

Unfallmanagement



Unfallmanagement Die Potenziale - Fakten



Wer übernimmt zunehmend die Schadensteuerungen?

Die Versicherungen

Was glauben Sie, wie viel % des Werkstattumsatzes mit Unfallautos gemacht werden?

Ca. 40%

Was glauben Sie, wie viel % aller verkauften Teile Unfallteile sind?

31%

Alle wie viele Jahre hat ein Autofahrer statistisch einen Unfallschaden?

Alle 7 Jahre

Wenn in der Vergangenheit ein Unfallauto nicht zu Ihnen in die Werkstatt kam: Wissen Sie, wie es dazu kam?

Versicherung hatte Werkstattbindung nicht bei Hersteller, Hersteller Kostenvoranschlag war teurer, Hersteller Werkstatt lag ungünstiger.

Unfallmanagement Die Potenziale - Fakten



Wo liegen die Preise bei Ihren Wettbewerbern im Verhältnis zu den Preisen in Ihrem Betrieb?

Beispiel Raum Darmstadt: Karosserie- und Stoßstangenschaden in Hersteller Werkstatt 800,-Euro, in freier Karosseriewerkstatt 300,-Euro.

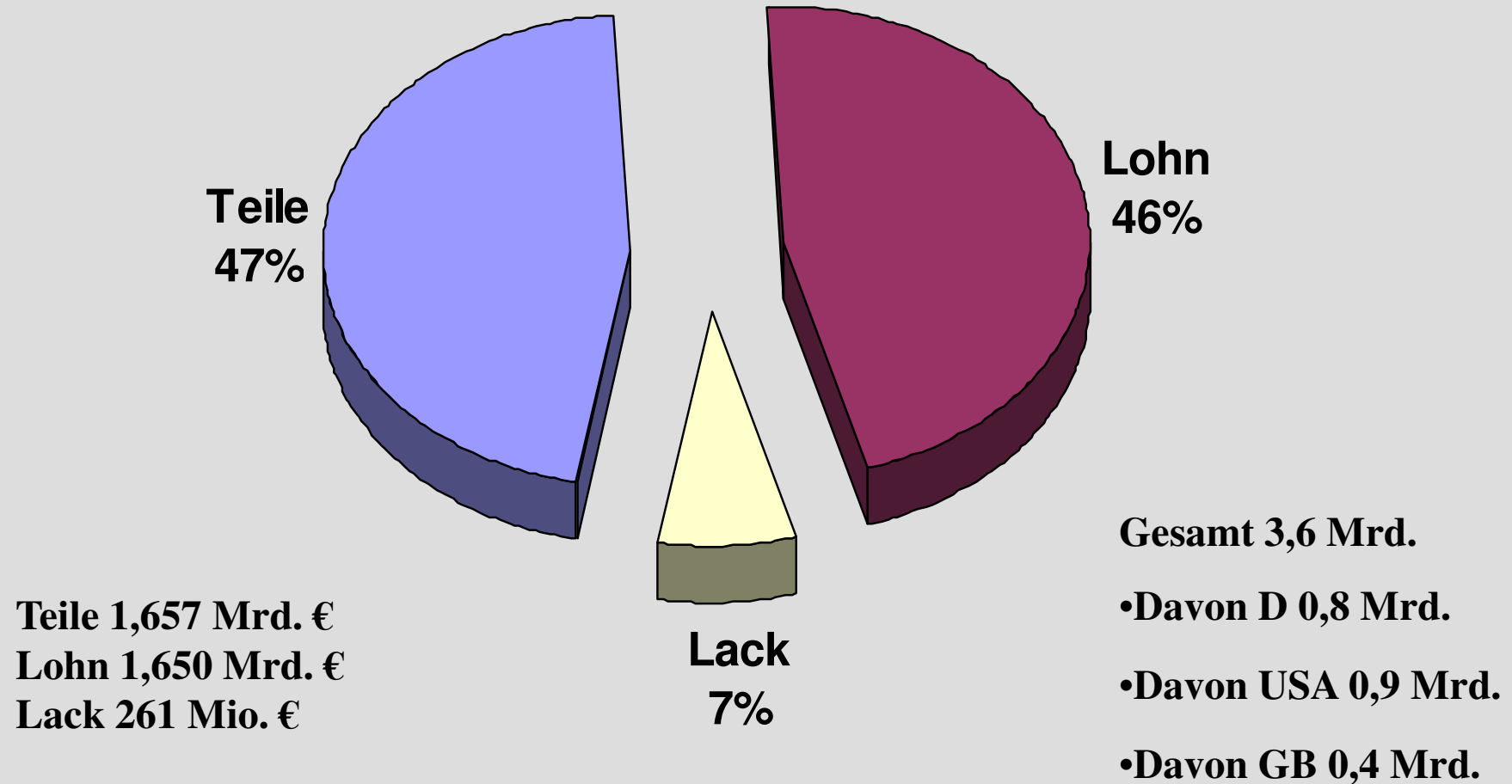
Was ist das Besondere am Karosserie und Lack Geschäft?

Fehlende Planbarkeit, Komplexe Planung, Externe Prozessbeteiligte

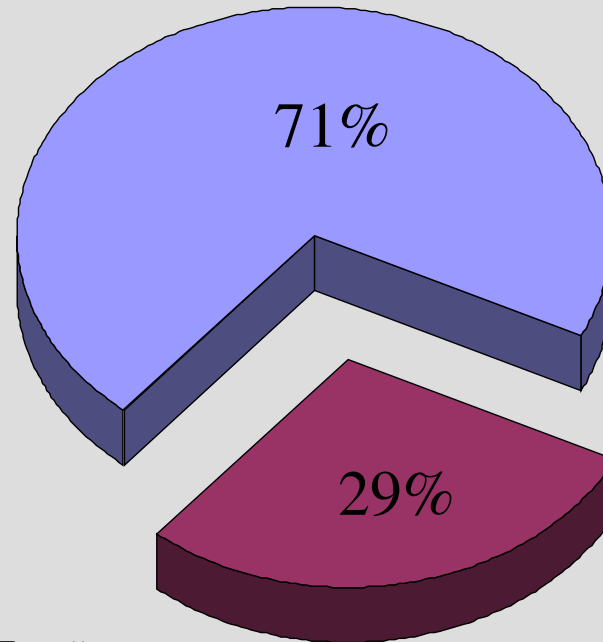
Unfallmanagement Die Potenziale - Fakten



Weltweites Potential



Unfallmanagement Die Potenziale - Fakten

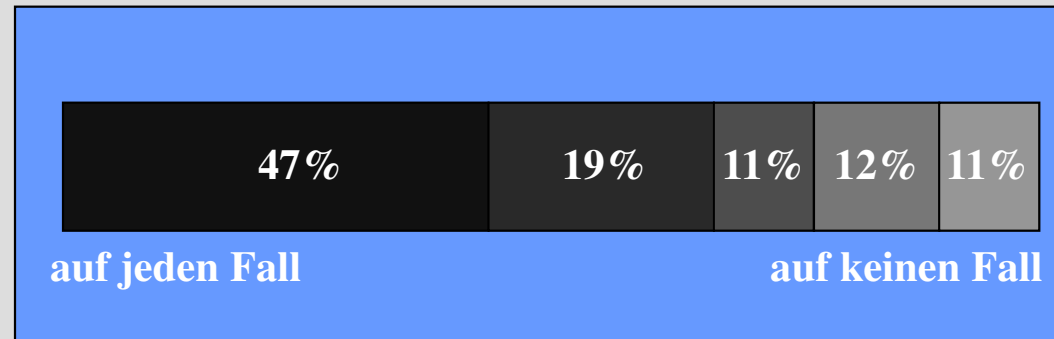
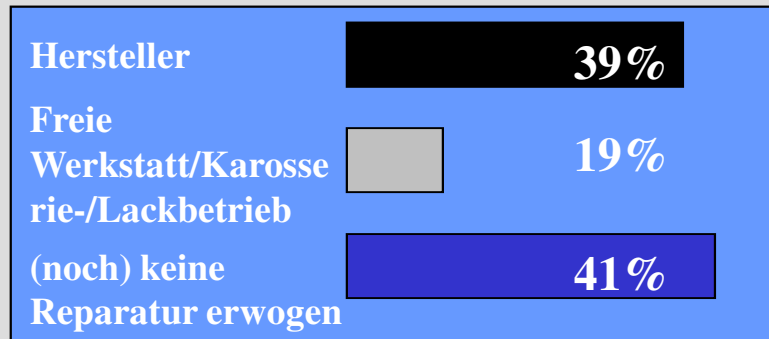


Schaden wurde repariert

Schaden wurde (noch) nicht repariert

Reparaturerwägung und in Erwägung gezogener Reparaturbetrieb:

Würden Schaden bei Herstellerbetrieb Reparieren lassen



Unfallmanagement Die Potenziale - Fakten



Versicherungsrechtliche Grundlagen

Warum wird eine Kfz-Haftpflicht-Versicherung benötigt?

Allein durch den „normalen“ Gebrauch eines Kfz besteht ständig die Gefahr, dass (ohne Absicht des Fahrzeuglenkers)

- **Personen verletzt oder getötet werden**
- **Sachen beschädigt oder zerstört werden bzw. abhanden kommen**
- **Vermögensschäden herbeigeführt werden.**

Um einen unschuldig in einem Unfall verwickelten Bürger vor solchen Schäden zu schützen bzw. die Schadenfolgen zu mildern, schreibt der Gesetzgeber eine Haftpflichtversicherung für jedes Kfz vor, welches im öffentlichen Straßenverkehr bewegt wird.

Festgeschrieben sind die Versicherungsumfänge und -Leistungen in dem Werk „Allgemeine Bedingungen für die Kraftfahrtversicherung“. Hierin sind geregelt:

- **Kraftfahrzeug-Haftpflichtversicherung**
- **Fahrzeugversicherung (Voll-/ Teilkasko)**
- **Kraftfahrtunfall-Versicherung.**

Unfallmanagement Die Potenziale - Fakten



Versicherungsrechtliche Grundlagen

Worauf basiert die Kfz-Kasko-Versicherung?

- Die Fahrzeugversicherung (Kasko) ist keine Pflichtversicherung!
- Die Versicherungsbedingungen / -leistungen werden durch den Versicherer vorgegeben (Vertragsrecht).
- Die Fahrzeugversicherung umfasst den unmittelbar am Kfz durch Beschädigung o. Zerstörung entstandenen Sachschaden und seiner an ihm befestigten Teile / Zubehör (Liste der mitversicherten Fahrzeug-und Zubehörteile). Nicht ersetzt wird der sog. Sachfolgeschaden (z.B. Mietwagenkosten, Sachverständigenkosten, Minderwert etc.)
- Die Fahrzeug-Teilversicherung (Teilkasko) tritt üblicherweise ein bei:
 - Brand oder Explosion
 - Entwendung (Diebstahl)
 - Einwirkung von Sturm, Hagel, Blitzschlag und Überschwemmung
 - Wildschäden (Haarwild gemäß Bundesjagdgesetz)
 - Marderbiss.
- Achtung Unterschiedliche Bedingungen je Versicherer
 - Alle Fahrzeug-und Zubehörteile mit versichert (zugelassen und fest eingebaut)
 - Wildschäden: auch sonstige Tiere

Unfallmanagement Die Potenziale - Fakten



Versicherungsrechtliche Grundlagen

Worauf basiert die Kfz-Kasko-Versicherung? (Fortsetzung)

- **Die Fahrzeug-Vollversicherung (Vollkasko) umfasst über die Teilkasko hinaus:**

- **Den Unfallschaden als „unmittelbar von außen her plötzlich mit mechanischer Gewalt einwirkendes Ereignis“**

- **Die mut-/ böswilligen Handlungen betriebsfremder Personen.**

- **Sowohl die Voll-und Teilkasko umfassen auch noch Glasbruch-sowie Kurzschluss-Schäden in der Fahrzeug-Verkabelung.**

- **Reifenschäden werden nur erstattet, wenn sie durch ein Ereignis erfolgen, das gleichzeitig auch andere versicherungsschutzpflichtige Schäden am Fahrzeug verursacht hat.**

- **Achtung: der Umfang der kompletten Kasko-Versicherung kann von Versicherungsgesellschaft zu Versicherungsgesellschaft unterschiedlich sein.**

Unfallmanagement Die Potenziale - Fakten



Versicherungsrechtliche Grundlagen

Haftpflicht-Versicherung

Grundlage:

Bürgerliches Gesetzbuch §249 ff

Ein Geschädigter muss so gestellt werden, als wenn die Beschädigung nicht erfolgt wäre. Daraus entstand für den Kfz-Verkehr:

Absicherungspflicht des Autofahrers gegenüber dem Wagnis andere Personen oder Sachen zu beschädigen. Aus §249 ff abgeleitete Rechte, z.B.:

- **finanzielle Entschädigung statt Reparatur**
- **freie Wahl des Gutachters**
- **Anspruch auf einen Leihwagen**
- **Schadenminderungspflicht**

Daniel Gramlich

Kasko-Versicherung

Grundlage:

Allgemeines Vertragsrecht

Versicherung kann Leistung und Kosten frei bestimmen. Ab 1. Juli 1994 dürfen auch Versicherungs-Gesellschaften aus der EU in Deutschland tätig sein (De-Regulierung des Marktes). Resultat: Wettbewerbsdruck steigt Freier Wettbewerb von Nachfrage und Angebot im Kasko-Versicherungsmarkt bewirken z.B.:

- **Differenzierte Kosten-/ Leistungs-Angebote in der Versicherungs-Police**
- **Bestimmung Instandsetzungs-Betrieb und -Leistungen durch Versicherer**
- **Jederzeit neue Vertragsbedingungen möglich**

Unfallmanagement Die Potenziale - Fakten



Unterschied Reparaturkosten-Kalkulation der WS zum Gutachten

Bestandteile der Reparaturkosten-Kalkulation

- Fahrzeug-Identifizierung
- Schadenbeschreibung
- Vorschaden
- Instandsetzungskosten
- Reparaturdauer

=

Bestandteile des Gutachtens

- Fahrzeug-Identifizierung
- Schadenbeschreibung
- Vorschaden
- Instandsetzungskosten
- Reparaturdauer

Zusätzlich ermittelt der Gutachter folgende „**gerichtsverwertbare**“ Daten:

- Abzüge („neu für alt“ / „Wertverbesserung“)
- Wertminderung
- Restwert
- Neupreis
- Wiederbeschaffungsdauer



Unfallmanagement

Systematische Schadenerfassung. Foto-Aufnahmetechnik am Unfall-Fahrzeug

A) Start:

Einen kompletten Rundgang um das Fahrzeug

Warum?

- Zur Feststellung des Gesamtschadens
- Zur Feststellung von Vorschäden
- Zum Nachvollziehen des Schadenhergangs und zum logischen Ableiten des Beschädigungsumfangs

B) Fahrzeug-und Fahrzeughalterdaten aufnehmen

- Stammkunden: Aus Kundenkartei
- Fremdkunden: Aus den Fahrzeugpapieren Anlegen einer Kundenakte
- Fahrzeugtyp und Ausstattungsvarianten (VIN-Abfrage)
- Km-Stand
- Zubehör (nachträglich angebaut)



Unfallmanagement

Systematische Schadenerfassung. Foto-Aufnahmetechnik am Unfall-Fahrzeug

C) Ohne Hebebühne

- Außenbesichtigung der Karosserieteile von den Fahrzeugenden zur Fahrzeugmitte (Stoßstange, Crashbox, Abschlussblech, Längsträgerspitze usw.)
- Besichtigung des Motor -/ Kofferraums

Praxistipp:

- Bei einem Heckschaden immer auch den Motorraum öffnen und kontrollieren, ob der Lüfterflügel die Kühlerlamellen beschädigt hat (Massenträgheit beim Aufprall)
- Besichtigung des Fahrgastraumes, Prüfungen je nach Beschädigungsumfang
- Sicherheitsgurte / Gurtschlösser
- Sitzschienen
- Lenkrad-Verformungen: Lenkrad von rechts nach links durchdrehen
- Zündung einschalten: Kontrollleuchten, Radio, Navigation
- Brems-/ Kupplungspedal betätigen



Unfallmanagement

Systematische Schadenerfassung. Foto-Aufnahmetechnik am Unfall-Fahrzeug

D) Fahrzeug auf Hebebühne

- Besichtigung der Fahrzeugbodengruppe
- Längsträger-Sollknickstellen
- Anhängerkupplungs-Befestigungen an der Karosserie
- Besichtigung der Aggregate
- Motor / Getriebe: Undichtheiten
- Achs-/ Radaufhängungen, Räder: Anstoßstellen, Verformungen, Reifenprofil
- Abgasanlage: Undichtheit, Verformungen.



Unfallmanagement

Systematische Schadenerfassung. Foto-Aufnahmetechnik am Unfall-Fahrzeug

Welche **aussagekräftigen Bildmotive** brauchen Sie von einem Unfallschaden, damit der Versicherungs-Sachbearbeiter / Sachverständige die Schaden-Kalkulation beurteilen kann?

Bedenken Sie: Ihr Gegenüber sieht nur das, was auf dem Bildschirm erscheint.

Der Grundsatz heißt: **Soviel Bilder wie nötig, so wenig wie möglich**



So
oder
So
?





Unfallmanagement

Systematische Schadenerfassung. Foto-Aufnahmetechnik am Unfall-Fahrzeug

- 1. Diagonal von vorne nach hinten mit Anstoßstelle UND Kennzeichen (Heckschaden umgekehrt)**
- 2. Anstoßstelle Nahaufnahme (aus Position wie Bild 1, anderer Blickwinkel erschwert die Zuordnung des Fotos beim Betrachter)**
- 3. Besonderheiten der Anstoßstelle, z.B. Längsträger-Knick (Größenvergleich mit z.B. daneben gelegten Zollstock)**
- 4. Zusätzliche Besonderheiten, z.B. Felgen-Anstoßstelle / Verformungen**
- 5. Fahrzeug-Typenschild im Motorraum**
- 6. Tacho-Kilometerstand**

Hinweise:

- Lichtspiegelungen durch Werkstatt-Beleuchtung und Gegenlicht beachten**
- Fotos mit Kalkulation am Bildschirm kritisch beurteilen (der Versicherungs-Schadenbearbeiter sieht auch nicht mehr!!!).**



Unfallmanagement

An einem Fahrzeug entstand ein Schaden vorne links, bei dem folgende Bauteile beschädigt wurden: Stoßstange, Scheinwerfer, Rad, Spurstange, Querlenker, Seitenwand, Scheinwerfer und Motorhaube. (Ihr Betrieb hat keine eigene Lackiererei.)

Bitte diskutieren Sie in Vier Gruppen zu den nachfolgend aufgeführten Prozess-Schritten Ihre erforderlichen Tätigkeiten:

1. Kontaktaufnahme mit dem Kunden nach einem Unfallschaden

Gruppe 1

2. Terminvereinbarung

3. Beratungsvorbereitung

Gruppe 2

4. Service Beratung

5. Auftragsabwicklung

Gruppe 3

6. Auftragsabrechnung

7. Fahrzeugrückgabe

Gruppe 4

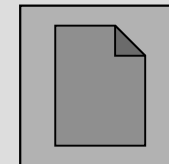
8. Nachbetreuung

Unfallmanagement



1. Kontaktaufnahme mit dem Kunden nach einem Unfallschaden

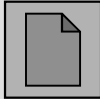
- Kunden beruhigen und einfühlsam nach dem Wohlbefinden fragen
- Fragen wie der Unfall passiert ist (nicht sofort die Worte „Kasko“ oder „Haftpflicht“ verwenden)
- Fragen ob man bei irgendetwas behilflich sein kann (z.B. Der Kunde hat eine Wichtige Lieferung die getätigt werden muss.)
- Fragen ob die Haftungsfrage geklärt ist (nur Haftpflicht)
- Fragen ob das Fahrzeug fahrbereit ist oder abgeschleppt werden muss.
- Kunden bitten, sämtliche Versicherungsunterlagen (bei Haftpflicht die Unterlagen des Unfallgegners) zu organisieren. **Siehe Checkliste.**
- Bei Kaskoschäden zuerst abklären ob der Kunde eine Werkstattbindung durch die Versicherung hat. (Kasko-Selekt)



Unfallmanagement



2. Terminvereinbarung

- Wenn das Fahrzeug fahrbereit ist, Kundentermin zur Erstellung für Schadensgutachten machen. (Haftpflicht)
- Wenn das Fahrzeug fahrbereit ist, Kundentermin zur Fahrzeugbesichtigung machen. Schaden begutachten und Schadenhöhe grob einschätzen (Kasko).
 - Bei **kleineren** Schäden, Kostenvoranschlag erstellen
 - Bei **größeren** Schäden, Kontakt mit der Versicherung aufnehmen, um zu klären ob ein Gutachten notwendig ist. (stellt die Versicherung)
- **Abtretung unterschreiben lassen** 
- Nach dem Erhalt der Kalkulation die Reparaturkostenübernahme der Versicherung einholen. Siehe Abtretungserklärung.
- Termin für Instandsetzung vereinbaren und nach Mobilität fragen

Unfallmanagement



3. Beratungsvorbereitung

- Kontaktaufnahme mit Versicherung und Haftungsfrage klären (nicht wenn Rechtsbeistand notwendig ist)
- Evtl. benötigte Teile vorlackieren lassen. (Achtung: „Farbtonanpassung“ bei Haftpflicht beachten.)
- Zeitfenster für evtl. benötigte Fremdleistungen abschätzen

Unfallmanagement



4. Service Beratung

- Grundsätzlich sollte die Reparaturfirma sämtliche Kontakte mit der Versicherung, nach der Schadensmeldung durch den Kunden, selbst erledigen, um dem Kunden den „Ärger“ mit der Versicherung zu ersparen.
- Im Kaskoschadenfall den Kunden darauf hinweisen, dass eine „Farbtonanpassung“ von der Versicherung nicht übernommen wird.
- **Reparaturauftrag unterschreiben lassen**
- Zusatzarbeiten hinterfragen (Inspektion, Bremsen... etc.)



Unfallmanagement

5. Auftragsabwicklung

- Reihenfolge für perfektes Zeitmanagement einhalten
 1. Fahrzeug zerlegen
 2. Fahrwerkskomponenten ersetzen
 3. Karosserieteile zum lackieren ansetzen oder instandsetzen
 4. Fahrzeug lackieren (Rücksprache bezügl. Farbtonanpassung)
 5. Fahrzeug komplettieren
 6. Fahrwerk vermessen
 7. Fahrzeug reinigen



Unfallmanagement

6. Auftragsabrechnung

- Positionen von Gutachten oder Kalkulation in die Rechnung übernehmen
- Zusätzlich benötigte Reparaturen mit Gutachten abgleichen und hinzufügen (vorher Gutachter informieren)
- Fahrzeugverbringung berechnen (bei externem Lackierbetrieb)

Positionen die meistens nicht berechnet, oder vergessen werden (nur Haftpflicht)

- **An-/ Abmeldekosten:**

Abmeldekosten 20-30,- € zzgl. Ust. Neuzulassung für z.B. ein neues Fahrzeug: 50-60,- € zzgl. Ust. Gesamtleistung ab-/anmelden: ca. 90,- € zzgl. Ust.

- **Standgeld:**

Standgeld kann, bei nicht verkehrssicherem Fahrzeug und nicht möglicher Notreparatur, bis zum tatsächlichen Reparaturbeginn verrechnet werden. Bei Totalschäden bis zum abholen des Fahrzeugs durch den Käufer. Je nach Lage des Unternehmens zwischen 5-20,- €/Tag



Unfallmanagement

6. Auftragsabrechnung

Positionen die meistens nicht berechnet, oder vergessen werden (nur Haftpflicht)

- Entsorgungskosten 10-15,- € (Auch bei Kaskoschäden)
- Schwemmmaterial/Zinn 10,- € (Auch bei Kaskoschäden)
- Kleinteile 2% (Auch bei Kaskoschäden)
- Reinigungskosten

Zusätzlich bei Totalschaden

- Umbaukosten: z.B. wenn noch Teile aus dem alten Fahrzeug in das neue umgebaut werden muss.
- Treibstoff im Tank
 - Konkrete Abrechnung – Wenn der Kunde kurz vor dem Unfall getankt hat und es anhand eines Tankbeleges nachweisen kann.
 - Pauschale Abrechnung – Etwas problematischer und wird evtl. abgelehnt. Ca. 30,-€



Unfallmanagement

6. Auftragsabrechnung

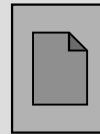
- Rechnung zusammen mit der Abtretung und RKÜ und einem Begleitschreiben an die Versicherung senden. (Bei Kunden mit Rechtsbeistand, alle Unterlagen an den Rechtsanwalt senden)
- Für den Kunden eine „Unkostenpauschale“ in Höhe von 25,-€ beantragen.

Unfallmanagement



7. Fahrzeugrückgabe

- Dem Kunden das Fahrzeug persönlich übergeben
- Die „Besonderheiten“ wie z.B. das komplett gereinigte Fahrzeug als Leistung zur Kundenzufriedenheit verkaufen.
- Evtl. Unfall-Reparaturzertifikat übergeben



Unfallmanagement



8. Nachbetreuung

- Nach dem Ausliefern, den Kunden über den aktuellen Status der Abrechnung informieren. Z.B. wenn der Schaden Reguliert wurde.
- Den Kunden nach der Qualität fragen, nachdem er sich davon selbst überzeugt hat.
- Bei Reklamationen einen letzten Termin für Nachbehandlungen vereinbaren.



Unfallmanagement

Umgang mit Unfallkunden

Kundenmotive und Werkzeuge des Service Beraters

Die Gefühle nach einem Unfall

Was ist allgemein im Umgang mit Unfallkunden zu beachten?

- ***„Problem aus der Welt“***

Kunde erwartet eine schnelle Problemlösung.

- ***„Preisfuchs“***

Kunde will noch eine Zusatzleistung, die über die Versicherung läuft (z.B. Inspektion).

- ***„Der Informierte Auto Fan“***

Kunde ist aufgebracht, weil sein „Heiligtum“ beschädigt ist. Er will ganz genau informiert werden, was mit seinem Fahrzeug passiert.



Unfallmanagement

Umgang mit Unfallkunden

Kundenmotive und Werkzeuge des Service Beraters

- ***„Der Verunsicherte“***

Kunde überlegt, die Gelegenheit für den Kauf eines neuen Fahrzeugs zu nutzen.

- ***„Der Geschockte“***

Kunde ist geschockt und verunsichert und benötigt einen souveränen und besonders starken Partner.

- ***„Der Selbstzahler“***

Kunde will selbst mit Versicherung lt. Gutachten abrechnen, aber weniger an die Werkstatt zahlen.

- ***„Der Fremdleasing-Kunde“ bzw. „Der Selekt-Vertrag-Kunde“***

Kunde droht aus der Werkstatt gesteuert zu werden.



Unfallmanagement

Umgang mit Unfallkunden

Kundenmotive und Werkzeuge des Service Beraters

- ***„Der Erpresser“***

Kunde holt sich ein Konkurrenzangebot ein und pokert mit dem Wechsel zu einer anderen Werkstatt.

- ***„Der Unbeholffene“***

Kunde ist wegen des Unfalls sehr nervös und niedergeschlagen.

- ***„Der Nervöse“***

Kunde ist wegen des Unfalls aufgebracht und ungeduldig.

- ***„Der Einkäufer“***

Kunde holt sich die Reparaturkosten-Kalkulation und erscheint nicht mehr.

- ***„Der reisende Einmalkunde“***

Kunde hat einen Auftrag erteilt und wurde danach nie mehr gesehen.

Unfallmanagement



Zum Schluss noch ein Video, das bei den Versicherungen zur Klärungshilfe der Haftung diene.





*Vielen Dank für ihre
Aufmerksamkeit!!!*

CARtec
Fahrzeugtechnik

*Daniel Gramlich
Kraftfahrzeugtechnikermeister*

www.cartec-fahrzeugtechnik.de