

**AGVS/UPSA – STARK IN AUTOS.**

AGVS/UPSA  
Mittelstrasse 32, Postfach 5232, CH-3001 Bern  
Telefon +41 (0)31 307 15 15, Fax +41 (0)31 307 15 16  
info@agvs.ch, www.agvs.ch



Auto Gewerbe Verband Schweiz  
Union professionnelle suisse de l'automobile  
Unione professionale svizzera dell'automobile

**Wir sorgen  
dafür, dass aus  
dem Schaden  
kein Ärger wird.**



Auto Gewerbe Verband Schweiz  
Union professionnelle suisse de l'automobile  
Unione professionale svizzera dell'automobile

## Inhalt

Ist Ihre Versicherung auf Ihrer Seite?.....	4
Das sind Ihre Rechte. Im Interesse Ihrer Mobilität.....	6
Gute Gründe, warum Ihr Auto in gute Hände muss.....	8
Der Schaden ist da. Der Unfall passiert. Das müssen Sie tun.....	10

Diese Broschüre ist im April 2009 erschienen.

Herausgeber: AGVS-Geschäftsstelle Bern.  
Nachbestellungen über Telefon (0)31 307 15 15  
oder E-Mail [info@agvs.ch](mailto:info@agvs.ch)

Konzept und Realisation: AGVS-Kommunikation  
in Zusammenarbeit mit Viva AG für Kommunikation, Zürich.

Druck: Hertig + Co. AG, Lyss

((FSC-Mix-Logo)) Papier: PlanoJet

Auflagen: 35 000 Ex. D, 10 000 Ex. F, 5 000 Ex. I

Artikel-Nr.: 1816



## Schadensteuerung oder warum ein Schaden mehr Ärger machen kann als nötig.

Es hat gekracht. Blechschaden. Da muss repariert werden. Was jedoch gemacht werden muss und wie viel dies kosten darf, darüber gehen die Meinungen von Automobilisten, Garagen und Versicherungen oft auseinander.

Möglicherweise werden Sie im Schadenfall von der Versicherung aufgefordert, Ihr Auto in einen von ihr bestimmten Reparaturbetrieb zu bringen. Das nennt sich «Schadensteuerung».

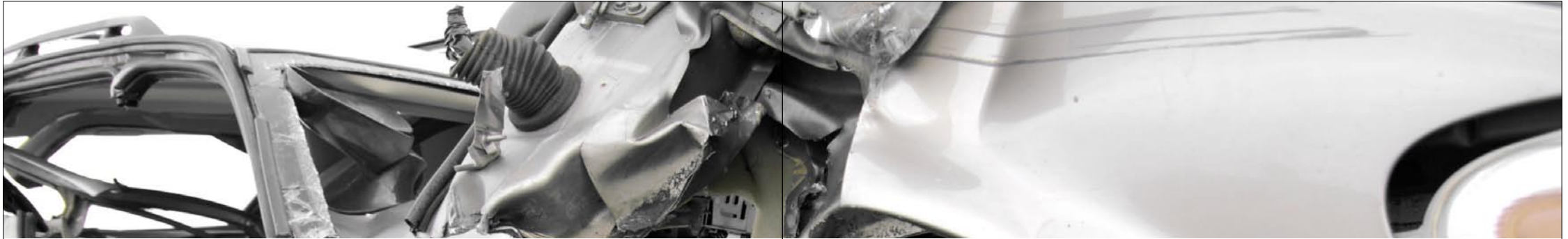
Die Versicherung hat mit dem Reparaturbetrieb Sonderkonditionen vereinbart. Nach der Devise: «Möglichst kostengünstig.»

Auswirkungen auf die Qualität der Arbeit sind nahe liegend, zum Beispiel werden unter dem Kostendruck nicht zwingend Qualitäts-Ersatzteile verwendet. Die Folgen einer unsachgemässen Reparatur sind Garantieverlust oder erst nachträglich festgestellte Schäden, die Sie dann selbst berappen müssen.

Lesen Sie auf den folgenden Seiten, wie Sie solche Überraschungen vermeiden können. Auf jeden Schadenfall: Bringen Sie Ihr Auto am besten direkt zu uns.

Denn die Profis des AGVS, Autogewerbeverband der Schweiz, sorgen dafür, dass ein Schaden nicht mehr Ärger macht als nötig.

Ihre AGVS-Garage



## Ist Ihre Versicherung auf Ihrer Seite?

Autoversicherungen sind komplex und die Unterschiede der einzelnen Gesellschaften gross. Wer dem billigsten Angebot nachrennt, kann böse Überraschungen erleben. Die Wahl der richtigen Versicherung ist wichtig.

### Haftpflicht

Diese Versicherung ist obligatorisch. Die Haftpflichtversicherung deckt alle Schäden, welche Sie oder andere Lenker mit Ihrem Automobil einem Dritten schuldhaft zufügen. Bei unfallfreier Fahrt gewähren alle Versicherungen einen so genannten Schadenfreiheitsrabatt. Die Systeme zur Prämieinstufung sind unterschiedlich. Die Rückstufung im Schadenfall ist von Versicherung zu Versicherung unterschiedlich.

### Teilkasko

Durch diese Versicherung sind insbesondere versichert: Diebstahl, Elementarschaden (z. B. Hagel, Hochwasser), Feuer, Glasbruch, Kollision mit Tieren und eventuell Marderschäden. In der Regel wird die Deckung ohne einen Selbstbehalt versichert. Der Deckungsbeitrag ergibt sich einzig aus den vertraglich vereinbarten Leistungen. Ein Schadenereignis hat bei den meisten Gesellschaften keinerlei Auswirkung auf den Schadenfreiheitsrabatt der Kasko. Bei neueren Automobilen ist der Abschluss einer Teilkasko ein Muss.

### Vollkasko

Diese, oft Kollisionskasko genannte Versicherung deckt zusätzlich zur Teilkaskoversicherung auch selbstverschuldete Kollisionsschäden am eigenen Fahrzeug. Der Selbstbehalt ist in der Regel wählbar. Vor dem Abschluss einer Vollkaskoversicherung empfiehlt sich eine Bedürfnisanalyse.

#### Kein Versicherungsschutz besteht, wenn ...

- der Lenker mit einem Blutalkoholgehalt von 0,8 ‰ oder mehr, unter Drogeneinfluss oder nach Medikamentenmissbrauch einen Schaden verursacht hat.
- der Diebstahl des verunfallten Fahrzeugs auf eine grobfahrlässige Handlung oder Unterlassung zurückzuführen ist.
- das versicherte Ereignis ganz oder teilweise auf einen Geschwindigkeitsexzess zurückzuführen ist.

Immer mehr Versicherungen versuchen, Schadenfälle so günstig wie möglich abzuwickeln. Mittels Schadensteuerung. Der Wagen muss im Schadenfall in einem Betrieb repariert werden, mit dem die Versicherung einen Vertrag hat. Deshalb übernimmt die Versicherung im Rahmen der Schadensteuerung gern die gesamte Abwicklung. Als Köder erhält der Kunde einen Prämienrabatt oder andere Anreize. Doch lohnen sich Rabatt und vermeintliche Entlastung bei der Schadensabwicklung?

### Nachteile einer Schadensteuerung durch die Versicherung:

- Nicht Sie, sondern die Versicherung ist Auftraggeber beim Reparaturbetrieb. Als Autobesitzer haben Sie zur Reparatur wenig zu sagen.
- Umfang und Art der Reparatur bestimmt in der Regel die Versicherung. Ziel: möglichst günstig.
- Die Qualität der Reparatur kann unter dem Druck der Schadensteuerung leiden, zum Beispiel, weil keine Qualitäts-Ersatzteile verwendet werden.
- Nicht Sie oder der Reparaturbetrieb, sondern die Versicherung entscheidet, ob es sich um einen Totalschaden handelt.
- Unter Umständen werden Ihnen Entschädigungsleistungen vorenthalten, weil der Reparaturbetrieb oder die Versicherung kein Interesse hat, Sie auf Ihre Rechte aufmerksam zu machen.

### So sichern Sie sich Ihre Rechte:

- Achten Sie bei der Wahl Ihrer Fahrzeug-Versicherung bei Schadenfällen auf die freie Wahl eines Reparaturbetriebs.
- Rabatte, die mit Bedingungen wie Schadensteuerung verknüpft sind, lohnen sich kaum.
- Überprüfen Sie Ihre aktuelle Versicherungspolice auf freie Wahl des Reparaturbetriebs. Ist Ihnen dies nicht zugesichert, hilft Ihnen Ihre AGVS-Garage gern, diesen Nachteil zu beheben.
- Übrigens: Wenn Ihr Fahrzeug von einer Drittperson beschädigt wurde, ohne dass Sie eine Mitschuld tragen, haben Sie in jedem Fall Anrecht auf die freie Wahl des Reparaturbetriebs.



## **Dies sind Ihre Rechte. Im Interesse Ihrer Mobilität.**

### **Freie Wahl des Abschleppunternehmens**

Wenn Ihr Fahrzeug nicht mehr fahrtüchtig ist, haben Sie in der Regel das Recht auf die freie Wahl eines Abschleppunternehmens. In diesem Fall organisiert Ihre AGVS-Garage den Abtransport gerne für Sie. Einschränkungen bestehen auf Autobahnen, wo die Polizei den Transport organisieren kann oder wenn in den Vertragsbestimmungen der Versicherung etwas anderes vermerkt ist.

### **Freie Wahl des Reparaturbetriebs**

Wenn Ihr Fahrzeug von einer Drittperson beschädigt wurde, ohne dass Sie eine Mitschuld tragen, haben Sie in jedem Fall das Recht auf freie Wahl des Reparaturbetriebs. Mögliche Regelungen seitens der Haftpflichtversicherung des Unfallverursachers, Ihr Fahrzeug in einer bestimmten Garage reparieren zu lassen, sind für Sie nicht verbindlich. Falls Sie den Unfall selbst verschuldet haben, haben Sie das Recht auf freie Wahl des Reparaturbetriebs, sofern nichts anderes in Ihrer Versicherungspolice vermerkt ist.

### **Ersatzwagen**

Sie haben in der Regel das Recht auf einen Ersatzwagen für den Zeitraum der Reparatur, wenn Sie auf das Fahrzeug angewiesen sind, die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel nicht möglich oder unzumutbar ist und wenn Sie nicht auf einen Zweitwagen zurückgreifen können. Ihre AGVS-Garage informiert Sie gern über Ersatzwagen in Ausnahmesituationen (Ferien, Umzug etc.). Es ist aber zu beachten, dass Garagen einen Ersatzwagen nicht prinzipiell einfach kostenlos zur Verfügung stellen. Bei einem mitverschuldeten Unfall richtet sich die Bezahlung eines Ersatzwagens nach den Bestimmungen Ihrer Versicherungspolice. Trifft sie kein Verschulden, bezahlt die Versicherung des Unfallverursachers den Ersatzwagen für eine angemessene Dauer. Bei einem Totalschaden entfällt der Anspruch auf einen Ersatzwagen nach erfolgter Zahlung durch die Versicherung.

### **Reparatur**

Ihre AGVS-Garage informiert Sie über alle Arbeiten, welche für die fach- und markengerechte Ausführung des Reparaturauftrags notwendig sind.

### **Expertise**

Nachdem die Versicherung vom Schaden Kenntnis erhalten hat, lässt sie die Schadenshöhe ermitteln. Diese Ermittlung führt die Versicherung in der Regel direkt mit Ihrer AGVS-Garage durch.

### **Minderwerts-Entschädigung**

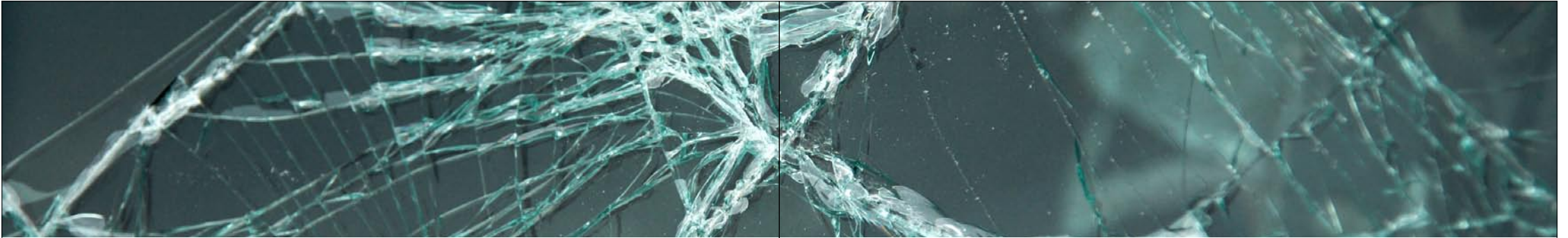
Nach einem Unfall kann ein neueres Auto trotz tadellos erfolgter Reparatur einen Wertverlust aufweisen, resultierend aus der Differenz zwischen dem Zeitwert vor dem Unfall und dem Zeitwert nach der Wiederinstandstellung. Sie können dafür eine Entschädigung fordern, die sich in der Regel auf maximal zehn Prozent des Zeitwerts beläuft, den Sie erzielt hätten, wenn Sie das Auto vor dem Unfall verkauft hätten. Sie müssen diese Entschädigung allerdings aktiv bei der Versicherung einfordern. Ihre AGVS-Garage ist Ihnen dabei gern behilflich.

### **Entschädigung bei Totalschaden**

Wenn die Reparaturkosten und der Zeitwert Ihres Fahrzeugs annähernd gleich hoch sind, haben Sie allein das Recht zu entscheiden, ob Sie Ihr Fahrzeug noch wollen oder nicht. Im Fall eines solchen Totalschadens leistet die Versicherung die Differenz zwischen dem Wiederbeschaffungswert und dem Wert des Wracks. Wie hoch diese Werte sind, bestimmt ein Sachverständiger durch ein Gutachten.

### **Zession**

Wenn Sie sich nicht um die Zahlung der Reparatur kümmern möchten, können Sie Ihren Anspruch gegenüber der Versicherung an den Reparaturbetrieb abtreten, nicht jedoch den Selbstbehalt. Ihre AGVS-Garage stellt Ihnen gern ein entsprechendes Zessionserklärungsformular zur Verfügung.



## **Gute Gründe, warum Ihr Auto in gute Hände muss.**

### **Fachkompetenz**

AGVS-Garagen haben sich verpflichtet, ihr Fachwissen vollumfänglich in den Dienst des Kunden zu stellen. Sie setzen sich bei Schadenfällen bei den Versicherungen für die Interessen ihrer Kunden ein und sorgen dafür, dass Reparaturarbeiten fachgerecht, zuverlässig und im Hinblick auf optimale Betriebssicherheit und Werterhaltung des anvertrauten Fahrzeugs ausgeführt werden.

### **Herstellergerechte Reparaturarbeiten**

Gut ausgebildetes Personal und die Verwendung geprüfter Ersatzteile stellen eine fachgerechte Reparatur sicher. Die AGVS-Garage erfüllt auch die Voraussetzungen, dass eine allfällige Garantie für das Fahrzeug weiterhin Gültigkeit hat.

### **Umweltgerechtes Recycling und Entsorgung**

Die AGVS-Garagen sind verpflichtet, bei Reparaturen umweltschonenden Arbeitsmethoden und Produkten den Vorzug zu geben. Sie halten ihre Mitarbeitenden zu einer umweltschonenden Vorgehensweise an und entsorgen Problemstoffe (Öl, Batterien, Altmetall, Fahrzeuge, Reifen, Frostschutz, Kälte- und Bremsflüssigkeiten) fachgerecht.

### **Hagelschäden**

Die AGVS-Garage beurteilt in Ihrem Interesse, ob Hagelschäden mit der sanften «Drücktechnik» behoben werden können oder ob Teilbereiche konventionell repariert werden müssen. Achtung: Versicherungen können bei Grossereignissen «Sammelbesichtigungen» organisieren, mit dem Ziel, die Fahrzeughalter pauschal zu entschädigen. Diese Entschädigungen sind oft tiefer als die wirklichen Reparaturkosten. Zeigen Sie deshalb den Schaden vor einer solchen Besichtigung Ihrem Fachbetrieb.

### **Glasschäden**

Die AGVS-Garage überprüft in Ihrem Interesse, ob eine Scheibe repariert oder ersetzt werden muss. Da Seiten- und Heckscheiben bei Beschädigungen brechen, können sie nicht repariert, sondern müssen in jedem Fall ersetzt werden. Schäden an Frontscheiben sind zum Teil reparierbar. Frontscheiben sind jedoch mittragende Bauteile des Fahrzeugs und erfüllen wichtige Aufgaben; unter anderem stützen sie den Beifahrer-Airbag. Deshalb ist es wichtig, dass gerade der Ersatz der Frontscheibe von einem Fachmann in einer gut eingerichteten Werkstatt ausgeführt wird. Laut Herstellerrichtlinien muss die Arbeit bei optimaler Beleuchtung, auf ebenem Boden, bei Raumtemperatur und im Trockenen erfolgen.



## **Der Schaden ist da. Der Unfall passiert. Das müssen Sie tun.**

### **Anhalten**

Halten Sie unverzüglich, aber sicher an. Bewahren Sie Ruhe und atmen Sie tief durch. Schalten Sie die Warnblinkanlage ein.

### **Unfallstelle sichern**

Seien Sie vorsichtig beim Verlassen Ihres Fahrzeugs. Ziehen Sie Ihre Warnweste an und stellen Sie Ihr Pannendreieck im vorgeschriebenen Abstand zur Unfallstelle auf (innerorts 50 m, ausserorts 100 m).

### **Situation überblicken**

Verschaffen Sie sich einen Überblick über Zahl, Art und Lage der am Unfall beteiligten Fahrzeuge. Gibt es Verletzte? Besteht Brand- oder Explosionsgefahr? Gibt es Fahrzeuge mit gefährlichen Gütern?

### **Personen sichern**

Bringen Sie sich und andere Personen aus der Gefahrenzone. Suchen Sie geschützte Bereiche auf.

### **Hilfe leisten und Hilfe anfordern**

Leisten Sie verletzten Personen Erste Hilfe und holen Sie professionelle Hilfe: Polizei 117, Feuerwehr 118, Sanität 144, REGA 1414. Wichtig ist, dass Sie bei Ihrer Meldung über folgende Fakten Auskunft geben können: Ihren Namen, Unfallort, Unfallart, Anzahl der Verletzten, Art der Verletzungen, Ihren aktuellen Standort, Ihre Handynummer.

### **Polizei**

Die Polizei muss vor allem in folgenden Situationen immer alarmiert werden:

- Personen-, Wild-, Park- und Vandalismusschäden
- Fahrerflucht
- Wenn ein Identitätsaustausch zwischen den Beteiligten nicht möglich ist
- Verdacht auf Alkohol- oder Drogeneinfluss bei einem der Lenker
- Diebstahl Ihres Fahrzeugs
- Wenn auslaufende Flüssigkeiten die Umwelt gefährden können

Bei Unfällen mit ausländischen Fahrzeugen ist es ratsam, aber nicht zwingend vorgeschrieben, die Polizei beizuziehen.

### **Spurensicherung**

Verändern oder beseitigen Sie keine Unfallspuren. Die Positionen der Verletzten oder der Unfallfahrzeuge darf bis zum Eintreffen der Polizei nur verändert werden, wenn es dem Schutz der Verletzten und der anderen Verkehrsteilnehmer dient.

### **Dokumentation**

Ohne Polizei regeln können Sie Unfälle mit einfachen Sachschäden, nur geringfügigen Verletzungen der beteiligten Personen und mit klarer Verschuldenslage. Dokumentieren Sie in diesem Fall das Ereignis mit dem europäischen Unfallprotokoll. Nehmen Sie die Daten aller Beteiligten und Zeugen mit Namen, Adressen, Fahrzeugnummern, Nummern von Führerscheinen und Fahrzeugausweisen sowie der Haftpflichtversicherungen auf. Fotografieren Sie die Situation.

### **Schadensabwicklung**

Rufen Sie jetzt Ihre AGVS-Garage an. Sie regelt für Sie alles Weitere: Abschleppen des Fahrzeugs, Schadenabwicklung mit der Versicherung und dem Schadenexperten, fachgerechte Reparatur in Ihrem Interesse. Ausserhalb der Geschäftszeiten beauftragen Sie Ihren Autohilfsdienst (ACS oder TCS) oder ein Abschleppunternehmen Ihrer Wahl mit dem Transport des Fahrzeugs zur AGVS-Garage. Ihr AGVS-Garagist kann Ihnen verschiedene Assistancen anbieten, zum Beispiel die «Mobilitätskarte AGVS» der Mobi24. Weitere Informationen erhalten Sie in Ihrer AGVS-Garage.

### **Im Ausland**

Lassen Sie nach dem Ausfüllen des Unfallprotokolls Ihr Fahrzeug in eine Vertrags-Garage Ihrer Automarke überführen. Nur so ist gewährleistet, dass die Arbeiten sachgemäss und mit Qualitäts-Ersatzteilen ausgeführt werden. Auch im Ausland hilft ein Anruf bei der gewählten Assistance oder beim ACS oder TCS weiter.