

SCHADENMANAGEMENT

Kompetenz „auf Knopfdruck“

Die Reparatur von Unfallschäden gilt als lukratives Geschäft. Allerdings birgt es auch Risiken, denn im Schadenabwicklungs-Dreieck zwischen Kunde, Versicherung und Werkstatt kann es schon mal knistern.

Gerade kleine und mittlere Betriebe kennen das: Neben dem anspruchsvollen Reparaturbetrieb auch noch um die Korrespondenz mit Versicherung, Gutachter, Ersatzwagen-Vermieter und manchmal sogar den Anwalt kümmern? Manche Schadenfälle bringen nicht selten das gesamte Werkstatt-Team zur Verzweiflung. Die „Blue Button“-App von TÜV SÜD könnte in solchen Fällen die Lösung sein. Eine Werkstatt, die den „Blue Button“ drückt, ruft damit im Prinzip einen spezialisierten Dienstleister für die komplette Schadenabwicklung zur Hilfe.

Diese Unterstützung ist zunächst einmal rein organisatorischer Natur: Die Absprache zwischen allen Beteiligten muss reibungslos funktionieren und lückenlos dokumentiert werden. Deren Koordination übernimmt dann ein TÜV SÜD-Schadenabwicklungs-Spezialist. Das entlastet zum einen die Werkstatt von organisatorischen Aufgaben, sichert die Prozessqualität (nichts vergessen, nichts verpassen) – und gibt letztlich auch dem Kunden das gute Gefühl, dass seine teure Reparatur in besten Händen ist.

Hilfe, wenn es hakt

Nicht selten kommt es im Schadensprozess zum Streit, oft dann, wenn die gegnerische Versicherung ihre Leistungen an den Geschädigten kürzt. In die Röhre gucken meist die Kfz-Betriebe, die auf einem Teil ihrer Forderungen sitzen bleiben bzw. sie ihren Kunden gar nicht erst in Rech-

KURZFASSUNG

Der „Blue Button“ von TÜV SÜD bildet den Mittelpunkt einer digitalisierten Schadenabwicklung, die die Werkstatt im gesamten Schadenprozess unterstützt. Auf Knopfdruck stehen Experten von TÜV SÜD zur Verfügung. Sämtliche Kommunikation zum Fall wird in der TÜV SÜD WebAkte dokumentiert. Infos unter www.tuev-sued.de/schadenmanagement

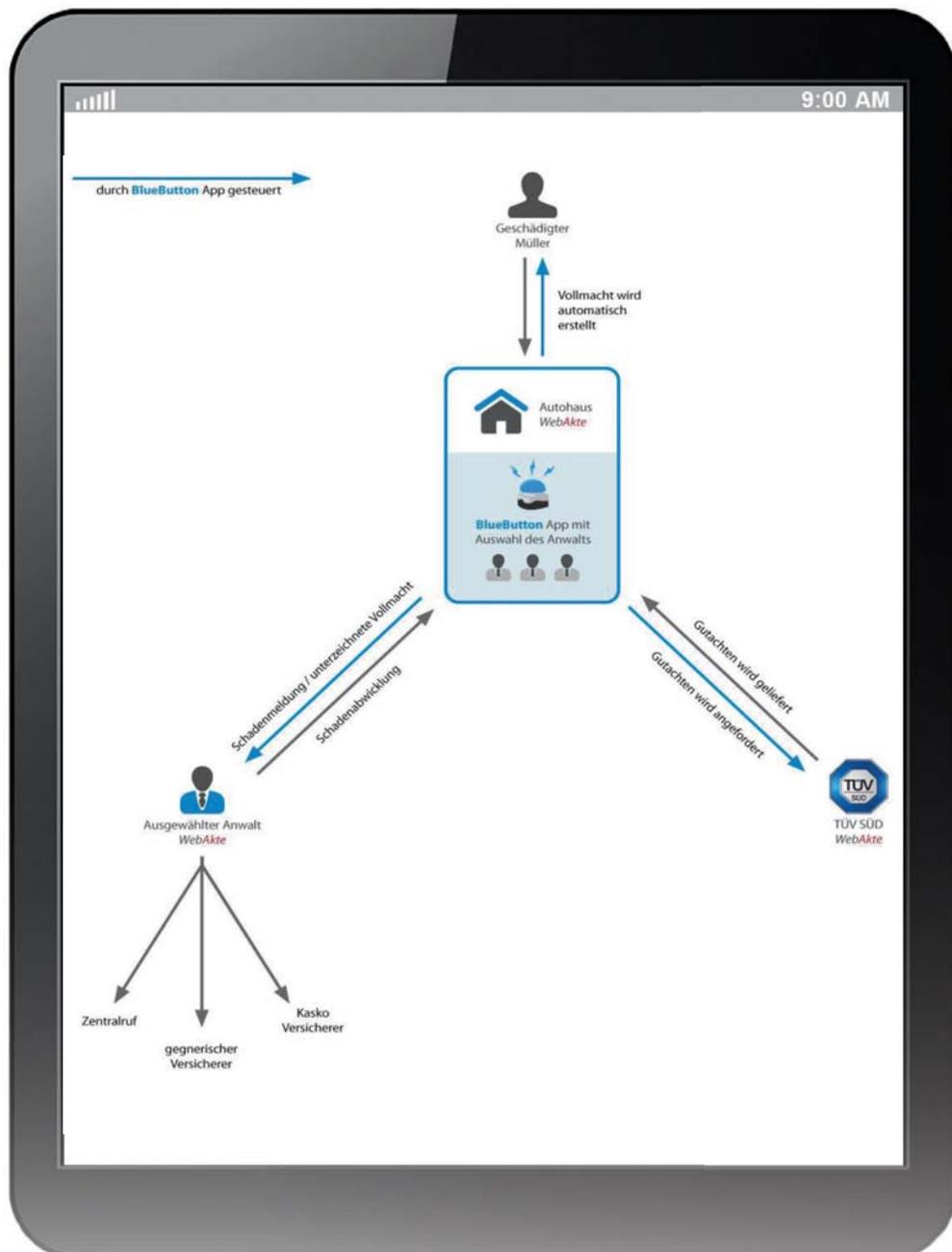


Foto: Fotolia/yossarian6, TÜV SÜD, Montage: Diane Laudien

So läuft die Kommunikation im Rahmen der „Blue Button“-Dienstleistung von TÜV SÜD: Die digitalisierte Schadenabwicklung bringt alle Beteiligten im Prozess des Schadenmanagement zusammen. Die WebAkte ist der digitale Aktenordner, auf den Werkstatt, Gutachter und Anwalt gleichermaßen Zugriff haben.

nung stellen (um diese nicht zu verärgeren). In der Branche ist es ein offenes Geheimnis, dass Kfz-Versicherer, die aktuell unter starkem Wettbewerbsdruck stehen, in vielen Fällen versuchen, ihre Leistungen im Schadenfall zu drücken. Rechnungskürzungen durch den Versicherer sind mittlerweile eher Regel als Ausnahme. Insbesondere dann, wenn die Versicherung keine juristische Gegenwehr vermutet. Ihre Chancen, damit durchzukommen, stehen leider gut: Laut Statistischem Bundesamt (Erhebung von 2012) verzichten Geschädigte in rund vier von fünf Haftpflichtfällen auf juristischen Beistand. Zu einem hohen Preis, denn sie erhalten durchschnittlich rund 30 Prozent weniger Geld als Geschädigte, die einen Anwalt mit der Wahrnehmung ihrer Rechte beauftragen.

Stufe zwei: der Anwalt

Drohen Leistungskürzungen, bekommt der „Blue Button“ von TÜV SÜD eine weitere Funktion: Die Werkstatt kann, in Absprache mit ihrem Kunden, einen spezialisierten Verkehrsrechtsanwalt beauftragen.

Dieser vertritt die Ansprüche von Kunde und Werkstatt gegenüber der Assekuranz, zunächst außergerichtlich, später nötigenfalls auch auf dem Rechtsweg. Es kann viele Gründe geben, warum das Einschalten eines Verkehrsrechtsjuristen geboten erscheint:

- Verzögerungen durch die Versicherung (zum Beispiel wenn wochenlang keine Schadensnummer vergeben wird)
- Die Begleichung von Nebenkosten wird verweigert (zum Beispiel Fahrzeugreinigung nach Reparatur)
- Die Lohnkosten der Werkstatt werden gekürzt
- Keine Erstattung der Mehrwertsteuer bei älteren Autos
- Restwert bei Totalschäden wird zu niedrig angesetzt
- Gutachten werden nicht oder nicht vollständig anerkannt
- Kosten für Ersatzwagen werden nicht vollständig bezahlt bzw. ein Nutzungsausfall zu niedrig angesetzt

„Das Problem für juristische Laien besteht darin, dass es für alle diese Fragen keine expliziten gesetzlichen Regelungen gibt, sondern sich Anhaltspunkte für eine rechtliche Beurteilung nur der aktuellen Rechtsprechung entnehmen lassen“, so Maximilian Küblbeck, Produktverant-

INTERVIEW MIT MAXIMILIAN KÜBLBECK

„Auf die digitale WebAkte haben alle Prozess-Beteiligten Zugriff.“

asp: Herr Küblbeck, was passiert genau, wenn eine Werkstatt den „Blauen Knopf“ in der App von TÜV SÜD drückt?

M. Küblbeck: Der Blue Button alarmiert als eine Art digitale Klingel speziell ausgebildete Mitarbeiter beim TÜV SÜD Kunden Service Center, die sich dann innerhalb kürzester Zeit nach Aktivierung beim Werkstattleiter melden. Sind bereits Kundendaten der Werkstatt hinterlegt, ist die Beauftragung des Sachverständigen zur Schadenbegutachtung nur noch eine Sache von wenigen Minuten.

asp: Warum eine App – eine Hotline-Nummer hätte doch gereicht?

M. Küblbeck: Wir wollten sicherstellen, dass uns unsere Werkstattpartner jederzeit erreichen und nicht in einer Warteschleife hängenbleiben. Außerdem weiß unser Blue-Button-Team dank der Blue-Button-App immer sofort, von welcher Werkstatt die Meldung kam, alle nötigen Unterlagen sind dann schon griffbereit, wenn wir zurückrufen.

asp: Wie viel muss die Werkstatt für den Blue-Button-Service bezahlen?

M. Küblbeck: Auf die Werkstatt kommen keine zusätzlichen Kosten zu. Der Blue Button wurde von uns als neuer Service sowohl für kleine und mittelständische Betriebe als auch für Fuhrparks und Autohäuser mit mehreren Standorten entwickelt. In größeren Betrieben übernimmt diese Funktion ein TÜV SÜD-Schadenmanager direkt vor Ort, das lässt sich natürlich nur bei entsprechenden Fallzahlen darstellen. Ab sofort kann aber jeder Betrieb, egal ob frei oder markengebunden, groß oder klein, die professionelle Schadenabwicklung von TÜV SÜD in Anspruch nehmen.

asp: Wie und wann wird ggf. ein Anwalt eingeschaltet?

M. Küblbeck: Nur dann, wenn Kunde und Werkstatt das für geboten halten, also zum Beispiel die gegnerische Versicherung Leistungen kürzt. Ob diese Kürzungen berechtigt oder unberechtigt sind, kann in der Regel nur ein Verkehrsrechtsspezialist prüfen. Über die TÜV SÜD WebAkte hat die Werkstatt direkten Zugriff auf einen Pool erfahrener Anwälte, es können aber auch jederzeit neue Juristen hinzugefügt werden, beispielsweise, wenn der Kunde bereits einen eigenen Anwalt hat.

asp: Wozu dient die digitale WebAkte?

M. Küblbeck: Die WebAkte ist gewissermaßen der digitale Aktenordner, auf den alle Beteiligten im Schadenprozess jederzeit Zugriff haben. Dort hinterlegt der Sachverständige von TÜV SÜD sein Gutachten, die Werkstatt die Abtretungserklärung des Kunden, es erfolgt die Kommunikation mit den Versicherungen – und natürlich wird hier ggf. auch der gesamte Schriftverkehr des Anwalts dokumentiert. Zusätzlich gibt es einen telefonischen Support durch dedizierte TÜV SÜD-Ansprechpartner.



Maximilian Küblbeck ist Produktverantwortlicher bei TÜV SÜD Auto Service

wortlicher bei TÜV SÜD Auto Service. Ohne juristischen Beistand sei es sowohl für Kunden als auch für die Werkstätten schwer, sich gegen Leistungskürzungen der Versicherer substanziell zu wehren.

Im Vorteil mit dem „Blue Button“

Die Vorteile des „Blue Buttons“ für das Autohaus sieht Küblbeck einmal in der Entlastung aller Mitarbeiter von jeglicher Korrespondenz mit Versicherung, Gutachter und anderen Beteiligten. Fehlende Daten werden durch die Mitarbeiter des TÜV SÜD Kunden-Service-Center (KSC) vervollständigt. Ist die Einschaltung eines Rechtsanwalts nötig, werden diesem alle erforderlichen Dokumente digital zur Verfügung gestellt.

Der bundesweite Pool erfahrener Fachanwälte sorgt für die Durchsetzung aller Forderungen des Kunden gegenüber der

Versicherung. Schließlich wird der gesamte Prozess jederzeit aktuell in der digitalen WebAkte von TÜV SÜD dokumentiert und ständig aktualisiert. Insgesamt stärkte der Blue Button die Kompetenz der Werkstätten in Sachen Schadenabwicklung, „ein großer Pluspunkt im Wettbewerb“, so Küblbeck.

Vorteile für den Endkunden

- Professionelle Hilfe bei der Unfallschadenabwicklung
- Schnelle, zuverlässige Abwicklung des Schadens bei eindeutigen Sachverhalten
- Übernahme der kompletten Kommunikation zwischen Kunden, Versicherung, Autohaus, Sachverständigem und Rechtsanwalt
- Einbindung kompetenter Verkehrsrechtsspezialisten bundesweit

Jörg Schwieder