



Simone S. aus Berlin

Innerhalb von einer Woche war alles erledigt

Gleich zweimal traf es unverschuldet unsere Kundin Simone S. aus Berlin. Das Tief Kyrill zog am 18. Januar 2007 über Deutschland und sorgte mancherorts für Verwüstung. Die Bahn stellte den Zugverkehr ein, mit bis zu 198 Stundenkilometern war es der schwerste Sturm in den vergangenen 20 Jahren. Auch in Berlin kippten reihenweise die Bäume um. Und so kam es, dass ebenfalls der Opel Corsa von Simone S. schwer beschädigt wurde. „Dabei hatte ich noch Glück. Der Ast drückte nur die Motorhaube ein. Meinen Nachbar traf es viel härter.

Sein schöner Mercedes wurde von einem ganzen Baum zerstört. Totalschaden“. Simone S. kann sich noch lebhaft an den Tag erinnern. Sie wollte zur Arbeit fahren, kam zu ihrem Opel und sah das Malheur. Darauf hin rief sie die deutsche internet versicherung (div) an und meldete den Schaden. Der freundliche Kundenberater gab ihr die Adresse einer Vertragswerkstatt und erklärte Simone S., dass diese Werkstatt einen Kostenvoranschlag erstellen würde. Ein Termin war schnell vereinbart, auch die Kalkulation des Schadens flott errechnet. Simone S. war damals beruflich stark eingebunden und weil sie mit der hässlichen Beule weiterfahren konnte, zögerte sie die Reparatur zunächst hinaus. Zwei Wochen später war sie wegen einer anderen Sache bei einer Freien Werkstatt. Der Werkstattmeister sah den Schaden und bot ihr an, die Motorhaube zu den von der div-Vertragswerkstatt genannten Kosten zu reparieren. Ein Anruf bei der div genügte und das schöne Blech erstrahlte wieder wie neu; die Abwicklung mit der Freien Werkstatt übernahm die div.

Professionelle, unbürokratische und freundliche Beratung im Schadenfall sehr wichtig

Schon zweieinhalb Jahre vorher erlebte Simone S., wie schnell ihr die div bei einem selbstverschuldeten Schaden unbürokratisch und freundlich zur Seite stand. Beim Parken konzentrierte sich Simone S. ganz auf den Verkehr und dabei passierte es: Mit ihrem gerade erst zwei Jahre alten Corsa rammte sie einen hässlichen Betonpfeiler. Der schöne Opel hatte eine tiefe Beule in der Tür und Kratzer am Schweller. „Gerade wenn man so was erlebt, steckt einem doch der Schreck in den Gliedern. Da ist eine freundliche und persönliche Ansprache schon wichtig. Ich rief also die div an und bekam sofort jemanden an die Leitung. Die beruhigende und freundliche Stimme tat mir in dem Moment wirklich gut. Die Stimme nannte mir die Adresse eines Gutachters, der auch einen Termin für mich frei machte.“ Mit dem Gutachten fuhr sie zu Opel. Der Kundenberater bei Opel übernahm ihren Wagen und das Gutachten, gab ihr einen Mietwagen. Innerhalb von nur einer Woche war alles erledigt. Sie bekam ihren Wagen innen und außen gewaschen zurück; von den blöden Kratzern war nichts mehr zu sehen. Simone S.: „Die Abwicklung war vorbildlich und unbürokratisch. Dies ist im Versicherungswesen leider eine Seltenheit. Aus diesem Grund kann ich die div gerne mit dem bestem Gewissen weiterempfehlen. Weiter so!“