

## **35 Jahre „Blebschadennotruf“**

Zentralruf der Autoversicherer hilft bei der europaweiten Schadenregulierung

### **1972: Autoversicherer rufen den „Zentralruf“ ins Leben**

In Hamburg wird am 1. Juli 1972 der erste „Zentrale Notruf der Autoversicherer“ gegründet. Der Zentralruf stellt nach einem Unfall innerhalb von 24 Stunden eine telefonische Verbindung zur gegnerischen Versicherung her. Anhand des Kennzeichens, des Namens des Fahrzeughalters und des Schadentags kann über die Kfz-Zulassungsstellen die zuständige Versicherungsgesellschaft sowie die Versicherungsscheinnummer des Unfallgegners ermittelt werden. Die Zentralruf-Telefonzentralen nehmen die Unfalldaten des Geschädigten auf, rufen die Zulassungsstelle an, warten auf Rückruf und informieren den Anrufer über die zuständige Versicherung. Ab 1973 ist der Zentralruf insgesamt an elf Standorten präsent: In Aachen, Berlin, Dortmund, Frankfurt, Hamburg, Hannover, Köln, Mannheim, München, Nürnberg und Stuttgart ist der „Blebschaden-Notruf“ an Wochentagen von 7 bis 19 Uhr erreichbar.

### **1980: Zentralruf bereits in 13 Städten vertreten**

Saarbrücken bietet bereits seit 1979 die Serviceleistungen des Zentralrufs an. Essen folgt ein Jahr später. Anfang der 80er Jahre erreichen den Zentralruf jährlich rund 380.000 Anrufe.

### **1986: Einheitliche Nummer für alle Standorte**

Ab Mai 1986 verfügen die 13 Zentralrufe der deutschen Autoversicherer über eine einheitliche Rufnummer, dennoch müssen die Anrufer noch die entsprechende Vorwahl für den jeweiligen Standort wählen. Täglich gehen durchschnittlich rund 2000 telefonische Schadenmeldungen ein, so dass die Anruferzahl bis Ende der 80er Jahre auf über eine halbe Million pro Jahr steigt. Die Leitungen der Telefonzentralen sind zeitweise überlastet.<sup>1</sup>

### **1997: Jetzt mit Service rund um die Uhr**

Die Mitarbeiter des Zentralrufs sind jetzt unter der heute bundesweit einheitlichen Nummer 0180 – 25 0 26 rund um die Uhr und 365 Tage im Jahr im Einsatz. Die

---

<sup>1</sup> Angaben entnommen aus alten Presseunterlagen der GDV DL zum Zentralruf.

Aufgaben der regionalen Standorte übernimmt im gleichen Jahr der Zentralruf der Autoversicherer in Hamburg, der von der Dienstleistungs-GmbH des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) betrieben wird. Moderne Call-Center-Technik und EDV-Systeme ermöglichen schnelle und direkte Auskünfte an die Geschädigten. Über eine Datenbank, die von den Kfz-Versicherern gespeist wird, können die Informationen zur gegnerischen Versicherung einfach abgefragt und dem Anrufer sofort mitgeteilt werden.

### **1999: Fax- und E-Mail-Anfrage sind jederzeit möglich**

Der Zentralruf der Autoversicherer hat sich bis 1999 auf zwei Call-Center und 160 Mitarbeiter an 105 Arbeitsplätzen vergrößert. Der Service ist jetzt auch per E-Mail oder per Fax erreichbar.

### **2003: Zentralruf der Autoversicherer wird nationale Auskunftsstelle für Auslandsunfälle**

Durch die 4. Kraftfahrthaftpflicht-Richtlinie im Jahr 2003 wird die Schadenabwicklung zwischen Unfallbeteiligten aus Ländern der Europäischen Union sowie Island, Liechtenstein, Norwegen und der Schweiz vereinfacht. Jeder Versicherer in Europa ist verpflichtet, in jedem Mitgliedsland einen Schadenregulierungsbeauftragten zu benennen. In Deutschland wird der Zentralruf der Autoversicherer zur staatlichen Auskunftsstelle und ermittelt den zuständigen Regulierungsbeauftragten der ausländischen Versicherungen. Allein in 2003 hilft der Zentralruf der Autoversicherer bei rund 35.000 Auslandsunfällen.

### **2007: Egal wo es kracht, der Zentralruf der Autoversicherer hilft europaweit**

Heute wird der Zentralruf der Autoversicherer etwa 2,1 Millionen Mal im Jahr in Anspruch genommen. Zur Hauptreisezeit im Sommer bearbeiten die inzwischen mehr als 200 Mitarbeiter verstärkt Anfragen zu Auslandsunfällen. Es kracht vor allem in Frankreich, Spanien, Italien und Polen. 2006 vermittelt der Zentralruf der Autoversicherer bei über 35.000 Auslandsunfällen den Kontakt zum zuständigen Schadenregulierer.