

EDITORIAL	3
NEWS	6
Sichere Kalkulation	10
Schwerpunktthema der Karosserie- und Schadenstage	
„Die Freiheit erhalten“	12
ZKF-Präsident Peter Börner im Interview	
SPEZIAL: MARKT	
Turbulenzen im Markt	14
Die Zahl der Anbieter in der Schadensteuerung nimmt zu	
Franchise für Unfallschäden	18
Das kanadische Unternehmen Auto Fix kommt nach Deutschland	
Offen für andere	20
Dr. Martin Weldi und Marco Riesenbeck, HDI, im Interview	
MANAGEMENT	
Verauslagung ade	24
Der BGH hat der Vorfinanzierung von Gerichtskosten durch große Kanzleien einen Riegel vorgeschoben	
Schleppender Start	26
Trotz bisher geringer Verkäufe hält der Online-Auktionator Copart an ehrgeizigen Zielen fest	
WERKSTATTNETZE	
Noch mehr Aufträge	28
Die Innovation Group will das Auftragsvolumen deutlich steigern	
UNTERNEHMEN	
Ohne Wachstum geht's nicht	30
Neues Kiessling Lackier- und Karosseriezentrum in Fürth	
Ohne Schadensteuerer	33
Taunus-Auto in Wiesbaden setzt auf die eigene Kundschaft	
AUSBILDUNG	
Neue Profis im Schadenmanagement	36
Ausbildung zum Unfallschadenmanager soll Lücken schließen	
RECHT	
Die Beilackierung in der Kaskoversicherung	40
Die Beilackierung ist besonders häufig von Rechnungskürzungen betroffen	
Nie ohne Auftrag	43
Aufträge sollten stets schriftlich vereinbart werden	



36

Der bayrische Landesverband für Karosserie- und Fahrzeugbau bildet Unfallschadenmanager aus.



40

Die Beilackierung ist besonders häufig von Rechnungskürzungen betroffen – die Ansprüche können aber gerichtlich gut verfolgt werden.



48

Um die Zukunft der Mobilität und der Kfz-Versicherung ging es beim BF-21-Kongress in Köln.

**SPEZIAL:
MARKT**
14

Die Zahl der Anbieter in der Schadensteuerung steigt. Werkstätten könnten von der breiteren Auswahl profitieren.

EVENTS & KONGRESSE

Schadenkongress „Autoschaden gerecht“	44
Kfz-Sachverständigenforum Würzburg	46
BF-21-Kongress „Mobilität und Kfz-Versicherung im Fokus“	48
Verkehrsgerichtstage in Goslar	50

Neue Profis im Schadenmanagement

Einen Unfallschaden durch den Betrieb zu schleusen und anschließend reibungslos mit der Versicherung abzurechnen, erfordert Spezialisten, die es heute oft nicht gibt. Die Ausbildung zum Unfallschadenmanager des bayrischen Landesverbands für Karosserie- und Fahrzeugbau soll dieses Manko beheben.

KONRAD WENZ

Die Anforderungen an die Mitarbeiter einer Werkstatt bezüglich der Abwicklung von Unfallschäden sind in den vergangenen Jahren stetig gestiegen. Dabei geht es nicht allein um technische Herausforderungen, die zu meistern sind. Vielmehr fordern die administrativen Aufgaben die Mitarbeiter zunehmend – egal, ob es um die Fotodokumentation des Unfallschadens oder die elektronische Übermittlung des Vorgangs an die Versicherung geht. Deshalb tun sich auch heute noch viele Betriebe beim Management schwer.

Einen Spezialisten, der die Prozesse bei den Versicherungen und Schadensteuerern kennt und in der Lage ist, diese mit den Prozessen im eigenen K&L-Betrieb in Einklang zu bringen, findet man häufig nicht. Die Karosserie- und Fahrzeugbauerinnung München-Oberbayern und Schwaben hat sich vorgenommen, das zu ändern. Gemeinsam mit der Hepp Unternehmensberatung aus Münster haben die Verbandsfunktionäre eine umfangreiche Ausbildung

zum Unfallschadenmanager entwickelt.

Stefan Höslinger, Geschäftsführer der Unternehmensberatung, beschreibt das Problem: „In dem gesamten Bereich der Kundenbetreuung und Auftragssteuerung in der Unfallabwicklung gibt es kein Berufsbild. Aber die Anforderungen wachsen zunehmend. Heute wird viel Geld im Büro verbrannt – die Fehler, die im Büro gemacht werden, kann die Werkstatt oft nicht mehr korrigieren.“

Sachverstand ist gefragt

Der K&L-Betrieb muss die Unfallschäden mit hohem Sachverstand abwickeln. Der Prozess muss möglichst effizient sein, es dürfen keine Störungen auftreten, weil etwas falsch gemacht worden ist. Weist beispielsweise eine Versicherung den Kostenvoranschlag zurück, weil irgendetwas fehlt, verursacht das im Betrieb und bei der Versicherung zusätzlichen Aufwand. Muss zur Klärung der Angelegenheit der Kunde

konsultiert werden, reagiert er oft verärgert. Immer aber muss der Betrieb länger auf sein Geld warten. Apropos Geld – ist die Kalkulation falsch, kann es passieren, dass der Betrieb mit der Unfallschadenreparatur nichts verdient.

Lehrgang mit vier Modulen

Die logische Schlussfolgerung: „Wir brauchen in den Unternehmen Mitarbeiter, die diesen Berg an Aufgaben beherrschen“, sagt Höslinger. Die Ausbildung zum Unfallschadenmanager ist folglich ein konsequenter Schritt in die richtige Richtung.

Im vergangenen Jahr startete der aus vier Modulen aufgebaute Lehrgang im Bildungszentrum in München. Die Module sind relativ einschlägig – beispielsweise geht es um den Aufbau der Karosserie und um Karosserietechnik. Dazu gehören auch Grundlagen zur Schadensbegutachtung und der Unfallreparatur. Die Teilnehmer sollen am Ende Reparaturwege einschätzen sowie mit den Herstellervorgaben arbeiten



Noch eine Hausaufgabe und eine Prüfung trennen die Lehrgangsteilnehmer von ihrem Zertifikat „Unfallschadenmanager“.

können und wissen, wo man welche Informationen findet.

Im zweiten Modul stehen Schadensanalyse und Schadenskalkulation im Fokus. Das dritte Modul setzt sich mit dem Schadens- und Versicherungsrecht auseinander und behandelt das Spannungsfeld zwischen Versicherung, Kunden und Betrieb.

Zu guter Letzt gibt es noch das Modul Auftrags- und Kundenbetreuung, das erstmals im Februar im Vogel Convention Center in Würzburg stattfand. Dabei wird dem Mitarbeiter gezeigt, wie er unter Einsatz der gängigen Instrumente Unfallschäden effizient und produktiv abwickelt.

„80 Prozent aller Störungen in der Abwicklung eines Unfallschadens stammen aus einer fehlerhaften oder schlechten Dokumentation“, erklärte Höslinger den 20 Teilnehmern zum Auftakt des Moduls 4. Mit Blick auf den Kunden sei es jedoch ausgesprochen wichtig, Störungen zu vermeiden. Denn: „Der Kunde kann die Qualität der handwerklichen Arbeit in der Regel nicht bewerten. Er kann aber das bewerten, wovon er etwas versteht oder womit er direkt konfrontiert wird – und das ist die Schadenabwicklung.“ Wenn die nicht reibungslos laufe, Nachfragen von Versicherungen kämen oder das Auto nicht pünktlich fertig sei, sei das schlecht für die Kundenbeziehung.

Als „Moment of Truth“ bezeichnete Höslinger den Zeitpunkt, zu dem der Versicherungskunde einen Schaden erleidet. Denn dann bewahrheitete sich, ob die Regulierungsversprechen des Versicherungsunternehmens eingehalten werden oder ob es sich nur um leere Versprechungen gehandelt habe. Den Versicherungen liegt in der Regel sehr viel daran, ihre Kunden zufriedenzustellen. Keine der Assekuranz will als die Versicherung gelten, die im Falle eines Falles am wenigsten zahle, so Höslinger. Für die Kundenzufriedenheit sei aber nicht allein die Regulierungspraxis

80

Prozent aller Prozessstörungen stammen aus einer fehlerhaften oder schlechten Dokumentation.

Die MAS Akademie ist Ihr Partner beim Thema Seminare



MAS
AKADEMIE
www.masakademie.de

Unfallschadenmanager

Mit vier Modulen zum Ziel

Der von der Karosserie- und Fahrzeugbauer-Innung München-Oberbayern und Schwaben in Zusammenarbeit mit !HEPP Unternehmensimpulse entwickelte Lehrgang ist auf den täglichen Ablauf von K+L-Betrieben, Autohäusern mit Werkstätten, Lackierereien etc. zugeschnitten.

Zielgruppe sind alle Mitarbeiter, die mit der Annahme, Aufnahme und Abwicklung von Unfallschäden befasst sind.

Ziel des Kurses ist eine effektive, prozesssichere, zügige Abwicklung von Schäden. Geschult werden im Lehrgang sämtliche dazugehörigen Gebiete:

- technisches Know-how zu Karosserie und Karosserietechnik
- korrekte und vollständige Schadensanalyse und Schadenskalkulation
- Schadens- und Versicherungsrecht
- effiziente Auftragsabwicklung und freundliche Kundenbetreuung

Der Lehrgang besteht aus vier Modulen. Das Wissen wird zu großen Teilen in modernen Onlineschulungen vermittelt. Lediglich an sieben Tagen – verteilt über einen Zeitraum von sechs Monaten – ist die tatsächliche Präsenz des Teilnehmers im Schulungsraum erforderlich.

Nettopreis pro Teilnehmer:

2.850,00 € für Mitglieder einer Bayerischen KFB-Innung

2.950,00 € für Mitglieder des ZKF

3.150,00 € für sonstige Betriebe

Infos und Anmeldung unter www.kfb-innung.de

Modul 1

Fahrzeugtechnik und Schadendiagnose – die Grundlagen zur Schadensbegutachtung und Unfallreparatur

Referent: Maximilian Mayrhofer, Mitglied des Meisterprüfungsausschusses

Inhalte:

- Karosserieaufbau
- Beurteilung des Schadens unter technischen Gesichtspunkten und Analyse des Unfallschadens
- Reparatur des Schadens nach Vorgaben der Hersteller im Bereich Karosserie und Lack
- reparaturtechnische Unterlagen: Verfügbarkeit und Anwendung
- Endkontrolle der Reparatur
- technologische Entwicklungen im Karosseriebereich und in der Fahrzeugtechnik

Modul 2

Schadendokumentation und Schadenskalkulation

Referent: Mike Hartmann, öffentlich bestellter und vereidigter Sachverständiger für das Karosserie- und Fahrzeugbauerhandwerk

Inhalte:

- Kalkulationsgrundlagen und Herkunft der Vorgabewerte
- Vorstellung der verschiedenen Softwarelösungen
- Kalkulation von Beispielschäden
- unterschiedliche Kalkulationen eines Unfallschadens
- Die Bedeutung von Rückmeldungen bei unvollständigen/unrichtigen Vorgaben, z. B. an den IFL
- Fahrzeuggewertung: Lohnt sich die Reparatur überhaupt?
- Nachkalkulation und Transfer Rechnungswesen

Modul 3

Schadens- und Versicherungsrecht – wichtige Aspekte im Beziehungsgeflecht der Beteiligten

Referent: Rechtsanwalt Frank Burkard

Inhalte:

- Vermittlung versicherungstechnischer Grundlagen
- Erläuterung Rechtsberatung und Rechtsdienstleistung sowie Lieferungs- und Zahlungsbedingungen
- Reparaturkostenübernahme- und Schadensabtretungs-erklärung – was ist das?
- Sachmängelhaftung, Garantie und Kulanz
- Haftpflicht vs. Kaskoschaden
- Schadensminderungspflicht
- Bagatell- vs. wirtschaftlicher Totalschaden

Modul 4

Auftragssteuerung und Kundenbetreuung

Referent: Stefan Höslinger, Geschäftsführender Gesellschafter !HEPP Unternehmensimpulse GmbH

Inhalte:

- Ziele im Bereich der Kunden- und Auftragsabwicklung: Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit, Vertriebserfolg, Produktivität und Effizienz in der Werkstatt, Effizienz und Qualität in den Bearbeitungs- und Organisationsprozessen
- Darstellung der Potenziale und Risiken „im Büro“
- Ideen und Ansätze für Vertrieb, Marketing, Personalentwicklung, Prozessgestaltung und Führung bezogen auf die formulierten Ziele
- zielsichere Abwicklung
- Cross-Selling und Rhetorik im Kundenkontakt

der Versicherung verantwortlich, sondern eben auch die Leistung der mit der Reparatur beauftragten Werkstatt.

Blick in die Praxis

Ein Großteil der etwa 17-wöchigen Ausbildung zum Unfallschadenmanager findet im eigenen Betrieb statt. In den insgesamt vier Präsenzterminen werden die Inhalte dann vertieft und um ein paar Aspekte ergänzt, die man wirklich demonstrieren muss, beispielsweise was die Technik betrifft. Ab welcher Betriebsgröße der Unfallschadenmanager interessant ist, ist für Höslinger weniger die Frage. Vielmehr gehe es darum, für wen er interessant sei. „Sobald der Betrieb an der Schadenabwicklung teilnimmt, muss er auch die Kompetenz haben, dies zu tun – es handelt sich hier fast um einen industriellen Job im K&L-Betrieb.“

Höslinger ist überzeugt, dass der Unfallschadenmanager im K&L-Betrieb künftig der Versicherung oder dem Schadensteuerer Paroli bieten könne: „Kalkulieren, dokumentieren und dann argumentieren – das ist die Erfolgsformel. Wenn der Meister in seiner Dokumentation sichtbar gemacht hat, dass die kalkulierte Maßnahme erforderlich ist, dann muss er auch dahinterstehen. Das ist dann auch leichter als in den Fällen, wo dies nicht volumnäßig gemacht wurde. Die Betriebe brauchen den Schadenmanager sehr dringend.“

Höslinger startete das Modul mit einer Diskussion darüber, was die Teilnehmer in den vorherigen drei Modulen gelernt haben und was sie in ihren Betrieben schon umsetzen konnten. Die Vielzahl der Maßnahmen und auch die Erfolge waren durchaus erstaunlich. Die Teilnehmer nannten:

- eine verbesserte Auftragsannahme
- die intensive Auseinandersetzung mit Sachverständigen und der ständige Hinweis auf die IFL-Liste

Bild: Wenz



Einzelne Themen werden während des Lehrgangs in kleinen Arbeitsgruppen bearbeitet.

- das Verwenden von Positionen, die früher nicht in die Kalkulation eingeflossen sind (brachte einem Betrieb durchschnittlich 10 AW mehr pro Auftrag)
 - das Unterweisen der Mitarbeiter bezüglich der IFL-Liste
 - Prüfberichte von Dienstleistern werden nicht mehr einfach akzeptiert
 - Leitfaden bezüglich der Dokumentation wurde entwickelt
 - Dramatik in den Schadenbildern beachten, beispielsweise durch das Nutzen eines Dellen-Spiegels beim Fotografieren (wirkt sich positiv auf die Anzahl und Höhe der Kürzungen aus)
 - rechtliche Grundlagen sichern die Argumentation gegenüber Versicherern ab
 - einen Standardablauf für den Schadenprozess installieren – die Abwicklung wird beschleunigt und die Zahlung erfolgt früher
- Höslinger ging auch auf Begriffe wie „produktiv“ und „effizient“ ein. „Produktiv bedeutet, das Richtige zu tun. Effizient bedeutet, es richtig zu tun“, führte der Unternehmensberater aus. Beispielsweise sei jeder Job

im K&L-Betrieb in fünf bis sechs Arbeitsstationen gestückelt, etwa Demontage/Richten, Vorbereitung, Lackieren, Finish, Endmontage. Rechne man pro Übergang in die nächste Arbeitsstation nur fünf Minuten Wartezeit ein, bis man nachrücken könne, so seien dies pro Auftrag 25 Minuten, in denen nicht produktiv gearbeitet werde: „Ein mittlerer Betrieb erledigt etwa 2.000 Jobs pro Jahr – da kommt ganz schön viel Zeit zusammen.“

Fazit: Im Modul 4 lernen die Teilnehmer unter anderem, den Job so reibungslos wie möglich durch den Betrieb zu schleusen und möglichst viel von der unproduktiven Zeit für produktive Arbeiten zu nutzen. Dazu gehört, dass der Teilnehmer bestimmte Betriebskennzahlen kennt und damit arbeiten kann. So muss er beispielsweise bei Verhandlungen mit der Versicherung darüber informieren können, was den Betrieb eine Stunde Arbeit kostet. Dazu gehören aber auch ein professionelles Informationsmanagement im Betrieb oder das aktive Verkaufen von Zusatzleistungen wie der Dellenreparatur. ■

Beilagenhinweis

Der Gesamtauflage liegt ein Prospekt der Firma TAK, Bonn, bei. Wir bitten freundlichst um Beachtung.