

Blitz, Donner, Versicherungen und die Informationstechnik.

Alle Jahre wieder haben die IT- und auch die ET-Branche zur Sommerzeit das eine oder andere Erfolgserlebnis. Davor wird der Fachmann allerdings - wenn es ums Geld geht - häufig von den Versicherungen auf den Boden der Tatsachen geholt. Tatsächlich sind nur ein Teil der vom Verbraucher behaupteten Gewitter-, Blitz-, oder Überspannungsschäden nachvollziehbar auf diese Ursachen zurück zu führen. Der defekte Fernseher, Videorecorder, PC und auch die TK- u. Antennen-Anlage geht allerdings allzu häufig gerade dann kaputt, wenn im Nachbarort der Blitz eingeschlagen hat. (Kann nachgewiesen werden!)

Jeder Blitzeinschlag wird registriert!

Überspannungsversicherung sei Dank, wird hier eine schnelle Regulierung durch die Versicherer angenommen. Der Vertreter vor Ort, der es mit seinem Kunden nicht verderben will,

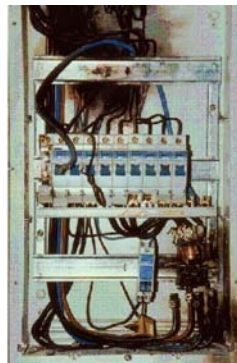


verspricht viel, seine vorgesetzte Regulierungsstelle dagegen kaum etwas. Seitdem diese Versicherung aber wohl allzu oft missbraucht wurde, haben die Versicherer einen Spargang eingelegt und versuchen erst einmal den Wahrheitsgehalt der gemeldeten Schäden auf Herz und Nieren zu prüfen. Ist nachweislich der Putz über der Zuleitung zum E-Gerät aufgebrochen und die Telefonsteckdose aus der Wand geflogen, hat der Versicherte gute Chancen auch den gleichzeitig ausgefallenen PC, den Fernseher und das Videogerät ersetzt zu bekommen. Dieses aber nicht, bevor ein Fachmann seines Vertrauens sachverständig und schriftlich nach gründlicher Untersuchung des defekten Gerätes bestätigt



hat, dass wirklich eine Überspannung oder gar ein Blitzeinschlag Ursache für den Schaden war. Nicht immer ist dieses eindeutig festzustellen, schon gar nicht, wenn keinerlei Schmauchspuren, schwarz verfärbte Glas-Feinsicherungen, aufgedampfte Leiterbahnen usw. festzustellen sind. Wenn ein 100 kA-Blitz auch nur in der Nähe von elektrischen Anlagen einschlägt, wird durch diesen in

kürzester Zeit ablaufenden Vorgang eine sehr hohe Spannung in allen möglichen Leitungen und Kabeln induziert, die leicht die höchste zulässige Prüfspannung der angeschlossenen Komponenten übersteigen kann und entsprechende Schäden verursacht. Selbst nicht am Netz oder an die Antennen-Steckdose angeschlossene Geräte können auf diesem induktiven Wege z.B. über das Netzanschlusskabel zerstört werden. Auch wenn diese Schäden

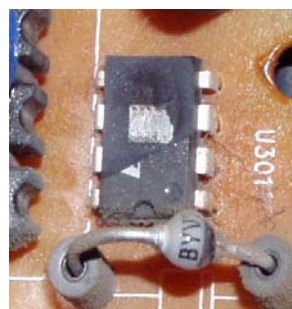


häufig nicht offensichtlich sind, können doch die heute in vielen Geräten vorhandenen Mikroprozessoren, oder sonstige mit nur wenigen Volt arbeitenden hochintegrierten Schaltungen Schaden nehmen, und eine Funktion des betreffenden Gerätes verhindern. Da

Schäden auf Grund von Überspannungen häufig zu unkalkulierbaren Reparaturkosten führen, und die Gewährleistung wegen möglicher versteckter und später auftretender Folgefehler eingeschränkt werden muss, kann es nur zu relativ hoch kalkulierten Reparaturkosten kommen, die von der Versicherung auf Grund der Überschreitung des Gerätewertes oft nicht getragen werden. Der Fachmann kann hier nur hoffen, dass sein Kunde, der Kunde der Versicherungsgesellschaft X, bisher ein guter Versicherungskunde war, auch nur wenig bis keine Schäden gemeldet hat und auch möglichst noch weitere Versicherungen bei demselben Versicherer abgeschlossen hat. Diesem Kunden wird es leicht fallen, seiner Versicherung den Schadenshergang glaubhaft zu machen.

Keine Gefälligkeitsbescheinigungen!

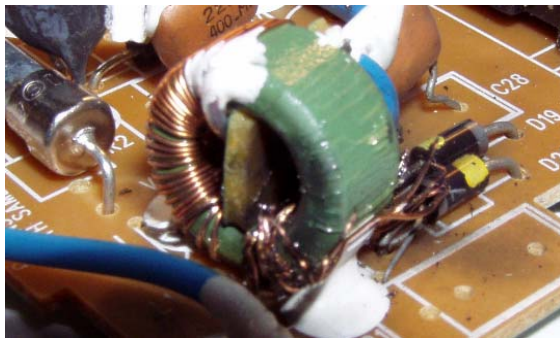
Wenn die Versicherung allerdings den gemachten Angaben nicht traut, muss der Fachmann ran, und sollte nun unter Bezug auf die ihm vom Kunden gemachten Angaben nur



das bestätigen, was nachweisbar ist, denn allzu oft meldet sich eine Fremdfirma mit dem Auftrag das defekt gemeldete Gerät zu untersuchen, oder zur Begutachtung abzuholen.

bedienen sich nämlich bereits seit einigen Jahren mit zunehmender Tendenz dieser „Gutachterfirmen“, die häufig aus dem Kreis

der eigenen Kollegen kommen und auch nur mit Wasser kochen. Bisher konnte dieser sachverständige Kollege seinem Auftraggeber zum Vorteil unseres Kunden und auch zu unserem eigenen Nutzen noch ein ggf. zu lieferndes vergleichbares Gerät benennen, nachdem er neben den eigentlichen Schadensmerkmalen Fabrikat, Type, Seriennummer usw. protokolliert hat. Dieses ist heute leider kaum noch der Fall!



VDS-Sachverständiger wird bei größeren Schäden eingeschaltet!

Bei größeren Schäden wird der Versicherer einen besonders geschulten und fachlich sehr versierten VDS-Sachverständigen schicken, dessen Gutachten dann eine besondere Bedeutung bekommt. Für den Ersatz defekter Geräte sucht die Schadensabteilung der Sachversicherer zunehmend selbst nach den billigsten Neugeräten. Hier kann es schon mal passieren, dass ein älteres 67 cm-Stereo-Gerät für ehemals 2100.- DM durch ein 55 cm-Gerät für 265 € ersetzt werden soll, und damit der Kunde ruhig gestellt ist, wird der Scheck gleich mitgeschickt. Wenn das Gerät vom Kunden als nicht vergleichbar und als zu klein reklamiert wird, recherchiert die Versicherung eben noch einmal und findet zu demselben Preis auch ohne Probleme ein 70 cm-Gerät und erklärt den Fall für erledigt. Der Kunde glaubte doch tatsächlich 20 Jahre lang, sich im Schadensfall mit dem von seiner Hausrat-Neuwertversicherung zu zahlenden Betrag ein Gerät kaufen zu können, das preislich dem Altgerät entsprechen würde.

Die Versicherung möchte jedoch seinen Kunden nicht besser stellen als vor dem Schaden, und reguliert nur den Preis eines nach heutigen (Versicherungs-) Maßstäben vergleichbaren Gerätes. Das alte, mehr als 2000 DM teure, langlebige 50 Hz-Markengerät im Holzgehäuse mit einem kontrastreichen, angenehmen Bild, leistungsfähigen Ton-Endstufen mit wohlklingenden Lautsprechern und einer komfortablen Fernbedienung soll nun durch eine Billigkiste mit Plastikgehäuse und 2 x 10 Watt Musikleistung ersetzt werden, das umgerechnet knapp mehr als 500 DM kosten würde. Ein 100 Hz-Gerät der Einstiegsklasse oder gar eines zum Preis des Altgerätes wird hier in der

Regel abgelehnt, da ja eine enorme Verbesserung eintreten würde, die von der Versicherung nicht abgedeckt ist.

Privates Gutachten durch öffentlich bestellten Sachverständigen in Erwägung ziehen!

Will sich der Kunde mit all dem nicht abfinden, muss er ggf. einen Anwalt bemühen und u.U. mit Argumentationshilfen vom LIV oder eines privaten Sachverständigengutachtens seine Forderung der Versicherung gegenüber aus seiner Sicht deutlich machen. Ob TV, Video, Computer, Telefon oder anderes Gerät, die Versicherungen sind sehr zurückhaltend geworden, prüfen wochenlang den Fall und der Fachmann muss aufpassen, dass er die Kosten für Fehlersuche, die Erstellung des Kostenvoranschlages, die Aufstell- und Abholkosten für aufzustellende Leihgeräte usw. ersetzt bekommt.

Kunden über die Kosten aufklären!

Hier hilft nur, dass man dem Kunden rechtzeitig vorher klarmacht, dass er selbst der Vertragspartner ist und nicht die Versicherung, d.h. die anfallenden Kosten u.U. von ihm zu erstatten sind. Hilfreich ist es, wenn der Kunde sich schriftlich von seinem Versicherer bestätigen lässt, dass diese Kosten neben dem Preis für das Ersatzgerät bezahlt werden.

Abtretungserklärung erleichtert die Sache!

Hilfreich, und für den Fachmann den Vorgang beschleunigend, ist auch, sich von seinem Kunden eine Abtretungserklärung unterschreiben zu lassen, auf Grund derer die Versicherung den anerkannten Betrag dem in Vorleistung getretenen Unternehmer auszahlt. Allzu oft fällt dem Kunden nämlich plötzlich ein, dass er doch erst einmal mit seinem Zweitgerät zurechtkommt und den Neukauf verschieben möchte. Für den Fall, dass der Kunde von der Versicherung nur mir dem Betrag für ein o.a. Billiggerät abgespeist wird, kann der Fachmann, sofern er denn so ein Gerät überhaupt im Angebot hat, kaum etwas verdienen. Häufig wird vom Kunden angenommen, dass die entstandenen Nebenkosten durch Kauf des Neugerätes abgegolten sind und er wundert sich, dass der betriebswirtschaftlich denkende Unternehmer noch eine weitere Rechnung präsentiert, weshalb auf all diese Dinge rechtzeitig hingewiesen werden muss.

Anbahnung von Zusatzaufträgen!

Nachdem manch ein Kunde von all diesen nervenraubenden Vorgängen wenig angetan ist, macht es zu diesem Zeitpunkt Sinn den Kunden über die zur Verfügung stehenden Maßnahmen zur Verhinderung größerer Schäden durch Einbau von Überspannungsschutzeinrichtungen und auch die Durchführung des E-CHECKS zu seiner eigenen Sicherheit aufzuklären. Ab hier kann das Ganze dann evtl. wieder ein gewinnbringender Auftrag werden.

H.A. Kleiske