SCHADEN .NEWS

23.10.2019

„DAMIT HABEN WIR ALLE SCHADENFÄLLE IM BLICK“

Vor rund einem Jahr brachte die Kanzlei Voigt eine Online-Plattform zur Schadenabwicklung an den Start. Sie sollte die Abstimmung zwischen K&L-Betrieb und Rechtsanwalt insbesondere in Haftpflichtfällen vereinfachen und Unternehmer darüber hinaus mit rechtlichen Textbausteinen und statistischen Auswertungen unterstützen. "Aktuell haben wir rund 4.000 Anwender im Webportal", erklärt Henning Hamann, Geschäftsführer der Kanzlei Voigt. Bei durchschnittlich zwei bis drei Nutzern pro Autohaus beziehungsweise Karosserie- und Lackierbetrieb sind derzeit bereits rund 1.600 Werkstätten angeschlossen.

ANREGUNGEN AUS DER PRAXIS FLIESSEN KONTINUIERLICH EIN

Henning Hamann betont, dass er und sein Team die Plattform stetig weiterentwickeln: "Wir bekommen regelmäßig Rückmeldungen aus den Betrieben mit Hinweisen und Verbesserungsvorschlägen, die wir nach und nach einfließen lassen. So wachsen der Funktionsumfang und die Bedienerfreundlichkeit des Webportals kontinuierlich mit." Ein Beispiel: Nach einer Nutzerrückmeldung kam als neue Funktion der OP-Export hinzu. "Damit kann sich der Anwender auf Knopfdruck eine Liste aller offenen Forderungen ziehen. Das hilft Geschäftsführung und Buchhaltung, den Überblick zu behalten", erklärt Henning Hamann.

JEDERZEIT ZUGRIFF AUF GESAMTE SCHADENKOMMUNIKATION

Das Autohaus Faupel startete vor über einem Jahr als Testnutzer der neuen Plattform. Der Bosch Car Service-Betrieb mit angeschlossener Werkstatt hatte bereits sehr erfolgreich mit den Rechtsanwälten der Kasseler Kanzlei Voigt-Niederlassung zusammengearbeitet, als sie das Webportal kennenlernten. Serviceleiter Andreas Aust war schnell überzeugt: "Ich sah darin eine gute Möglichkeit, um die gesamte Kommunikation mit dem Anwalt zu vereinfachen. Schließlich hatten wir uns bis dahin immer telefonisch abgestimmt und auf den neuesten Stand gebracht." Das sorgte jedoch häufig für Verzögerungen, da sich Anwalt und Serviceleiter nur selten im ersten Anlauf erreichten.

SICHERHEIT FÜR DEN KUNDEN, RÜCKENDECKUNG FÜR DEN BETRIEB

Wünscht ein Kunde anwaltliche Unterstützung, meldet Andreas Aust direkt im Gespräch den Schaden über das Webportal an die Kanzlei Voigt. "Wenn bei einem Haftpflichtschaden schon absehbar ist, dass der Sachverhalt etwas komplexer werden könnte, empfehle ich das direkt", erklärt der Serviceleiter aus Bad Wildungen.

Alle weiteren Daten werden von den Mitarbeitern der Kanzlei Voigt erfasst und in einer webbasierten Schadenakte eingepflegt. Ein Service, der, so Geschäftsführer Henning Hamann, das Portal von vergleichbaren Lösungen anderer Anbieter deutlich unterscheidet. „Unser erklärtes Ziel ist es, dem Serviceberater Zeit zu ersparen, und nicht zusätzlichen Aufwand durch die Eingabe zu erzeugen.“

Sind die schadenrelevanten Daten eingepflegt, wird der Fall von einem Anwalt geprüft. Basierend auf Vergleichsfällen bekommen Kunde und Werkstatt bereits nach kurzer Zeit eine erste Einschätzung, zu wie viel Prozent der Schaden voraussichtlich von der Versicherung anerkannt wird. "Das gibt uns Rückendeckung und dem Kunden mehr Sicherheit", meint Andreas Aust.

HAND IN HAND ARBEITEN MIT DEM ANWALT

In Bad Wildungen nutzen sowohl Andreas Aust als auch sein Serviceassistent das kostenfreie Angebot der Kanzlei. Beide sehen darin eine deutliche Arbeitserleichertung, auch wenn Serviceleiter Aust einräumt: "Natürlich sollte man sich gerade zu Beginn die Zeit nehmen, sich in die Plattform reinzuarbeiten und überlegen, an welchen Stellen der Einsatz für den eigenen Betrieb sich tatsächlich lohnt." Um schneller "reinzukommen", arbeiteten Aust und sein Kollege ab Tag eins intensiv mit dem Portal. Der konkrete Nutzen wurde schnell spürbar: "Fragt ein Kunde nach dem Stand der Kommunikation mit dem Versicherer, muss ich jetzt nicht mehr in der Kanzlei anrufen, sondern kann direkt im Gespräch selbst nachschauen, wie der Status ist und welche Schreiben von den Anwälten verschickt wurden – und das unabhängig von den Öffnungszeiten der Kanzlei. So verbringe ich weniger Zeit mit Rückfragen und Warteschleifen, und habe mehr Zeit für andere Dinge im Betrieb."

"... DÜRFTE SICH FÜR K&L-BETRIEBE NOCH MEHR LOHNEN"

Durchschnittlich fünf Unfallschäden bearbeitet die Werkstatt des Autohaus Faupel in Bad Wildungen pro Monat, davon bedarf in der Regel mindestens einer der anwaltlichen Prüfung. Andreas Aust ist überzeugt: "Der geringe Mehraufwand, den wir durch die Doppeleingabe in ein weiteres System haben, rechnet sich absolut gegenüber dem, was wir an Zeit in der weiteren Schadenabwicklung sparen. Für reine Karosserie- oder Lackierbetriebe dürfte sich die Verwendung dieser Plattform noch deutlich mehr lohnen."

Carina Hedderich