

# Schadenmanagement – aber richtig!

Das neue Fachbuch ‚Unfallschadenabwicklung in der Werkstattpraxis‘ hilft Kfz-Profis Prozesse zu optimieren und beantwortet zentrale Fragen

Hoher Informationsbedarf für Kfz-Profis: Immer mehr Unfallfahrzeuge landen in den freien Werkstätten. Auf der anderen Seite versuchen die Versicherungen, die Reparaturkosten durch entsprechende Strategien niedrig zu halten und die Abläufe zu ihren Gunsten zu beeinflussen. Bild: Schmidt



Laut DAT-Report 2010 wurden im vergangenen Jahr in Deutschland rund 15,8 Milliarden Euro bei der Instandsetzung von Unfallfahrzeugen umgesetzt – Tendenz steigend. Das Thema Schadenabwicklung wirkt jedoch bei den Entscheidern in Autohäusern und freien Werkstattbetrieben immer wieder – teils stark ertragsrelevante – Fragen auf.

Der Krafthand Verlag präsentiert auf der Automechanika in Frankfurt erstmals das neue Fachbuch ‚Unfallschadenabwicklung in der Werkstattpraxis‘. Die Redaktion sprach vorab mit Rechtsanwältin und Autorin Dr. Daniela Mielchen über die Chancen, die sich für Kfz-Betriebe mit Hilfe einer optimierten Abwicklungsstrategie und etwa aufgrund des neuen Rechtsdienstleistungsgesetzes (RDG) ergeben.

*Sehr geehrte Frau Dr. Mielchen, seit Jahren helfen Profis in Kfz-Werkstätten und Autohäusern ihren Kunden bei der Abwicklung von Unfallschä-*

*den. Warum benötigen sie plötzlich ein Buch, welches sich explizit mit diesem Thema auseinandersetzt?*

Nach dem neuen Rechtsdienstleistungsgesetz ist den Werkstattbetreibern im Gegensatz zu früher erlaubt, eine gewisse beratende Rolle bei der Unfallschadenabwicklung einzunehmen. Dies bedeutet auch, dass die damit befassten Werkstattmitarbeiter die Rechtslage kennen müssen, um das Bestmögliche für den Betrieb und den Kunden zu realisieren.

*Die ‚aktive Schadensteuerung‘ der Kfz-Versicherungen beeinträchtigt mittler-*



## Zur Person

**Spezialisiert auf Verkehrsrecht:** Dr. Daniela Mielchen arbeitet eng mit Autohäusern und Kfz-Werkstätten zusammen. Bild: M. Hernandez

Dr. Daniela Mielchen gründete 1991 die Kanzlei Mielchen & Kollegen. Sie ist Fachanwältin für Verkehrsrecht und wickelt mit einem Team

von 30 Mitarbeitern bundesweit Verkehrsunfälle ab. Dies geschieht überwiegend in Kooperation mit Autohäusern und Werkstätten, die ihren Kunden die angebotene Dienstleistung empfehlen und die Mandatierung vermittelnd unterstützen.

Mit dem insbesondere auf Autohäuser und Werkstätten zugeschnittenen Schadenregulierungskonzept von Mielchen & Kollegen wird durch schlanke und schnelle Prozesse sichergestellt, dass den Werkstattmitarbeitern bürokratische Prozesse weitestgehend abgenommen, Kürzungen vermieden und versicherungsseitige Zahlungen beschleunigt werden.

Zudem lässt sich eine Erhöhung der Kundenzufriedenheit und damit einhergehend der Kundenbindung feststellen: Dem Kunden werden über den reinen Kfz-Schaden hinausgehende Schadenpositionen schnell und unbürokratisch ersetzt, ohne dass ihm vielfach überhaupt ein Ersatzanspruch bekannt war.

gbl

**weile auch stark die (monetären) Interessen der Reparaturbetriebe. Sie raten im neuen Buch deshalb wiederholt dazu, die Schadenabwicklung in einer Kooperation aus Reparaturbetrieb, Sachverständigem und Anwalt zu betreiben. Warum?**

Der freie Sachverständige kann den Schaden sehr viel besser im Sinne des Kunden und der Werkstatt taxieren als die Versicherung oder ein versicherungsseitiger Gutachter. Zudem ist einem Sachverständigengutachten aufgrund des Prognoserisikos der Vorzug gegenüber einem Kostenvoranschlag zu geben. Ein möglicherweise falsches Gutachten

geht zu Lasten der Versicherung, ein falscher Kostenvoranschlag geht zu Lasten der Kfz-Werkstatt.

Ein Anwalt wiederum hilft dabei Kürzungen zu vermeiden oder Positionen durchzusetzen, die von der Versicherung zunächst abgelehnt werden oder von vornherein gar nicht bekannt sind. Auch die Grundsätze zur 130-Prozent-Rechtsprechung oder beispielsweise zum sogenannten Quotenvorrecht, die häufig bares Geld in Höhe von mehreren tausend Euro bedeuten, sind vielen Werkstattmitarbeitern nicht immer – und schon gar nicht detailliert – präsent. Die Auffassung, dass ein An-

# Ravaglioli



Besuchen Sie uns auf der  
automechanika  
Halle 8 · Stand J42

## IHR PARTNER IN WERKSTATT-AUSRÜSTUNG

G1200.34SLIMIT



G9256.15



TD2200EBTH



RAV 600 SERIES



G3.140H



Ravaglioli Deutschland

Kirchenpoint 22  
85354 Freising  
Tel. 08165-646956  
Fax 08165-646958  
info@ravaglioli.de  
www.ravaglioli.com



SINCE 1958

walt nur im Streitfall Gutes tun kann, ist seit der sehr komplexen Rechtsprechung zu den einzelnen Schadenpositionen und dem ausufernden Schadenmanagement der Versicherungen längst überholt.

***Ist es nicht die Sache des Geschädigten, sich einen Anwalt zu suchen? Darf die Werkstatt sich da überhaupt einmischen?***

Natürlich ist es grundsätzlich Sache des Geschädigten zu entscheiden, ob und welchen Anwalt er einschalten will. Es ist ihm nur vielfach gar nicht bekannt, dass er bei einem unverschuldeten Unfall grundsätzlich einen Anspruch auf einen Anwalt hat, dessen Kosten die gegnerische Versicherung übernehmen muss. Dieses Geschädigtenrecht macht aus Gründen der ‚Waffengleichheit‘ mit der Versicherung sehr viel Sinn. Es wäre nicht einzusehen, dass der Geschädigte ansonsten seinen zahlungspflichtigen Gegner – die Versicherung – um Auskunft bitten müsste, welche Ansprüche er hat oder seinem Anspruchsschreiben ein Studium einschlägiger Literatur vorzulegen hätte.

***Der Werkstattbetreiber empfiehlt also einen Anwalt seines Vertrauens?***

Korrekt. Da man laut Statistik lediglich 1,6 Mal in seinem Leben in einen Verkehrsunfall verwickelt wird, ist es nicht Usus einen guten Verkehrsrechtler zu kennen. Es ist also gut, wenn die Werkstatt eine entsprechende Empfehlung aussprechen kann. Dies darf sie selbstverständlich auch. Zudem ist es für den Werkstattbetrieb von Vorteil, da bei regelmäßiger Zusammenarbeit Kommunikations- und Zahlungswege eingespielt sind und die eigentlich abgetretenen Reparaturkosten nicht doch aus Versehen beim Kunden landen.

***Aber verteuert ein Anwalt den Schaden nicht zu sehr?***



**Schadenabwicklung über die technische Information hinaus: Das neue Rechtsdienstleistungsgesetz (RDG) eröffnet den Kfz-Werkstätten interessante Potenziale. Bild: Blenk**

Doch, aber in erster Linie nur, weil Werkstatt und Kunde tatsächlich das bekommen, was ihnen zusteht und nicht das, was die Versicherung zahlen möchte. Die Anwaltskosten selbst machen nach Auskunft des Vorsitzenden der Arbeitsgemeinschaft Verkehrsrecht im Deutschen Anwaltsverein, Jörg Elsner, nur zwei Prozent der Schadenkosten aus.

***Sie betreiben die Schadenabwicklung in Kooperation mit Autohäusern bundesweit von Hamburg aus. Ist es nicht von Vorteil, einen ortsansässigen Anwalt auszuwählen ?***

Ein Pizzaservice sollte vor Ort sitzen, bei einem Anwalt ist das nicht nötig. Die Versicherungen haben auch nicht in jeder Stadt ein Büro. Wir versuchen grund-

sätzlich die Fälle außergerichtlich zum Abschluss zu bringen, so dass bei den modernen Kommunikationswegen keine Ortsgebundenheit besteht. Wenn der seltene Fall eintritt, dass eine Angelegenheit gerichtlich geklärt werden muss, greifen wir auf ein Netzwerk von circa 40 unter [www.auto-sms.de](http://www.auto-sms.de) organisierten Verkehrsrechtlern zurück, die Gerichtstermine vor Ort für uns wahrnehmen.

***Sollen die Werkstätten also künftig bei jedem Verkehrsunfall die Einschaltung eines Anwaltes empfehlen?***

Es ist zu empfehlen, sich zumindest Gedanken darüber zu machen, wie die Unfallabwicklung im eigenen Haus künftig betrieben werden soll. Am Ende muss das jeder Werkstattbetrieb für sich entscheiden. Man sollte aber keinesfalls unvorbereitet in die Abwicklung eintreten. Das neue Buch ‚Unfallschadenabwicklung in der Werkstattpraxis‘ ist dabei eine wertvolle Vorbereitung und ein hilfreicher Begleiter.

*Die Fragen stellte Georg Blenk*

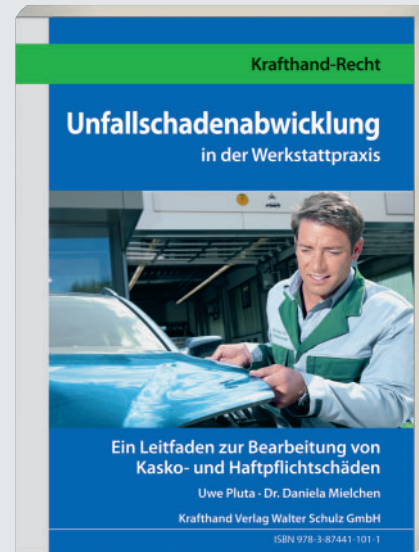
Anzeige

**www.russfilter.info**  
☎ 04 61/9 40 35 10

## Neuerscheinung: ‚Unfallschadenabwicklung in der Werkstattpraxis‘

Das Thema Schadenabwicklung wirft in Kfz-Betrieben und Autohäusern immer wieder auch ertragsrelevante Fragen auf. Das Buch ‚Unfallschadenabwicklung in der Werkstattpraxis‘ beleuchtet aus diesem Grund jetzt erstmals in gebotener Ausführlichkeit alle relevanten Aspekte, von der Unfallannahme über die Darstellung möglicher Schadenspositionen bis zum richtigen Umgang mit Versicherungen.

Anhand zahlreicher Beispiele werden die rechtlichen Rahmenbedingungen einfach und verständlich aufgezeigt, Begriffe entsprechend geklärt und ergänzende Tipps gegeben. Zusätzlich gehen die beiden Autoren auf das Thema Mietwagen ein, erläutern die Praxis des Schadenmanagements der Versicherer sowie das neue Rechtsdienstleistungsgesetz (RDG). Abgerundet wird das praxisorientierte Werk durch Kapitel über die Schadenabtretung und die Reparaturkosten-Übernahmeerklärung (RKÜ) sowie über zusätzliche Möglichkeiten der Schadenabwicklung. Abschließend wird perspektivisch aufgezeigt, wie die Autohaus- und Werkstattbetreiber sich für die Schadenabwicklung jetzt und in Zukunft am Markt positionieren sollten.



Das Buch kostet 24,95 Euro und ist im Krafthand-Shop unter [www.krafthand-shop.de](http://www.krafthand-shop.de) erhältlich. *gbl*

## Keine Schadenregulierung ist wie die andere.



Service-Qualität der  
Kfz-Schadenregulierung

Kundenzufriedenheit:  
Note 1,71 (Stand: 06.2010)

Neues gibt es auf der Automechanika!  
14.–19. September 2010:  
Halle Galeria, Stand GAL 1 A03

Schutz und Sicherheit im Zeichen der Burg

**NÜRNBERGER**  
AutoVersicherung



NÜRNBERGER Allgemeine Versicherungs-AG  
GARANTA Versicherungs-AG  
Ostendstraße 100, 90334 Nürnberg  
Telefon 0911 531-5, Fax -3206  
[info@nuernberger.de](mailto:info@nuernberger.de), [www.nuernberger.de](http://www.nuernberger.de)

