

DIGITALE SCHADENABWICKLUNG

Mehr Prozessqualität

Reparaturbetriebe profitieren nicht nur in Sachen Abwehr von Rechnungskürzungen und vollem Schadenersatz von der Zusammenarbeit mit Verkehrsrechts-Profis. Die richtige Partnerkanzlei optimiert digital unterstützte Abläufe und steigert so den Kundenservice.

KURZFASSUNG

Die renommierte Verkehrsrechtskanzlei Mielchen & Coll. organisiert sich neu und hat mit Neugründung der Autohaus-Kanzlei Mielchen Hettwer ihr Angebotsportfolio für die Zusammenarbeit mit bundesweit über 400 Autohäusern und Werkstätten gezielt erweitert: Digitales Schadenmanagement, Mietwagenberatung, ein neues Klagekonzept auch für Kleinstbeträge sowie eine ausgewiesene Expertise im Kauf- und Leasingrecht sorgen für echten Mehrwert.

Unfallschäden sind im Gegensatz zu turnusgemäßen Wartungen nach Serviceintervall nicht planbar. Doch nicht nur ihre fachgerechte Reparatur erfordert top-geschultes Personal und moderne Werkstattausrüstung, vor allem die Abwicklung kostet Zeit und Nerven: Kostenvoranschläge erstellen, die Besichtigung durch einen Kfz-Sachverständigen organisieren, Abtretungserklärungen unterzeichnen, die Haftungsfrage mit der Versicherung des Schädigers klären. Beanstandet die regulierende Gesellschaft Arbeitspositionen aus der Instandsetzungsrechnung, sind langwierige Stellungnahmen die Folge. Unnötiger Papierkrieg, der nicht berechnet werden kann – wer sich gegen unberechtigte Rechnungskürzungen jedoch nicht kompetent



Fotos: Jan Northoff

» Während sich das Autohaus um das beschädigte Fahrzeug kümmert, erledigen wir den Rest. Ihre Werkstattkunden werden vollumfänglich und kompetent betreut.«

RAin Dr. Daniela Mielchen, Kanzlei Mielchen & Hettwer

wehrt, setzt bis zu 20 Prozent der Schadenersatzansprüche aufs Spiel.

Schneller und vollständiger Schadenersatz

Kein Wunder, dass nicht nur die Kunden selbst, sondern auch viele Reparaturbetriebe vom komplexen Thema Schadenmanagement überfordert sind. Abhilfe kann hier die Zusammenarbeit mit einer auf Verkehrsrecht spezialisierten Kanzlei schaffen. Diese bringt die nur scheinbar widersprüchlichen Ziele „schnelle Bezah-



RAin Eva Hettwer bringt ihre Erfahrung als Mitautorin des Standardwerks „Der Autokauf“ in Sachen Leasing sowie Neu- und Gebrauchtwagenkauf in die Hamburger Kanzlei ein.

lung der Reparaturrechnung“ und „vollständiger Schadenersatz für Autofahrer und Werkstatt“ unter einen Hut, kann aber noch mehr: In der Praxis bewährte Ablaufpläne mit sehr kurzen Wiedervorlagefristen heben das Schadenmanagement in Sachen Geschwindigkeit und Qualität auf eine neue Ebene. Autohäuser können so nicht nur am lukrativen Geschäft der Unfallschadenreparatur teilhaben, sondern durch eine deutliche Verringerung der Außenstände, eine spürbare Entlastung der Mitarbeiter von administrativen Arbeiten sowie einen Erhöhung der Kundenzufriedenheit durch ein Plus an Service das Maximum herausholen. Und sich auf ihre eigentliche Arbeit konzentrieren: die Instandsetzung des beschädigten Fahrzeugs.

Mehr Effizienz und Struktur

Durch die Möglichkeiten der Digitalisierung sind inzwischen weitere Vorteile zu realisieren: Der gemeinsame Zugriff der Beteiligten auf elektronisch geführte Fallakten über gesicherte Schadenportale im Internet macht die Prozesse noch einmal schneller und transparenter. Statt sich im Falle einer Kundennachfrage zum aktuellen Stand beim Kollegen zu vergewissern, mit der Versicherung zu telefonieren oder Aktenordner zu wälzen, genügt ein Blick in die entsprechende Web-Akte. Dort sind nicht nur die zugehörigen Kunden- und Fahrzeugdaten gespeichert, sondern alle Informationen und Dokumente rund um den Schaden: Abtretungserklärung, Schriftverkehr, Gutachten inklusive Bildern, Kostenvoranschläge und Rechnungen. Zudem können wertvolle Übersichten zum Controlling geliefert werden.

Optimal dokumentiert

Wer welche Daten einsehen darf, ist über Administratorenrechte geregelt. Eine in-

SCHADENABWICKLUNG IM NEUEN GEWAND

AH: Frau Dr. Mielchen, neben der bekannten Kanzlei Mielchen & Coll. wird es ab 1. Januar 2021 auch die Kanzlei Mielchen & Hettwer geben. Was sind die Hintergründe?

D. Mielchen: Eine klare Trennung der Aufgabengebiete. Mielchen & Coll. wird sich künftig federführend um den Bereich Ordnungswidrigkeiten kümmern. Die neue Kanzlei mit meiner langjährigen Kollegin Eva Hettwer als Partnerin versteht sich als Autohaus-Kanzlei. Wir haben unser Dienstleistungsprofil ausschließlich für diesen Bereich geschärft. Unsere Themen sind digitales Schadenmanagement, Fahrzeugkauf und Leasing. Dadurch sind wir in der Lage, unsere Mandanten noch zielgerichteter und besser zu beraten. Zudem haben wir zusätzlich eine Reihe neuer Features im Einsatz.

AH: Frau Hettwer, um welche Neuerungen handelt es sich dabei?

E. Hettwer: Zum einen haben wir das strittige Thema Mietwagen aufgegriffen. Wir beraten Autohäuser detailliert und standortbezogen, was Mietwagenrechnungen und Verträge unbedingt enthalten müssen. Die Beratung umfasst realisierbare Tarife an den möglichen Gerichtsstandorten ebenso wie durchsetzbare Nebenkosten.

D. Mielchen: Darüber hinaus haben wir unser Klagekonzept in Sachen unberechtigte Rechnungskürzungen weiter entwickelt und von der Höhe der Beträge unabhängig ge-

macht. Das bedeutet, dass wir getreu dem Motto „voller Schadenersatz für den Unfallschädigten“ systematisch gegen die einschlägigen Aktivitäten der Versicherungsgesellschaften und Prüfdienstleister vorgehen und auch vermeintlich kleine Pauschalen einklagen.

AH: Frau Hettwer, Ihr digitales Schadenmanagement kann aber deutlich mehr als das. Welche Leistungen bieten Sie interessierten Autohäusern an?

E. Hettwer: Auf Wunsch übernehmen wir die komplette Abwicklung von Haftpflichtschäden von der Erstmeldung durch dem Autofahrer bis zur endgültigen Übernahme der kompletten Reparaturkostenrechnung – mit allem, was dazugehört. Über elektronische Schadenakten in unserem Webportal sind wir in der Lage, alle Prozesse rund um die eigentliche Instandsetzung deutlich zu beschleunigen, transparent zu gestalten und gerichts-fest zu dokumentieren. Im Vergleich zur analogen Abwicklung, von der die Autohäuser und Werkstätten natürlich ebenfalls bereits profitierten, können wir die Zeit- und Kostenersparnis durch den Wegfall unproduktiver administrativer Aufgaben noch einmal deutlich steigern. Dies schlägt sich nicht zuletzt in einer verbesserten Kundenzufriedenheit durch ein echtes Plus an Service nieder.

AH: Frau Dr. Mielchen, Frau Hettwer, vielen Dank für dieses Gespräch.

UMFANGREICHES LEISTUNGSPAKET

Mit jahrelanger Erfahrung in der Unfallschadenregulierung wickelt die Hamburger Kanzlei Mielchen & Hettwer mit rund 40 Mitarbeitern – darunter 11 Rechtsanwälte – deutschlandweit Haftpflichtschäden für Kunden von Autohäusern und Werkstätten, aber auch Fahrzeugflotten ab.

Zum Dienstleistungsportfolio gehören:

- Übernahme jeglicher Korrespondenz mit der Versicherung des Unfallgegners ab Schadenmeldung
- Bezifferung sämtlicher infrage kommender Ansprüche wie Reparaturkosten, Wertminderung, Gutachter- und Mietwagenkosten und/oder Nutzungsausfall, Kostenpauschale, Abschleppkosten, An- und Abmeldekosten etc.
- Versand von Zahlungserinnerungen

- Eingangskontrolle von ausstehenden Forderungen
- Digitale Schnittstellen für beschleunigte Abwicklung
- Schnelle und fundierte Zurückweisung von Kürzungen durch Versicherungen

Vorteile für die Betriebe:

- Die Mitarbeiter des Autohauses/der Werkstatt werden deutlich entlastet.
- Alle Schadenersatzansprüche werden schnell und kompetent durchgesetzt.
- Kürzungen werden vermieden.
- Es erfolgt eine schnelle und direkte Auszahlung aller Ansprüche.
- Die Anwaltskosten sind im Haftpflichtschadenfall von der gegnerischen Versicherung zu zahlen.

tegrierte Nachrichtenfunktion ermöglicht zudem die Kommunikation über neue Dokumente und den Versand von Arbeitsaufträgen. Diese umfassende Dokumentation und gemeinsame Archivierung

aller Unterlagen ist zudem im Fall von Rechtsstreitigkeiten oder beim Weiterverkauf des instand gesetzten Unfallfahrzeugs hilfreich.

Karsten Thätner ■

Die digital unterstützte Abwicklung von Unfallschäden bietet Autohäusern eine Menge Vorteile.



Fotos: pixabay/genaki und berndt12