

Defekte an der Fahrzeugtechnik sind leider nicht vermeidbar und treten zumeist plötzlich und unerwartet auf. Unser Bestreben ist, Ihnen kompetent, schnell und sicher zu helfen. Dazu benötigen wir Ihre auch Mithilfe. Wir bitten Sie daher, folgende Vorgehensweise zu beachten:

Wenn Sie ein Problem an Ihrem Fahrzeug bemerken

Wenn Sie ein Problem an Ihrem Fahrzeug bemerken, nehmen Sie bitte, wenn eben möglich, telefonisch Kontakt mit unseren Schadensachbearbeitern auf. Unsere Rufnummer lautet: 0231 - 44 22 110. Unsere Mitarbeiter sind erfahrene Kfz-Meister und werden Ihnen helfen, die weiteren Maßnahmen zu koordinieren. Falls Ihnen eine telefonische Kontaktaufnahme nicht möglich ist, erreichen Sie uns auch per Fax: 0231 - 44 22 118 oder per Email: info@rekoga.de. Unsere Mitarbeiter werden sich dann schnellstmöglich mit Ihnen in Verbindung setzen.

Die Wahl der Reparaturwerkstatt

Wir empfehlen Ihnen, sich zudem im Falle eines Schadens an Ihrem Fahrzeug, mit Ihrem Händler in Verbindung zu setzen. Er wird Ihnen zuverlässig und kompetent helfen. Sollte Ihnen das, z.B. aus Gründen der Entfernung, nicht möglich sein, können Sie gern Ihr Fahrzeug zur Schadenfeststellung in einen Kfz-Meisterbetrieb Ihres Vertrauens bringen. Das kann sowohl eine freie Kfz-Meisterwerkstatt als auch eine Vertragswerkstatt des Fahrzeugherstellers sein. Gern sind wir Ihnen auch bei der Auswahl einer geeigneten Werkstatt für Ihr Fahrzeug behilflich.

Wir bitten um Ihr Verständnis, dass eine „private“ Reparaturdurchführung z.B. „durch einen guten Bekannten auf dem Garagenhof“ von uns nicht akzeptiert werden kann.

Bitte beachten Sie, dass wir auch bei der Wahl einer freien Werkstatt nur maximal die Verrechnungssätze erstatten, die bei der Reparaturdurchführung in einer entsprechenden Vertragswerkstätte angefallen wären.

Vor der Erteilung von Reparaturaufträgen

Zur Sicherung Ihrer Ansprüche ist es erforderlich, vor der Beauftragung von Reparatur- oder Überprüfungsarbeiten an dem versicherten Fahrzeug eine Reparaturfreigabe durch unsere Schadenabteilung einzuholen.

Hierzu erfolgt zunächst eine Abstimmung zwischen unseren Schadenbearbeitern und den Werkstattmeistern.

Im Regelfall erteilen wir sodann auf der Basis eines durch die Werkstatt vorgelegten Kostenvoranschlages die Reparaturfreigabe nebst Kostenübernahmebestätigung, welcher exakt der Betrag der von uns getragenen anteiligen Kosten zu entnehmen ist.

Da auch wir daran interessiert sind, dass Sie schnellstmöglich wieder über Ihr Fahrzeug verfügen können, sind wir bestrebt, die schriftliche Reparaturfreigabe innerhalb von 30 Minuten nach Eingang des Kostenvoranschlages per Fax oder Mail zu erteilen. Insofern verfügt die Werkstatt zumeist eher über die Kostenübernahmebestätigung durch uns als über zu bestellende Ersatzteile.

Die Schadenanzeige

Zur weitergehenden Bearbeitung des Schadenfalles benötigen wir dann die von Ihnen ausgefüllte und unterzeichnete Schadenanzeige. Ein entsprechendes Formular finden Sie auf der nächsten Seite dieser Hinweise. Mithilfe der Schadenanzeige melden Sie Ihre Forderungen bei dem Versicherer an und teilen die zur Schadenregulierung erforderlichen Informationen mit. Sollte die Vorlage weitergehender Unterlagen, wie z.B. Inspektions- und Wartungsnachweise, erforderlich sein, erfolgt noch eine Abstimmung durch unsere Schadenabteilung.

In dem Unterpunkt „Kostenerstattung“ geben Sie uns an, auf welches Konto wir regulieren sollen. Wenn Sie hier die Bankverbindung der Werkstatt eintragen, erstatten wir -analog einer Kostenabtretung- den Regulierungsbetrag direkt an die Werkstatt.

Wir bitten Sie, der Mitteilung an den Versicherungsnehmer über die Folgen der Verletzung der Obliegenheiten nach dem Versicherungsfall besondere Beachtung zu schenken. Diese Mitteilung ist wichtiger Bestandteil der Schadenanzeige.

Die Reparaturdurchführung und Rechnungsstellung

Mit Erhalt der Reparaturfreigabe kann die Reparatur von Ihnen in Auftrag geben werden. Zu diesem Zeitpunkt sollten Sie, entsprechend der von Ihnen in der Schadenanzeige vorgenommenen Anweisung, mit der Werkstatt die Zahlungsmodalitäten festlegen. Im Regelfall nehmen wir die Regulierung direkt an die Werkstatt vor, so dass Sie bei der Abholung des Fahrzeuges nicht den vollen Rechnungsbetrag vorauslagern müssen, sondern lediglich den gegebenenfalls durch Sie zu tragenden Eigenanteil. Wir bitten Sie darauf zu achten, dass die Rechnung stets auf den Versicherungsnehmer fakturiert und ausgestellt werden soll.

Die Schadenregulierung

Nach dem Eingang der zur Regulierung erforderlichen Unterlagen, insbesondere der vollständigen Schadenanzeige sowie der Reparaturrechnung (Original) wird von uns die Endabrechnung und schnellstmögliche Erstattung des Regulierungsbetrages auf das von Ihnen angegebene Konto vorgenommen. Somit ist der Schadenfall, wie wir hoffen, zu Ihrer Zufriedenheit abgeschlossen.

Kontakt und weitere Informationen

REKOGA AG, Brandisstraße 48, 44265 Dortmund, Tel: 0231 4422110 - Fax: 0231 4422118 - Email: info@rekoga.de