



08.04.2020

LVM: REGELUNG FÜR WERKSTATTERSATZFAHRZEUGE UND VORSCHUSSZAHLUNGEN

„Mit Blick auf die Auftragsrückgänge bei den Partnerwerkstätten sind keine nennenswerten regionalen Unterschiede zu erkennen“, erklärt LVM-Pressesprecher Carsten Pribyl auf Anfrage von schaden.news. Dennoch will die LVM die Situation für die Partnerwerkstätten in den kommenden Wochen für die Partnerwerkstätten etwas abfedern, ließ die Pressestelle des Versicherers wissen. „Wir bringen kurzfristig mehrere Maßnahmen auf den Weg. Hierzu gehört eine Regelung zum Werkstattersatzfahrzeug, sofern es durch Corona-bedingte Einflüsse zu einer Verzögerung der Reparatur kommt. Des Weiteren bieten wir in Absprache mit den Werkstätten erweiterte Vorschusszahlungen an, um die Liquidität der Werkstätten zu erhöhen, die darauf angewiesen sind“, betonte Carsten Pribyl.

AGENTUREN BEARBEITEN GROSSTEIL DER FÄLLE ÜBER ONLINE-LÖSUNGEN

Der Großteil der LVM-Agenturen haben bei der Bearbeitung der Schadenfälle auf vollständig digitale Kommunikation umgestellt. „Die Situation ist für die Agenturen durchaus eine Herausforderung, da sie den gewohnten Service in vielen Fällen nicht mehr persönlich leisten können, sondern via Telefon, E-Mail, WhatsApp oder über das LVM-Kundenportal ‚Meine LVM‘“, erklärt die LVM-Pressestelle. Das gelinge bisher gut und bislang seien keine Fälle bekannt, in denen es zu Ausfällen in der Vermittlung von Reparaturaufträgen gekommen sei. „Darüber hinaus wird im Krankheitsfall der Kundenservice sichergestellt, indem Anrufe direkt an die zentrale Kundenbetreuung in Münster weitergeleitet werden können.“ Auch die Schadenabstimmung zwischen den Partnerwerkstätten und den zugeordneten Sachverständigen laufe bislang ohne Verzögerung und somit störungsfrei.

Mehrfach hat schaden.news bei der LVM um konkrete Zahlen zur Schadenvermittlung in der Corona-Krise gebeten. Der Versicherer hat jedoch über seine Presseabteilung mitgeteilt, dass er sich dazu nicht äußern möchte.

Ina Otto