

BESUCH BEIM HAGEL DRIVE-IN AM MOBILIAR-HAUPTSITZ IN BERN

Den Augen des Superscanners entgeht keine einzige Beule

2021 war ein aussergewöhnliches Hageljahr, auch für die Mobiliar: Sie verzeichnete nicht weniger als 40 000 Schäden an Fahrzeugen. Der neue Hagelscanner der Mobiliar rückt den Dellen auf den Leib, und zwar punktgenau.

Fährt man die Sulgeneckstrasse hinauf Richtung Bundesgasse, wird man auf der linken Strassenseite unterhalb des Mobiliar-Hauptsitzes auf die rote Mobiliar-Flagge aufmerksam, darunter ein Hinweisschild mit der Aufschrift «Hagel Drive-in». Der Bärnerbär konnte sich überzeugen, was sich dahinter verbirgt. Vor einem grossen Zelt begrüsst uns Stefan Schüpbach, Leiter Kompetenzzentrum Fahrzeugschäden.

Während die Mobiliar in einem «normalen» Hageljahr mit 6000 bis 10000 Hagelschäden an Fahrzeugen rechnet, sah sich die Versicherungsgesellschaft 2021 mit rund 40000 Schäden konfrontiert. Allein im Juli gab es 13 Hageltage, «die grössten Hagelkörner hatten einen Durchmesser von sieben Zentimetern», präzisiert Stefan Schüpbach.

Bisher wurden die Beulen an Autos mit dem sogenannten Hagelsegel von blossen Auge gezählt, danach berechneten die Experten den Schaden. Dieses Prozedere dauerte eine halbe Stunde, wenn alles rund lief. In diesem Jahr setzte die Mobiliar erstmals schweizweit in 38 regionalen Drive-ins den neuen Hagelscanner ein. Vom 22. bis 26. November stand der Scanner ausnahmsweise auch am Mobiliar-Hauptsitz in Bern im Einsatz; mangels geeigneter Halle in einem grossen, beheizten Zelt.

Im Hagelscanner schiessen insgesamt zwölf Kameras je rund 250



Scan- und Hagelexperten: **Stefan Marti** (Leiter Motorbusiness Mitte, links) u. **Stefan Schüpbach** (Leiter Kompetenzzentrum Fahrzeugschäden).
Foto: aniwaniwa.ch

Fotos während der Durchfahrt des Fahrzeuges. «Im Gegensatz zum menschlichen Auge wird die Kamera nicht müde und die Präzision bei der Erfassung der Hagelbeulen ist auch nach acht Stunden noch dieselbe», erzählt Stefan Schüpbach begeistert.

Beim Welcome-Desk wird der Kunde empfangen. Jedes Fahrzeug wird vor der Durchfahrt mit einer individuellen Bearbeitungsnummer über einen QR-Code versehen. Vor dem Scanprozess wird dieser erfasst und die nachfolgenden Daten direkt verknüpft. Anhand dieses QR-Codes kann der Kunde persönlich begrüsst werden. Er steigt aus dem Wagen und wird von den Mobiliar-Mitarbeitenden über das

weitere Vorgehen informiert. Ein Schadenexperte markiert die einzelnen Bauteile des Autos mit weissen Symbolen, damit die Kameras erkennen, wo ein anderes Bauteil beginnt. Danach fährt ein Mitarbeitender den Wagen durch den bogenähnlichen Scanner.

Hauptsächlich Barauszahlung

Welche Schadenfahrzeuge passieren den Hagelscanner? Dazu Stefan Schüpbach: «Etwa 30 Prozent der Kunden aller durch Hagel beschädigten Fahrzeuge werden von uns zu einem Drive-in aufgeboden, vor allem solche, die eine Auszahlung wünschen.» Deshalb sei es natürlich ausserordentlich wichtig, dass die Schäden minuziös erfasst und berechnet werden könnten, was der Hagelscanner präzise erledige. «Entschädigt wird die Summe, die eine Reparatur kosten würde», fährt Schüp-

bach fort. «Es gibt unterschiedlichste Hagelschäden, von Kratern im Dach bis hin zu Beulen, die kaum sichtbar sind. Die restlichen am Drive-in besichtigten Fahrzeuge haben bereits ein gewisses Alter überschritten. Bei diesen wollen wir den Kunden davor schützen, dass ein mutmasslicher Totalschaden repariert wird.»

Bei jüngeren Fahrzeugen suche der Kunde in der Regel die Garage oder Carrosserie seiner Wahl auf und lasse den Wagen reparieren. «Aufgrund des Kostenvoranschlages des Reparatursachverständigen entscheiden wir, ob wir das Fahrzeug vorher begutachten wollen oder ob es gleich repariert werden kann», ergänzt Schüpbach.

Alles geht ruck, zuck

Die Durchfahrt durch den Scanner dauert keine zwanzig Sekunden. In weiteren fünf Minuten verknüpft die Software das Betriebssystem des Schadenexperten für die Kalkulation der Reparaturkosten und gibt diese umgehend als Schadenbericht aus. Der Fahrzeugexperte validiert nun das Scanresultat und korrigiert dieses bei Bedarf, etwa wenn ein Teilersatz wirtschaftlicher ist als die Reparatur.

Nun ist die Zeit gekommen fürs persönliche Gespräch mit dem Kunden über den für ihn besten Weg der Schadenerledigung. «Darauf legen wir grossen Wert», betont Stefan Schüpbach. «Wünscht der Kunde eine Auszahlung, gibts eine Entschädigungsvereinbarung und die Zahlung wird sofort ausgelöst.»

Übrigens: Das Fahrzeug muss für das Scanning sauber und vollständig trocken sein, sonst gibts unpräzise Bilder. Die Mobiliar-Crew hatte Glück: In der Woche 47 hats weder geregnet noch geschneit...

Peter Widmer

«Im Gegensatz zum menschlichen Auge wird die Kamera nicht müde.»

Stefan Schüpbach

DER HAGELSCANNER: DIGITAL UND PERSÖNLICH

- Hagelscanner der Mobiliar 2021 in den regionalen Hagel Drive-ins erstmals im Einsatz.
- Bis 112 beschädigte Fahrzeuge werden pro Tag durch den Scanner gefahren.
- Durchschnittlicher Zeitaufwand pro Fahrzeug: 15 Minuten.
- 12 Kameras erstellen je rund 250 Bilder.
- System erkennt die Beulen, deren Grösse und Tiefe und berechnet die Reparaturkosten auf Basis der Drucktechnik.
- Der Experte validiert das Scanresultat und korrigiert dieses bei Bedarf.
- Experten im Hagel Drive-In besprechen vor Ort mit der Kundin/dem Kunden, ob eine Reparatur Sinn macht oder ob eine Auszahlung angezeigt ist.
- Auszahlung wird vor Ort ausgelöst.

Tag der offenen Tür

Erleben Sie die weihnachtliche Stimmung in unserer Residenz und geniessen Sie das vielseitige Unterhaltungsprogramm.

Samstag, 4. Dezember 2021, 10.00 bis 16.00 Uhr

ab 11.30 Raclette Buffet in unserem Restaurant le Plaisir, heisse Marroni und Glühwein

ab 10.00 halbstündliche, geführte Hausbesichtigungen
15.00 musikalische Unterhaltung:
Harfenkonzert mit Christine Strahm

Bitte beachten Sie die Zertifikatspflicht.

Wir freuen uns auf Sie!

Wettbewerb
mit attraktiven
Preisen

Erlebnis-Passage Fit im Alter

- Senevita Casa
- Wellness für Ihre Hände mit Claudia Allenbach
- Sturzprophylaxe mit prakt. Übungen
- Händehygiene und Blutdruckmessung

senevita
Residenz Multengut

Senevita Residenz Multengut, Mettlengässli 8+10, 3074 Muri b. Bern, Telefon 031 950 00 00, multengut@senevita.ch, www.multengut.senevita.ch