

[< Previous](#) [Next >](#)



Unfallhelden einfach und komfortabel

teilen tweet **7** teilen **2** teilen **3**

Unfallhelden versicherungsunabhängiger Komplettabwickler

Stellen Sie sich und Ihr Startup Unternehmen doch kurz vor!

Unfallhelden: Unfallhelden.de ist ein versicherungsunabhängiger Komplettabwickler für Schäden, die durch Verkehrsunfälle entstehen. Der Verunfallte kann einfach und komfortabel seinen Unfall über die angebotenen Kommunikationskanäle bei uns melden. Um alles Weitere muss er sich dann im Grunde nicht mehr kümmern. Die Unfallhelden organisieren einen – das ist wichtig – unabhängigen KFZ-Gutachter, der mit dem Verunfallten einen Termin vereinbart und das Fahrzeug dort besichtigt, wo es sich zu der vereinbarten Zeit befindet. Anschließend geben die Unfallhelden den Fall an einen auf das Verkehrsrecht spezialisierten Rechtsanwalt weiter, der die Regulierung der Sach- und – zum Glück nur selten – Personenschäden mit der Versicherung übernimmt. Außerdem kümmern sich die Unfallhelden um eine passende Werkstatt und ein Ersatzfahrzeug. Wenn das Fahrzeug einen Totalschaden erlitten hat, auch um den Weiterverkauf des Fahrzeugwracks.

Der Verunfallte profitiert dadurch gleich in mehrfacher Hinsicht:

1. Er muss sich nicht mühsam selbst um alle notwendigen Dienstleistungen kümmern.
2. Durch die Abstimmung der Prozesse aufeinander erfolgt die Unfallabwicklung sehr schnell. Viel schneller, als es der Verunfallte alleine schaffen könnte.
3. Er hat die absolute Sicherheit, dass er die bestmögliche Betreuung nach dem Unfall erhält und ihm alles ersetzt wird, was ihm zusteht.
4. Meistens gelingt es uns sogar, dass der Verunfallte nach der vollständigen Abwicklung des Unfalls noch einen nicht unerheblichen Geldbetrag zur freien Verfügung erhält. Der „normale“ Autofahrer wird das alleine nicht hinbekommen. Und das Beste daran ist: Für den Verunfallten ist dieser Service völlig kostenlos. Alle Leistungen, wie Gutachten, Reparatur, Rechtsanwalt, Mietwagen, etc. müssen von der Versicherung des Schädigers bezahlt werden. Die Koordinations- und Abwicklungsleistung der Unfallhelden wiederum wird durch die beteiligten Dienstleister bezahlt, so dass der Verunfallte mit keinerlei Kosten belastet wird.

Wie ist die Idee zu Unfallhelden entstanden?

Unfallhelden: Vor dem Start der Marke „Unfallhelden“ haben Teile des Teams bereits 15 Jahre lang große Flottenbetreiber bei der Abwicklung von Verkehrsunfällen betreut. Daher haben wir uns gedacht: Wenn ein Unternehmen sich bei der Abwicklung seiner Autounfälle helfen lässt und davon auch wirtschaftlich profitiert, dann sollten wir diesen Service doch auch für die privaten Autofahrer anbieten, die der Versicherungswirtschaft schutzlos gegenüber stehen. Denn Verkehrsunfälle passieren ständig. Und die Versicherungswirtschaft hat natürlich ein starkes Interesse daran, möglichst wenig an Schadensersatz dafür zu bezahlen. Deshalb haben die Versicherer über Jahrzehnte sehr effiziente Methoden entwickelt, auf Kosten der Geschädigten Geld bei der Abwicklung zu sparen. Das treibt recht merkwürdige Blüten: Versicherer schicken eigene Gutachter zu den Geschädigten, die den Schaden möglichst gering bemessen, sie schicken den Geschädigten zu Partnerwerkstätten, die aufgrund des durch den Versicherer ausgeübten Kostendrucks kaum qualitativ hochwertige Arbeit leisten können, sie kürzen Schadensersatzansprüche ohne jede sachliche Rechtfertigung, verschleppen künstlich die Auszahlung und Regulierung, bis der Geschädigte irgendwann aufgibt, etc.

Deshalb wollten wir eine Lösung schaffen, die allen Geschädigten zu ihrem Recht verhilft, Privat- und Geschäftskunden, und die dabei einfach und komfortabel funktioniert.

Von der Idee bis zum Start was waren die größten Herausforderungen und wie haben Sie sich finanziert?

Unfallhelden: Die größten Herausforderungen lagen eigentlich immer in der IT. Die Komplettabwicklung eines Verkehrsunfalls ist extrem komplex, weil sehr viele unterschiedliche Prozesse strukturiert ineinandergreifen und die an der Abwicklung eines Autounfalls beteiligten Dienstleister koordiniert werden müssen. Out-of-the-box gab es keine Software, die das bewältigen konnte, also mussten wir unsere Abwicklungssoftware von Grund auf selbst entwickeln. Das war relativ zeit- und kostenintensiv, und immer wieder haben wir festgestellt, dass irgendein Feature fehlt oder irgendein anderes nicht so funktioniert, wie wir uns das vorgestellt haben. Wichtig war uns auch, dass der Verunfallte ständig über den Fortgang informiert ist und den Fortschritt jederzeit in einer gesicherten Umgebung im Internet verfolgen kann. Das hat uns durchaus auch noch gewisse Herausforderungen beschert.

Außerdem darf man nicht unterschätzen, wie stark die Gegenwehr der Versicherungswirtschaft ist, und wie weit deren Maßnahmenpaket reicht. Wir haben es zum Beispiel auch schon erlebt, dass der Verunfallte sein Auto in die Werkstatt „seines Vertrauens“ gebracht hatte, die in Wirklichkeit eine Partnerwerkstatt des betroffenen Haftpflichtversicherers war. Diese Werkstatt hat dann ganz erhebliche Anstrengungen unternommen, um den Versicherer zu unterstützen und unsere Bemühungen, dem Verunfallten zu seinem Recht zu verhelfen, zu unterlaufen. Solche Vorfälle erleben wir immer wieder.

Finanziert sind wir übrigens mit Eigenkapital.

Wenn ein Unfall passiert ist wie nehmen ich mit Unfallhelden Kontakt auf?

Unfallhelden: Das ist sehr einfach: Entweder online über www.unfallhelden.de, was natürlich auch mobile funktioniert, über unsere kostenlose Hotline 0800 72 41 794 oder per E-Mail an Unfall@Unfallhelden.de. Theoretisch kann uns der Verunfallte den Unfall auch über Facebook melden. Davon würden wir allerdings aus Sicherheitsgründen abraten. Ende des Monats kommen im Übrigen unsere neuen Apps für Android und iOS in die App-Stores, die den Verunfallten an der Unfallstelle Schritt für Schritt durch die gesamte Situation führen.

Welche Daten brauchen Sie, um alles erledigen zu können?

Unfallhelden: Gar nicht so viele, wie man vielleicht denkt: Das Wichtigste ist immer das gegnerische Kennzeichen, damit wir die Versicherung ermitteln können. Außerdem benötigen wir die Halterdaten unseres Kunden und eine Unfallschilderung sowie eine Kontaktmöglichkeit, wo wir und unsere Dienstleister den Verunfallten gut erreichen können. Der Rest hängt dann vom Einzelfall ab: Wenn Zeugen notwendig und vorhanden sind, benötigen wir natürlich auch deren Daten.

Wie stellen die Unfallhelden die Qualität der beteiligten Dienstleister sicher?

Unfallhelden: Dazu haben wir mehrere Mechanismen: Zunächst einmal haben wir hinsichtlich der Vergütung der Unfallhelden einheitliche Modelle. Das bedeutet, es bekommt nicht derjenige Kooperationspartner den Auftrag, der dafür mehr bezahlen will, sondern derjenige, der für den Einzelfall fachlich und geographisch geeignet ist. Außerdem spielt natürlich eine Rolle, ob der Kooperationspartner bekannt und bewährt ist oder vielleicht auf Empfehlung eines anderen bewährten Kooperationspartners dazu kam. Transparenz ist uns in diesem Zusammenhang sowohl gegenüber den Kunden, als auch gegenüber den Kooperationspartnern sehr sehr wichtig. Daneben haben wir ein recht durchdachtes Qualitätsmanagement-System, das anhand vordefinierter Faktoren fortlaufend überprüft, ob die Servicequalität stimmt.

Zum Glück hatten wir bis dato eigentlich noch gar keine Beschwerden über uns oder unsere Dienstleister. Das liegt aber wahrscheinlich auch daran, dass wir sehr viel Aufwand betrieben haben, um wirklich gute Kooperationspartner für uns zu gewinnen. Außerdem holen wir natürlich Kundenfeedback zur Zufriedenheit mit dem jeweiligen Dienstleister ein.

Was kann der Kunde alles über Unfallhelden abwickeln lassen?

Unfallhelden: Grundsätzlich jeden Sach- und Personenschaden, der durch einen Verkehrsunfall entstanden ist. Mit Personenschäden verfahren wir allerdings so, dass die Details dazu nur zwischen dem Verunfallten und dem befassten Rechtsanwalt kommuniziert werden. Die Privatsphäre unserer Kunden ist uns extrem wichtig, und deshalb wollen wir solche sensiblen Informationen nur auf den absolut und unabdingbar notwendigen Kreis beschränken.

In welchen Städten ist der Service von Unfallhelden verfügbar?

Unfallhelden: In ganz Deutschland! Mit unseren Netzwerken an Kooperationspartnern erreichen wir durchschnittlich bereits 90% aller geographischen Regionen in Deutschland, vor allem natürlich alle Ballungszentren. Wenn wir einmal einen Unfall in den restlichen 10 % haben, dann finden wir dort auch die richtigen Leute.

Unfallhelden, wo geht der Weg hin? Wo sehen Sie sich in fünf Jahren?

Unfallhelden: In fünf Jahren ist es uns hoffentlich gelungen, sehr vielen Autofahrern bei der Abwicklung ihrer Unfälle erfolgreich geholfen zu haben und deutschlandweit als der einzige versicherungsunabhängige, faire und kompetente Unfallabwickler bekannt zu sein. Dabei möchten wir den Methoden der Versicherungswirtschaft immer bessern Widerstand entgegensetzen, um immer mehr Menschen helfen zu können und von diesen aktiv weiterempfohlen zu werden. Außerdem möchten wir uns geographisch in weitere Märkte zu entwickeln, bei denen das dortige Verkehrsrecht unseren Service ermöglicht.

Zum Schluss: Welche Tipps würden Sie angehenden Gründern mit auf den Weg geben?

Unfallhelden: Keine Angst vor Misserfolgen! Es passiert jeden Tag, dass irgendwas mal nicht so funktioniert, wie man sich das gedacht hat. Außerdem ist es wichtig, dass im Gründerteam jeder Einzelne Fähigkeiten besitzt, die die anderen nicht haben. Nur so ergänzen sie sich optimal.

Weitere Informationen finden Sie [hier](#)

Aussagen des Autors und des Interviewpartners geben nicht unbedingt die Meinung der Redaktion und des Verlags wieder.

Deine Meinung ist uns wichtig! – Was gefällt dir an diesem Beitrag, lass es uns in einem Kommentar wissen!

JETZT KOSTENLOS im Newsletter anmelden!

E-Mail *

Anmelden!