SCHADEN .NEWS

03.04.2019

ROTE KARTE FÜR RECHNUNGSKÜRZUNGEN

Nicht nur K&L-Betriebe, sondern auch Autohäuser sind vermehrt von den Rechnungskürzungen der Versicherer betroffen – das wurde beim 7. Automotive Forum der Kanzlei Voigt deutlich. In Stolberg im Harz erfuhren insgesamt rund 40 Teilnehmer, wie sie sich aktiv gegen die ungerechtfertigte Streichung von Rechnungspositionen wehren können, aber auch wie Digitalisierung ihre täglichen Abläufe, das Schadenhandling und den Fahrzeugankauf erleichtert.

ZEIT BEI DER SCHADENABWICKLUNG SPAREN, ERTRAG ERHÖHEN

Rechtsanwalt Martin Uschmann von der Kanzlei Voigt aus Magdeburg zeigte sich überrascht, dass noch immer rund 80 Prozent der Haftpflichtfälle ohne Einbindung eines Anwaltes bearbeitet werden. „Dabei steht genau das dem Geschädigten zu – und zwar unabhängig von der Schadenhöhe“, unterstrich er in seinem Vortrag. Zudem habe die Erfahrung der Kanzlei Voigt Rechtsanwalts GmbH gezeigt, dass der Aufwand in der Schadenbearbeitung für Service-Mitarbeiter durch die Einbindung eines Anwaltes deutlich sinkt – um durchschnittlich mehr als zwei Stunden pro Fall. Für Werkstätten und Autohäuser soll die Zusammenarbeit mit den Rechtsvertretern jetzt einfacher werden – mittels einer Schadenplattform, die die Kanzlei Voigt in Eigenregie aufgesetzt hat.

RELEVANTE KENNZAHLEN, KOMMUNIKATION MIT DEM ANWALT, ERINNERUNGEN

Das Portal zeigt wesentliche Kennzahlen, wie zum Beispiel die Anzahl der Haftpflicht-, Kasko- und Totalschäden, die Höhe offener Forderungen und Reparaturwerte sowie die Zeit bis zum Rechnungsausgleich. Zudem sind in dem Tool alle Dokumente und sowie der Verlauf der Kommunikation der Kanzlei mit dem Versicherer hinterlegt und abrufbar. So ist auf Rückfrage des Kunden auch der Service-Mitarbeiter auskunftsfähig und kann den aktuellen Stand durchgeben. Falls vom Kunden gewünscht, kann dieser auch einen eigenen Zugang zur Plattform erhalten. Damit im Tagesgeschäft nichts liegen bleibt oder untergeht, gibt es darüber hinaus auch eine Aufgaben-Funktion, die übersichtlich auflistet, wo beispielsweise der Unternehmer noch welche Schritte vornehmen muss. „In Summe reduziert unsere Schadenplattform das E-Mail-Aufkommen, weil jeder im Betrieb – das heißt Buchhaltung, Chef, Service-Mitarbeiter – direkt selbst auf alle Informationen zugreifen kann“, schloss Martin Uschmann.

WELCHE VORTEILE BIETET EIN SCHADENGUTACHTEN?

Für die Unterschiede zwischen einem von der Werkstatt erstellten Kostenvoranschlag und einem Schadengutachten sensibilisierte Volker Krause von DEKRA. "Während der Kostenvoranschlag eine kaufmännische, mit einem rechtsverbindlichen Angebot vergleichbare Vorkalkulation ist, handelt es sich bei einem Schadengutachten, wie es etwa DEKRA erstellt, um ein umfassendes, verkehrsfähiges und prozesstaugliches Dokument." Es enthalte neben der Reparaturkostenkalkulation auch Informationen über den Wiederbeschaffungs- und Restwert, eine Fotodokumentation, Ausfallkosten, die Wertminderung sowie Aussagen zur Plausibilität. Wichtig sei hierbei zudem, dass die tatsächlichen Kosten bei Reparaturdurchführung die in einem Kostenvoranschlag getroffenen Aussagen nur um 15 bis 20 Prozent übersteigen dürfen. Demgegenüber ist ein Nachtrag im Gutachten bei einer Schadenerweiterung jederzeit möglich. Schlussendlich entsteht dem K&L-Betrieb durch die Erstellung von Kostenvoranschlägen zeitlicher Aufwand, den er nicht weiterberechnen kann, zum Beispiel für die Klärung des Schadenfalls, die Besichtigung, Fotoerstellung und die Klärung von offenen Rechnungspositionen nach eventueller Rechnungskürzung. Gutachten von Organisationen wie DEKRA könnten so dafür sorgen, dass die Serviceberater zeitlich entlastet werden.

SCHLUSS MIT UNBEZAHLTEN KOSTENVORANSCHLÄGEN

Entscheidet sich ein Betrieb dennoch dazu, Kostenvoranschläge für Versicherer zu erstellen (was bei einem Haftpflichtschadenfall ab dem Überschreiten der Bagatellschadengrenze von 750,00 € incl. MwSt. generell nicht der Fall sein sollte), sollte das Autohaus oder der K&L-Betrieb die Kosten für die Erstellung des Kostenvoranschlages verlangen. Voraussetzung für die Weiterberechnung dieser Kosten sei jedoch, dass der Auftraggeber – die Versicherung oder der Kunde – vorab darauf hingewiesen wird, dass Kosten anfallen werden. Im Kaskoschadenfall ist die Schadenfeststellung Sache des zuständigen Versicherers, idealerweise sorge dann die Kaskoversicherung für die Einschaltung eines Gutachters und lasse eine Reparaturkostenkalkulation oder ein Gutachten erstellen.

CHECKLISTEN FÜR MEHR EFFIZIENZ IM ALLTAG

Wie Werkstätten in ihrer täglichen Praxis effizienter werden können, erläuterte Helmut Hutter von Autohaus Next. Denn bereits beim ersten Kundenkontakt gelte es, alle relevanten Informationen vom Kunden "abzugreifen". "Das gelingt am einfachsten mit Checklisten – die sorgen für klare Struktur und sparen nachträgliches Erfragen fehlender Details oder das Suchen des Autoschlüssels", betonte er. Seine Erfahrung: "Ermutigen Sie besonders Ihre jungen Mitarbeiter, sich an solche Listen zu halten, auch wenn der Kunde einmal drängelt."

WORAUF KOMMT ES BEI DER BANK AN?

Schon lange schauen Banken nicht mehr nur auf die BWA, wenn sie Firmenkunden wie K&L-Betriebe und Autohäuser bewerten. "Es reicht daher nicht mehr nur, Benzin im Blut zu haben", erläuterte Patrick Rittich von der Creditplus Bank AG. Wichtig sei heute eben auch, dass Unternehmer eine Vision haben und strategisch denken. Darüber hinaus sei auch die regelmäßige Kommunikation über die Ziele und den Stand der Zielerreichung wichtig.

Lisa Möckel