



Verkehrsrechtsexpertin  
Dr. Daniela Mielchen  
im Dialog mit  
SchadenBusiness-  
Chefredakteur Walter  
K. Pfauntsch

Fotos: André Müller

**Schadensregulierung / Auto-SMS – eine neue, scharfe Waffe gegen „unberechtigte Kürzungen und Schadenlenkung der Versicherer“.**

# „KH gerät **ohne** Anwalt **außer** Kontrolle“

VON B. M. PFAUNTSCH, A. MÜLLER UND W. K. PFAUNTSCH

**D**ie 39. Ausgabe des Magazins „Focus“ vom 24. September dieses Jahres hat für große Aufregung in der Schadenbranche gesorgt. Rechtsanwältin Dr. Daniela Mielchen sowie BVSK-Geschäftsführer RA Elmar Fuchs prangerten öffentlich die Vorgehensweise einiger Assekuranzen und Sachverständigen-Organisationen an. „Die Dreistigkeit, mit der Versicherungen rechtmäßige Ansprüche Geschädigter kürzen, geht in die Nähe einer strafbaren Handlung“, wurde Dr. Mielchen im Focus beispielsweise zitiert. Noch dazu hat sie kürzlich die Auto-Schaden-Management-Service (Auto-SMS) GmbH ins Leben gerufen – ein Unternehmen, das bundesweit sowie kostenfrei im Haftpflichtfall Rechtsanwälte vermittelt und Verbrauchern die Durchsetzung der ihnen tatsächlich zustehenden Schadenersatzansprüche in voller Höhe verspricht.

Als unabhängige Brancheninformationsplattform wollten wir es natürlich genauer wissen, welche Ziele mit der Auto-SMS GmbH verfolgt werden, und haben kurzerhand Dr. Daniela Mielchen zum Exklusivgespräch nach München eingeladen.

## „Einsparungen sind nicht rechtmäßig“

Auf die Frage, warum die neue Firma gegründet wurde, erklärte sie: „Vor allem, um die Rechte der Geschädigten zu wahren!“

Ausgangspunkt waren demnach Beobachtungen der letzten Jahre, wonach „rechtmäßig zustehende Leistungen seitens der Versicherungen regelmäßig gekürzt werden“. Nach Aussage der Hamburger Fachanwältin für Verkehrsrecht äußerte sich dies neben der Verminderung von Stundenverrechnungssätzen beispielsweise dadurch, dass bewusst darauf gedrängt wird, die Schadenabwicklung „zu verschlanken“. Dies spare gemäß Dr. Mielchen den Assekuranzen jährlich dreistellige Millionenbeträge.

## „SV und RA werden gezielt außen vor gehalten“

„Beispielsweise wird nach Möglichkeit auf Sachverständigengutachten ebenso verzichtet wie auf Anwälte, die den Geschädigten von Haftpflichtschäden zu ihrem Recht verhelfen. Und das in dem Wissen, dass das Gutachten nicht nur eine Reparaturkalkulation darstellt, sondern auch weitere Ansprüche der Geschädigten beziffert“, erläuterte die Auto-SMS-Initiatorin. Nutzungsausfallentschädigung oder Wertminderung seien beispielhafte Geldbeträge, die auf diese Weise eingespart würden. „Da die Autohäuser selbst diese Wertminderung für ihre Kunden nicht geltend machen dürfen, ist die gutachterliche Tätigkeit der Sachverständigen unerlässlich. Die Versicherungswirtschaft ist in den vergangenen Jahren immer

SCHADEN-BUSINESS

mehr bestrebt, die Standardschäden im Haftpflichtbereich ohne Gutachten abzuwickeln, einfach um die Schaden-Nebenkosten zu senken.“

„Fair Repair“ – oder Pfuschi!

Ebenso sieht die Rechtsanwältin die Kürzungsmethoden einiger Assekuranzen mit Blick auf die Verkehrssicherheit äußerst kritisch. „Die Minderung der Stundenverrechnungssätze führt zu einer klaren Einmischung bei Qualität und Zeit. Wenn das überhand nimmt, wird das ganz starke Auswirkungen auf die Qualität der Reparaturen haben und somit auch ein Sicherheitsrisiko darstellen. Davon sind wir überzeugt.“ Hierzu verweist Dr. Mielchen auf die Ergebnisse der von der DEKRA und dem Deutschen Kfz-Gewerbe im April dieses Jahres vorgestellten „Fair Repair“-Studie (wir berichteten in unserer Ausgabe vom 21.05.2007). Hier wurde ein „billig“ reparierter Opel Omega erneut gecrasht, mit fatalen Folgen. Die Hamburger Fachanwältin zitiert hier aus einer gemeinsamen Presseerklärung von DEKRA und den ZDK-Landesverband Schleswig-Holstein, wonach im DEKRA Technology Center der Nachweis erbracht wurde, dass mangelhafte Billigreparaturen bei einem Folgeunfall deutlich erhöhte Sicherheitsrisiken bergen“. In der gleichen Meldung wurde „das Recht des Kunden auf freie Werkstattwahl“ als ein „weiterer wichtiger Baustein, um mangelhafte ‚Billigreparaturen zu vermeiden“, eingefordert.

„Betriebe brauchen auskömmliche Renditen“

Bernd Schweitzer, Verbandsgeschäftsführer in Schleswig-Holstein, wies in dieser Erklärung ferner auf die Notwendigkeit auskömmlicher Renditen hin, „um fachgerechte Arbeiten leisten und Rücklagen für Investitionen in moderne Reparaturmethoden bilden zu können“. Dr. Daniela Mielchen dazu: „Hier sprechen wir doch alle die gleiche Sprache. Und genau hier setzen wir auch mit dem Auto-SMS-Konzept im Sinne von Verbrauchern und Autohäusern an: Dem Geschädigten soll über Auto-SMS schnell und unkompliziert ein Verkehrsrechtswald vermittelt werden, der die Durchsetzung der Ansprüche übernimmt. Ein Experte also, der sich u.a. auch um UPE-Aufschläge oder Verbringungskosten kümmert, die im Falle der fiktiven Abrechnung ebenfalls zu Lasten der Kunden gestrichen würden.

„Versicherer streichen bis zu 20 Prozent beim KH-Schaden“

Dr. Mielchen kalkuliert mit 15 bis 20 Prozent des Gesamtschadens, die dem Unfallopfer in vielen Fällen vorenthalten werden. Deshalb empfiehlt sie, im Falle eines Crashes umgehend mit Auto-SMS Kontakt aufzunehmen. Dazu hat das Unternehmen einen bundesweiten Freecall unter der 0800-414 414 0 eingerichtet. „Wir haben unseren Service im norddeutschen Raum bereits seit einiger Zeit mit zahlreichen Autohäusern

ZUR PERSON



In ihrer Hamburger Kanzlei ist Dr. Daniela Mielchen seit über 16 Jahren im Verkehrsrecht zuhause. Heute hat sie mit zwei Niederlassungen in Hamburg und weiteren Kollegen ein Team von über 20 Personen, das sich tagtäglich nur mit diesem Thema beschäftigt. Die Schadenmanagement-Entwicklungen der letzten Jahre sieht sie mit Sorge, aus dieser Motivation heraus entstand die Auto-SMS GmbH.

in Anwendung. Dabei haben sich Befürchtungen der Kunden bezüglich längerer Bearbeitungszeiten nicht bestätigt. Im Gegenteil, vielfach hat sich der Ablauf durch die Einschaltung von Auto-SMS sogar beschleunigt. Erst recht natürlich, wenn sich im Nachhinein herausstellt, dass der Fall in irgendeiner Weise strittig ist“, sagte die Rechtsanwältin und führte weiter aus: „Hier kommt sicherlich die gute Vorarbeit des Projektes zum Tragen: Erste Testläufe vor über zwei Jahren wurden gemeinsam mit den pilotierten Autohäusern entwickelt und optimiert, sodass nach wenigen Monaten bereits zu allseitiger Zufriedenheit ein weiterer Schritt gegangen werden konnte.“ Dr. Daniela Mielchen vollzog mit der Gründung der Auto-SMS GmbH nun die bundesweite Expansion dieses Schaden-Management-Service für Geschädigte eines Auto-Haftpflicht-Unfalls.

Kostenloser Anwalt für geschädigte Autohauskunden

Der Zusammenarbeit mit markengebundenen Autohäusern steht die Anwältin offen gegenüber: Die Frage, ob Autohäuser denn überhaupt einen Anwalt empfehlen dürften, beantwortet sie eindeutig mit Ja. „Die Einschaltung von Auto-SMS kann beispielsweise nach Absprache mit dem Kunden erfolgen und ist sowohl für das Autohaus als auch für den Kunden kostenfrei. Allein die Tatsache, dass das Autohaus dem Kunden durch einen winzigen Tipp den vollen Schadenersatz ohne Abzüge verschaffen kann – darunter einige Positionen, von denen der Geschädigte zuvor gar nichts wusste –, sorgt für eine Win-Win-Situation aller Beteiligten.“ Zudem erspare die unkomplizierte Abwicklung den Mitarbeitern im Autohaus viel Zeit und letztlich auch Geld. Der nachhaltige Effekt der Kundenzufriedenheit und weiterer positiver Werbung für das Autohaus sei hierbei ebenso nicht zu unterschätzen. Die Aufklärung des Autofahrers, wie er sich beim Unfall verhalten soll, um „nicht unnötig Geld zu verschenken“, müsse jedoch an erster Stelle stehen. ■

