

## Versicherungen

Gutachten sind ja per se schon eine no win Situation, zumindest für den Gutachter. Egal wie er entscheidet, einen neuen Feind hat er immer. So ist es schon verständlich, dass Gerichte und Schlichtungsstellen zunehmend Probleme haben, überhaupt noch Gutachter zu finden. Besonders nervtötend empfinde ich aber Gutachtensanfragen von Versicherungen. Nicht allein, dass man immer öfter aufgefordert wird, seine Stellungnahme in einem ellenlangen digitalen Formular namens CUBUS einzugeben, wobei die Versicherung vorab darauf hinweist, dass sie das Gutachten großzügig mit 20,-- Euro vergütet.

Erschwerend kommt hinzu, dass man – kaum dass das Gutachten eingetroffen ist – schon die erste Mahn-Anfrage erhält, bis wann man denn endlich mit dem Gutachten rechnen könne, weil man dies mega eilig zur Verfahrensabwicklung braucht. Man will ja schließlich dem Kunden, respektive unseren Patienten, schnell und unbürokratisch die ihm zustehende Versicherungssumme auszahlen. Deutlich uneiliger hat es die gleiche Versicherung aber, wenn man selbst etwas von ihr braucht.

Der zuständige Betreuer ist grundsätzlich nicht am Platz, der Kollege, der dann doch nach 20-maligem Klingeln abgehoben hat, lässt sich erst einmal die 42-stellige Bearbeitungsnummer nennen, nur um im Computer festzustellen, dass der Vorgang noch nicht eingegeben sei, er daher nicht helfen könne und man später nochmal anrufen solle. Beim nächsten Mal hat man wieder jemand anderes aus dem call-center dran, der einen aber gerne weiter verbindet. Und dann hört man stundenlang „Für Elise“, obwohl man diese Art von Musik zum k..., äh regurgitieren findet.

Da denkt man sich, wenn schon nervig, wieso dann nicht richtig? Was spricht dagegen, in die Musik-Warteschleifer eine Computerstimme einzubauen, die nach bewährtem Muster folgende Ansage macht: „Lieber Kunde, um Ihnen die Wartezeit zu verkürzen, spielen wir Musik Ihrer Wahl. Sagen sie „1“, wenn sie Klassik mögen, „2“, wenn sie Fan der Volksmusik sind, „3“ für heavy metal...

Hat man seine Lieblingsmusik gewählt, könnte man diese noch weiter nach dem Supermarktprinzip aufpeppen. Die Computerstimme meldet sich wieder und teilt mit, dass man schon zum 3. Mal angerufen hat und daher nun im Treuepunktebonussystem aufgenommen ist. Bei 50 Punkten bekommt man die „Für Elise“ CD umsonst. Haben Sie auch eine Paybackkarte? Spätestens jetzt legt man garantiert auf.

PS: Die DGNC überlegt derzeit nicht, ein Treuepunktebonussystem einzuführen

Ihr Schriftführer