

Anleitung zur speditiven Abwicklung von Schadenfällen

Wir sind Ihnen dankbar, wenn Sie diese Zeilen lesen und sich an unsere Vorgaben halten. Sie erleichtern damit den Spezialisten die Arbeit und ermöglichen uns, Sie optimal zu bedienen. Dankeschön!

Was sollten Sie als Kunde tun?

- ❖ Nehmen Sie in allen Rechtsfällen für eine Erstberatung zuerst Kontakt mit der JurLine auf und klären Sie die weiteren Schritte ab.
- ❖ Sofern nach Auskunft der Jurline eine Rechtsfallmeldung notwendig ist, bitten wir Sie, das ausgefüllte Schadenformular mit allen vorhandenen Unterlagen an das Sekretariat des LSZ zu schicken. Das Sekretariat leitet Ihre Unterlagen zusammen mit der Bestätigung, dass Sie als Mitglied des LSZ registriert sind und Ihren Beitrag bezahlt haben, an die Protekta weiter.

Was unternimmt die Protekta für Sie?

- 1) Zuerst prüfen wir, ob Ihre Schadenmeldung vollständig ist. Dann müssen wir anhand des Antrages, der Police und der vorhandenen Unterlagen feststellen, ob der Schadenfall gedeckt ist. Für diese Frage zuständig ist die Direktion in Bern.
- 2) Sollte Ihr Fall aus irgendwelchen Gründen nicht gedeckt sein, senden wir Ihnen Ihre Unterlagen zurück. Selbstverständlich begleitet von einem Schreiben, in dem wir unsere Ablehnung begründen.
- 3) Gedeckter Fall: Unsere Juristinnen und Juristen beginnen an Ihrem Fall zu arbeiten.

Wie gehen die Spezialisten der Protekta in Ihrem Schadenfall vor?

Unsere Juristinnen und Juristen nehmen mit Ihnen Kontakt auf, um das weitere Vorgehen zu besprechen. Natürlich werden Sie über alle unternommenen Schritte auf dem Laufenden gehalten.

Falls sich der Beizug eines externen Anwalts aufdrängt,

- können Sie uns den Namen Ihres Anwalts angeben. Seine Kanzlei sollte sich im Gebiet des Gerichts befinden, das für die Beurteilung des Falls zuständig ist.
- Oder Sie können einen Vertreter aus unserer Liste der Partneranwälte wählen.

➔ Wichtig! Beauftragen Sie Ihren Anwalt bitte nicht, bevor Sie uns Ihren Fall gemeldet haben. Ihr Anwalt sollte seine Arbeit erst nach unserer Kostengutsprache aufnehmen.

Abschluss

Wenn wir Ihren Fall abgeschlossen haben, benachrichtigen wir Sie mit unserem «Erledigungsschreiben», dem wir auch ein Kunden-Feedback-Formular beilegen. Für Ihr Feedback – Ihre Rückmeldung über den Ablauf des Falls – sind wir Ihnen sehr dankbar. Wenn Sie finden, dass wir uns noch verbessern könnten, erst recht.

JurLine

Rechtsauskunft JurLine

Die telefonische Rechtsauskunftsstelle JurLine steht Ihnen von Montag bis Freitag, 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr unter der Nummer 0848 82 00 82 zur Verfügung. Erfahrene Juristinnen und Juristen geben Antworten auf Rechtsfragen jeder Art.

Diese Dienstleistung steht Kundinnen und Kunden mit einer Rechtsschutzversicherung der Protekta oder einer Haushalt-, Fahrzeug-, Reise- oder Betriebsversicherung der Mobilgarantie kostenlos zur Verfügung.

Adressen

Protekta Direktion
Monbijoustrasse 68
Postfach
3001 Bern
Tel. 031 389 85 00
Fax 031 389 85 97
schaden@protekta.ch

Sekretariat LSZ
Sonnhalde 9
8808 Pfäffikon
Tel. 055 410 45 02
sekretariat@l-sz.ch

Schadenformular Internet

www.protekta.ch/schaden oder www.l-sz.ch