

Schaden-Tipps vom Profi

asp-Werkstattclub | Beim dritten asp-Werkstattclub powered by TÜV SÜD in Bremen drehte sich alles um das professionelle Schadenmanagement. Mit den richtigen Stellhebeln wird daraus ein profitables Geschäftsfeld.



Marcus Kaiser (Mitte), CEO der Kanzlei Kaiser & Kollegen, und Volker Marquis (rechts), Leiter Schaden&Wert in Nordrhein-Westfalen bei TÜV SÜD, beantworten Fragen der Teilnehmer.

denmanagement mitbringen? Und an welchen Stellen ist die Kooperation im Schadenmanagement mit Dritten sinnvoll – diese und viele weitere Fragen wurden beim dritten asp-Werkstattclub powered by TÜV SÜD in Bremen diskutiert.

Zunächst führte Volker Marquis, Leiter Schaden und Wert in Nordrhein-Westfalen bei TÜV SÜD, die Teilnehmer in das modulare Schadenmanagement von TÜV SÜD ein. Dieses besteht aus mehreren Servicebausteinen. In der Zusammenarbeit zwischen Werkstatt und TÜV SÜD stelle sich immer wieder heraus, dass Kfz-Betriebe bei Schadenreparaturen nicht alles in Rechnung stellen, was eigentlich vom Versicherer bezahlt werden müsste: „Viele Positionen werden oft aus Unwissenheit nicht in Rechnung gestellt. Das sollten die Betriebe nicht akzeptieren“, appellierte Marquis an die Teilnehmer des Workshops.

Modulares Schadenmanagement

TÜV SÜD-Gutachter unterstützen Autohäuser und Werkstätten im gesamten Prozess von der Schadenannahme bis zur

Wer es bis Bremen geschafft hat, dem war es wirklich ernst mit dem Thema Schadenmanagement – denn der Schneefall hätte den Veranstaltern fast einen Strich durch die Rechnung gemacht.

Kurzfassung

Ein Thema beim asp-Werkstattclub: Besonders bei Kaskoschäden werden Rechnungskürzungen von vielen Werkstätten zähneknirschend hingenommen. Dabei lässt sich auch dagegen erfolgreich vorgehen.

Rund 30 Teilnehmer erhielten im „Schuppen Eins“ Profi-Tipps aus erster Hand. Das historische und seit einigen Jahren zum Oldtimer-Zentrum umgewidmete ehemalige Lagergebäude auf dem Bremer Hafengelände entschädigte mit seiner tollen Atmosphäre für manche rutschige Anreise.

Einer der größten Schmerzpunkte der Werkstätten sind Rechnungskürzungen durch den Versicherer beim Haftpflicht- und Kaskoschaden. Welche Möglichkeiten es gibt, sich erfolgreich gegen Rechnungskürzungen zu wehren, und welchen Mehrwert eine digitale Schadenakte in der Praxis bringt, waren wichtige Themen des Workshops. Welche Voraussetzungen sollten Betriebe für das profitable Scha-



Mirko Johnsen (TÜV SÜD) mit Marcus Kaiser, Volker Marquis und Oliver Hellweg (beide TÜV SÜD).

„Viele Positionen werden oft aus Unwissenheit nicht in Rechnung gestellt.“

Volker Marquis, TÜV SÜD



Werkstätten und Autohäuser erhielten wertvolle Profitipps.

Endabrechnung, inklusive der Kommunikation zwischen Kunde, Versicherung, Autohaus, Sachverständigem und Rechtsanwalt. Das TÜV SÜD-Schadenmanagement besteht aus den fünf Modulen Schadengutachten, Liquidität, Prozessqualität, digitale Akte und Schadenmanager für die internen Prozesse im Autohaus. In der digitalen Akte werden alle Schritte der Schadenbearbeitung abgewickelt, zusammengeführt und doku-

mentiert. Grundlage für das gesamte Schadenmanagement ist immer das neutrale Schadengutachten von TÜV SÜD.

Sonderfall Kaskoschäden

Rechtsanwalt Marcus Kaiser, CEO der Kanzlei Kaiser & Kollegen, erläuterte anhand von konkreten Beispielen, warum sich im Schadenmanagement die Zusammenarbeit mit einem spezialisierten Anwalt lohnt. Kaiser ging insbesondere auf Kaskoschäden ein, bei denen Kürzungen von vielen Betrieben zähneknirschend hingenommen würden. „Im außegerichtlichen Bereich bekommen wir in 90 bis 95 Prozent der Fälle unberechtigte Kürzungen von der Versicherung ersetzt“, erklärte Kaiser mit Blick auf Kaskoschäden.

Aber die Kommunikation mit Versicherern auf Augenhöhe sei ein Fall für Spezialisten, mahnte Kaiser: „Kein Mitarbeiter im Autohaus kann dies leisten, der administrative Aufwand ist viel zu hoch und die Erfolgsaussicht, beim Versicherer Gehör zu finden, gering.“ Kaiser & Kollegen setzen auf ein konsequentes Eskalationsschema, das ablehnenden Schreiben der Versicherung mit juristisch fundierten Argumenten begegnet. Die Kanzlei kümmert sich auch um ältere Forderungen, die noch nicht verjährt sind. Die Verjährungsfrist betrage drei Jahre. Hier schlummere in den meisten Betrieben einiges an Forderungsmasse.

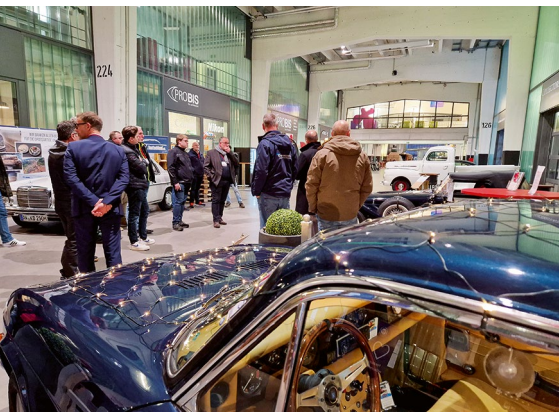
Kosten der Ersatzmobilität

Welche Möglichkeiten sich Werkstätten und Autohäuser im Bereich der Ersatzmobilität bieten, erläuterte Stephan Zeh, Vice President Replacement & Dealership Business, Sixt SE. „Ersatzmobilität ist einer der größten Kostenblöcke im Autohaus“, stellte Zeh fest. Hier gebe es sehr viel Optimierungspotenzial in den meisten Betrieben. Viele versteckte Kosten würden nicht erfasst und die meisten Be-

triebe könnten noch nicht einmal beziffern, welche Kosten tatsächlich anfallen. Auf vielen Kosten bleibe das Autohaus in der Regel sitzen, weil Schäden bei Rückgabe nicht entdeckt würden. Zeh wies noch auf einen anderen Aspekt hin: „Die schnelle Bereitstellung eines Ersatzwagens ist heute ein wichtiges Instrument der Kundenbindung für Werkstätten.“

Rennfahrer-Legende Volker Strycek nahm die Teilnehmer abschließend buchstäblich mit auf die Rennstrecke. Sein Thema sind E-Fuels und die Frage, in welchen Bereichen ihr Einsatz sinnvoll sein kann. Rennsport und Nachhaltigkeit müssen kein Widerspruch sein, so sein Fazit. Die synthetischen Kraftstoffe, ist Strycek überzeugt, sind eine zukunftsweisende Möglichkeit, den Verbrennungsmotor auch in Zukunft klimaneutral betreiben zu können. Dabei leistete der ehemalige DTM-Rennfahrer und Opel-Sportchef zunächst Aufklärungsarbeit und erklärte beispielsweise den Unterschied zwischen E-Fuels und Bio-Kraftstoffen. „Hier wird leider in der öffentlichen Diskussion viel durcheinandergebracht“, weiß der Experte.

Dietmar Winkler |



Bei der Führung durch den historischen Speicher gab es viel zu entdecken.



Goliath war ein zum Borgward-Konzern gehörender Bremer Automobilhersteller.