

Elektronische Geräte: Garantiefall oder versicherter Schadenfall?



Der Teufel steckt häufig im Detail!

Dass es Vorteile hat, im Schadenfall einen unabhängigen Versicherungsmakler als Experten an seiner Seite zu haben, bekam ein Arzt zu spüren, der sich in seiner Praxis mit einem Schadenfall von annähernd 50.000 € konfrontiert sah.

Der Fall: Eine Arztpraxis hat vier neue Endoskopiegeräte geleast. Die Mitarbeitenden wurden vom Hersteller im Umgang mit den Geräten geschult. Nach dem ersten Einsatz reinigte und desinfizierte das Personal der Arztpraxis die Endoskope. Dabei hätten die Mitarbeitenden beachten müssen, dass die Öffnung des Endoskops, die beim Einsatz am Patienten geöffnet sein muss, zum Reinigen und Desinfizieren wieder zu verschließen ist.

Bei drei der Geräte wurde das Wiederverschließen versehentlich vergessen. So gelangte Wasser in das Gerät und es kam zur Beschädigung. Schadenhöhe: rund 50.000 €.

Der Arzt wähnte sich auf der sicheren Seite und schaltete seine Elektronikversicherung ein. Zu seiner Überraschung lehnt der Versicherer die Regulierung mit der Begründung ab, dass es sich um einen Garantiefall handle.

Beim BDC-Versicherungsservice, der Ecclesia Gruppe, hört der Service nicht bei der Vermittlung marktführender Produkte zu sehr guten Konditionen auf. Vielmehr werden die Kundinnen und Kunden auch im Schadenfall engmaschig betreut, ihre Interessen dauerhaft vertreten.

Um ihre Mandanten im Schadenfall optimal unterstützen zu können, unterhält die Unternehmensgruppe eine Schadenabteilung im eigenen Hause, den „Unternehmensbereich Schaden“. Die Qualität der Schadenbearbeitung wird dadurch sichergestellt, dass sich ausschließlich Fachleute um die Abwicklung der Schadenfälle kümmern. Neben Versicherungskaufleuten beschäftigt das Unternehmen dafür Fachwirte, Betriebswirte, Ingenieure, Architekten und Rechtsanwälte.

Überzeugt vom hohen Qualitätsniveau, haben viele Versicherer der Ecclesia Gruppe im Bereich Frequenzschäden Regulierungsvollmachten erteilt. So ist eine schnelle und versicherungsvertragsgerechte Abwicklung von Schäden gewährleistet. Besonders kleinere Schäden können in der Regel sehr schnell und reibungslos bearbeitet werden.

So können die Kunden – in allen Versicherungssparten – sicher sein, dass sie sich auch im Schadenfall auf einen starken Partner verlassen können. Dabei steht das Kundeninteresse gegenüber der

Versicherungswirtschaft stets im Vordergrund. Dank dieser Rückendeckung kann sich der Arzt, die Ärztin auf die eigentliche berufliche Tätigkeit konzentrieren.

Im eingangs erwähnten Fall bot die Ecclesia Gruppe dem betroffenen Arzt praktische Hilfe an. Nachdem die Schadenregulierung abgelehnt worden war, setzten Mitarbeitende des Versicherungsmaklers sich mit Vertretern des Geräteherstellers und des zuständigen Elektronikversicherers zusammen. Die beschädigten Endoskopiegeräte wurden auseinandergenommen, begutachtet und auf ihre Funktionalität hin überprüft. Mit Hilfe des von der Ecclesia beauftragten diplomierten Biomedizintechnikers konnten Wasserspuren an den Geräten nachgewiesen werden.

Bei den anschließenden Verhandlungen vor Ort wurde der Elektronikversicherer letzten Endes davon überzeugt, dass es sich um einen ersatzpflichtigen Schadenfall handelt. Die Reparaturfreigabe wurde mittlerweile erteilt.

Darüber hinaus wurde bei dem Ortstermin auch darüber diskutiert, ob die vom Hersteller vorgenommene Schulung der Praxis-Mitarbeitenden inhaltlich ausreichend gewesen sei. Der Elektronikversicherer wird dies genauer prüfen. Sollte sich herausstellen, dass die Einführung unzureichend vorgenommen wurde, wird entschieden, ob der Hersteller in Regress genommen werden kann. In diesem Fall könnte der Schadenfall als „verursacherbezogen“ veranschlagt werden. Der Versicherungsvertrag des Arztes wäre entlastet.

Nutzen auch Sie als BDC-Mitglied im Schadenfall die Problemlöser und Sachverständigen der Ecclesia Gruppe an Ihrer Seite.