

Fragen und Antworten zum Zentralruf und zur Schadenregulierung

Was ist der Zentralruf der Autoversicherer?

Der Zentralruf der Autoversicherer ermittelt nach einem Unfall in Deutschland und dem europäischen Ausland sowie Norwegen, Island, Liechtenstein und der Schweiz die gegnerische Versicherung. Er kann unter der Telefonnummer 0180 – 25 0 26 (6 Cent pro Anruf aus dem deutschen Festnetz, abweichende Anruferkosten aus dem Mobilfunknetz möglich) rund um die Uhr und 365 Tage im Jahr erreicht werden. Anfragen zu ausländischen Versicherungen können montags bis freitags von 8 bis 20 Uhr bearbeitet werden. Anfragen dazu werden aber jederzeit aufgenommen.

Welche Daten sollten zur Ermittlung der gegnerischen Versicherung angegeben werden?

Um die gegnerische Versicherung zu ermitteln, benötigen die Mitarbeiter vom Zentralruf lediglich das Kennzeichen des Unfallgegners und den Schadentag. Bei Unfällen im Ausland muss zusätzlich noch das Unfallland angegeben werden.

Was wird dem Anrufer nach der Anfrage mitgeteilt?

Die Auskunft des Zentralrufs der Autoversicherer besteht aus Angaben über das Versicherungsverhältnis des Unfallgegners. Bei einem Auslandsunfall werden zusätzliche Informationen zur ausländischen Versicherung und der verantwortliche Schadenregulierer in Deutschland mitgeteilt.

Welche Kosten entstehen?

Es entstehen nur Telefonkosten von 6 Cent pro Anruf aus dem deutschen Festnetz, aus dem Mobilfunknetz sind abweichende Kosten möglich. Weitere Kosten für die Bearbeitung der Anfrage zum Zentralruf der Autofahrer fallen nicht an.

Wie lange dauert die Bearbeitung einer Anfrage?

Bei Unfällen in Deutschland kann bereits nach wenigen Minuten eine Auskunft über die gegnerische Versicherung mitgeteilt werden. Dafür baute der Zentralruf eine Datenbank auf, die von den Autoversicherern gespeist wird. Diese übermitteln für jedes versicherte Fahrzeug das amtliche Kennzeichen, den zugehörigen Versicherer, die Versicherungsnummer sowie Vertragsanfang und -ende. Der Geschädigte muss also nicht warten, bis der Unfallgegner sich bei seiner Versicherung meldet und den Schaden anzeigt, sondern kann selbst aktiv werden und kommt so häufig auch schneller an sein Geld.

Ersetzt ein Anruf beim Zentralruf der Autoversicherer die Schadenmeldung bei der zuständigen Versicherung?

Da Ansprüche bei der jeweiligen Versicherung geltend gemacht werden müssen, ersetzt der Anruf nicht die Schadenmeldung. Der Zentralruf stellt nach dem Verkehrsunfall den Kontakt zur gegnerischen Versicherung direkt her. Mit diesen Kontaktdaten können Sie sich dann an die gegnerische Versicherung wenden und so zeitnah die Schadensregulierung selbst einleiten.

In welchen Staaten kann der Zentralruf der Autoversicherer die gegnerische Versicherung ermitteln?

Die Versicherung des Unfallgegners kann der Zentralruf in allen Staaten der Europäischen Union sowie in Norwegen, Island, Liechtenstein und der Schweiz ermitteln.

Gibt es in jedem dieser Länder genau einen Schadenregulierungsbeauftragten für jedes Versicherungsunternehmen?

Da jede Versicherung ihren eigenen Schadenregulierungsbeauftragten benennt, gibt es mehr als einen Schadenregulierungsbeauftragten in den einzelnen Staaten.

Gibt es eine Liste aller Schadenregulierungsbeauftragten?

Derzeit gibt es keine Liste aller Schadenregulierungsbeauftragten. Der Zentralruf der Autoversicherer nennt den zuständigen Beauftragten jeweils im Einzelfall.

Kann der Zentralruf der Autoversicherer bei der Durchsetzung von Ansprüchen helfen

Der Zentralruf der Autoversicherer vermittelt dem Anrufer den Kontakt zur gegnerischen Versicherung und beschleunigt so die Schadenregulierung. Die Ansprüche müssen jedoch bei der jeweiligen Versicherung geltend gemacht werden. Diese entscheidet über die Durchsetzung von Ansprüchen.