungen zu geben, um sodann die Einschaltung des anwaltlichen Abwicklungsservice zu empfehlen. Abgesehen davon, dass dem Autohaus damit eine Menge Arbeit erspart bleibt, kann durch eine höhere Kundenzufriedenheit eine stärkere Kundenbindung erreicht werden.

Zwar darf nach wie vor nicht mit der eigenständigen Durchführung einer Schadenregulierung durch das Autohaus geworben werden. Doch dürfte es erlaubt sein, mit einer „Unfallabwicklung, erforderlichenfalls unter Einschaltung eines Rechtsanwalts“ zu werben.

Nutzung ist ganz einfach

Die Nutzung des Auto-Schadenmanagement-Service von Mielchen & Coll. wird für das gesamte Bundesgebiet angeboten und ist ganz einfach: Die Meldung eines Schadens erfolgt unter www.mielco.de. Dort gib es unter „Auto-SMS/Downloads“ einen Geschädigtenfragebogen, der ausgedruckt vom Kunden auszufüllen ist. Gemeinsam mit einer ebenfalls dort zum

Download bereitgestellten Vollmacht von Mielchen & Coll. werden die Unterlagen sodann an die Kanzlei übersandt. Das Ausfüllen ist auch online möglich. Ein Anwalt der Kanzlei kümmert sich unverzüglich um den Fall. Das Autohaus und sein Kunde sowie ggf. weiter involvierte Dienstleister wie Sachverständige oder Mietwagenunternehmen werden über die sie betreffenden Positionen auf dem Laufenden gehalten.

Ein Anwalt steht jederzeit für Rückfragen zur Verfügung. Bei regelmäßiger Inanspruchnahme dieses Service bietet die Kanzlei die Einrichtung eines autohaus-eigenen Log-In an, der die Nutzung weiter vereinfacht. Eine Beauftragung per Fax, Post oder Telefon ist ebenfalls möglich.



Informationen: www.mielco.de;

Tel. 040/41 49 61 80

VORTEILS-BILANZ

Vorteile für den Kunden

- Anzeige des Schadens bei der Gegenseite durch Mielchen & Coll.
- Alles was dem Geschädigten zusteht, wird für ihn eingefordert.
- Die Kontrolle aller Fristen und Ausgleichsleistungen wird dem Kunden abgenommen.
- Der Kunde wird zeitnah über alles was für ihn getan und erreicht wird informiert.
- Die außergerichtliche Tätigkeit des Anwaltes ist garantiert kostenfrei.*
- Der Kunde erhält schnell sein Geld, bzw. das Geld wird an die jeweiligen Rechnungssteller ausgezahlt.

Vorteile für das Autohaus

- Die Schäden werden schnell, kompetent und kostenfrei* abgewickelt.
- Unberechtigte Kürzungen werden verhindert.
- Sämtliche Schadenpositionen werden durchgesetzt.
- Entlastung der Mitarbeiter des Autohauses.
- Keine Haftung des Autohauses für fehlerhafte Rechtsberatung (Problematik erlaubter Rechtsberatung nach dem neuen Rechts-Dienst-Leistungsgesetz).

* Durch die Mitgliedschaft von Mielchen & Kollegen im Netzwerk Auto-SMS ist es möglich Kostenfreiheit anzubieten. Diese bezieht sich auf die außergerichtliche Tätigkeit des Anwaltes, soweit anfallende Kosten nicht oder nicht vollständig durch eine ggf. vorhandene Rechtsschutzversicherung gedeckt sind. Etwaige Differenzgebühren werden – soweit keine Rechtsschutzversicherung eintrittspflichtig ist – von der Auto-SMS GmbH getragen, die sich über die Mitgliedsbeiträge der am Netzwerk beteiligten Anwälte finanziert.