SCHADEN.NEWS




28.05.2019

# RECHNUNGSKÜRZUNG: DIE NERVEN LIEGEN BLANK!

Die Stimmung in der Branche scheint zu kippen. Jede Woche erreichen unsere Redaktion Zuschriften aus Karosserie- und Lackierbetrieben, die das Kürzen ihrer Werkstattrechnungen nervt. In einem offenen Brief von Andreas Lau aus Schönberg kritisieren der Betriebsinhaber und seine Mitarbeiter das Verhalten von Prüfdienstleistern wie Control Expert, Claims Controlling und Kfz-Versicherern.

## GRUNDIEREN VON BAUTEILEN UND FEHLERAUSLESE WERDEN GESTRICHEN

Während die Branche über neue technische Herausforderungen diskutiert, werden offenbar Rechnungspositionen wie das Auslesen des Fehlerspeichers und vor allem das Grundieren von Ersatzteilen im Auftrag der Kfz-Versicherer gestrichen. In dem offenen Brief heißt es: „Seit einigen Wochen wird von Seiten der Versicherung bzw. in deren Auftrag durch die Prüforganisation die fachliche Notwendigkeit dieser grundlegenden Arbeitsschritte in Frage gestellt." Obwohl die Grundierung von Bauteilen in der ISO-Zertifizierung festgehalten und in den Reparaturanleitungen führender Lackhersteller vorgeschrieben sei, würden diese Positionen seitens der Prüforganisationen für null und nichtig erklärt, steht in dem der Redaktion vorliegendem Schreiben.

## ZWEIFEL AM SCHADENMANAGEMENT

In dem offenen Brief heißt es weiter: „Unsere hochmotivierten, nicht ganz günstigen Mitarbeiter in der Administration müssen sich oft bis zu drei Mal pro Auftrag für derart grundlegende Arbeiten rechtfertigen." Die Grundidee des Schadenmanagements werde so außer Kraft gesetzt. Besonders

frustrierend sei die Argumentation der Prüfdienstleister gegenüber dem K&L-Betrieb: „Ich verstehe und kenne Ihre Argumentation, diese interessiert jedoch meinen Auftrag gebenden Versicherer nicht“, erklärten die Controller nach Angaben der Bosch Service Lau GmbH. Der Aufwand werde so sinnlos in die Höhe getrieben. „Dieses Spiel wird dann oft drei- bis viermal wiederholt. Oft kommt dann noch beim fünften Mal ein Sachverständiger, um vor Ort zu besichtigen. Dieser erklärt dann schlussendlich in seiner Kalkulation die Umgrundierung für fachlich notwendig.“ Der Betrieb fragt sich, warum der Versicherer der Partnerwerkstatt nicht gleich vertraut. Unter diesen Bedingungen will der Betrieb keine Gewährleistung für Haftung und Farbton mehr übernehmen. Ausdrücklich wird in dem Schreiben aus Schönberg die HUK-Coburg gelobt. „Nach Aussage unserer Mitarbeiter ist die HUK-Coburg der einzige Versicherer, der solche grundlegenden Arbeitsschritte nicht in Frage stellt.“

## STREIT UM POSITIONEN IN KOSTENVORANSCHLÄGEN BEI SPN

Auch auf die Berichterstattung über das Entgegenkommen des Service Partner Netzwerks (SPN) reagierten Betriebe. In Zuschriften kritisierten Partnerwerkstätten erneut die Funktionalität des SPN-Portals und das Vorgehen bei der Prüfung von Kostenvoranschlägen. Ein Betriebsinhaber meint: Der „neue Prüfdienstleister“ sei „bei den bisherigen geprüften Aufträgen sogar schlimmer als Control Expert.“ In dieser Zuschrift ist zu lesen: „Nach deren Aussage dürfen wir zum Beispiel keine eigenen Positionen nutzen, da wir ja laut unserer Partnervereinbarungen Audatex als Kalkulationsbasis hätten und die ja die Herstellervorgaben nennen würden.“

## „REDEN HILFT OFFENBAR NICHT MEHR“

Im Video-Interview mit Peter Börner, das schaden.news | colornews.de am Rande des ZKF-Branchentreffs geführt hat, nahm auch der ZKF-Präsident Stellung zur aktuellen Stimmungslage in der Werkstattwelt: „Wir reden seit fünf Jahren mit den Schaden-Chefs der Kfz-Versicherer die sagen uns: Ja, fachlich habt Ihr Recht, aber trotzdem bezahle ich nicht.“ Die Einschätzung von Peter Börner: Die Versicherer würden erst dann reagieren, wenn sich aufgrund des Fachkräftemangels das Angebot an Reparaturkapazität weiter verknappe und die Betriebe nur noch mit Anwalt vorgehen und die Reparaturaufträge bevorzugen, die zum auskömmlichen Stundensatz abgerechnet werden können.

Christian Simmert