

Es wird viel Geld verschenkt

Interview | Beim Schadenmanagement mit TÜV SÜD ist der Rechtsbeistand inklusive. Rechtsanwalt Marcus Kaiser, CEO der Kanzlei Kaiser & Kollegen, und René Schulz, Key-Account-Manager bei TÜV SÜD Division Mobility erklären das Konzept.

asp: Werkstätten, die beim Schadenmanagement mit TÜV SÜD zusammenarbeiten, profitieren von einem umfassenden Rechtsbeistand. Wie helfen Sie den Betrieben konkret?

R. Schulz: Die anwaltliche Unterstützung der Werkstätten ist unter anderem ein modularer Bestandteil des TÜV SÜD Schadenmanagements. In diesem Kontext bietet beispielsweise die Kanzlei K & K, einer unserer Partner im Schadenmanagement, für Kfz-Betriebe nicht nur das professionelle Schadenmanagement im Haftpflichtfall, sondern darüber hinaus die kostenneutrale Prüfung und Bearbeitung der gekürzten Kasko- und Teilkaskoschadensfälle im außergerichtlichen Bereich. Die TÜV SÜD digitale Schadenakte ist hier eine weitere mögliche und mehrwertebringende Prozessplattform.

asp: Mit welchen Problemen kämpfen Werkstätten in der Praxis?

M. Kaiser: Wir hören immer wieder die Klage, dass man sich vor allem bei der Regulierung von Kaskoschäden alleingelassen fühlt. Hier sind Werkstätten häufig mit Kürzungen ihrer Rechnung konfrontiert. Ein Schreiben der Werkstatt an die Versicherung genügt in der Regel nicht, um hier eine geänderte Rechtsauffassung der Versicherung herbeizuführen. Eine anwaltliche Unterstützung, die mehr Aussicht auf Erfolg hätte, scheitert in der Praxis aber dann oft daran, dass Werkstätten keine Kanzlei finden, die sich bei relativ geringen Streitwerten damit überhaupt befasst.

asp: Nennen Sie uns ein Beispiel?

M. Kaiser: Nehmen Sie einen angenommenen Vollkaskoschaden, der für 9.000 Euro repariert wurde. Die Versicherung will davon aber nur 8.700 Euro übernehmen. Diese Kürzung verbleibt dann nicht selten zunächst im Unternehmen, weil keine Strategie vorhanden ist, wie man mit solchen Fällen umgeht. Wenn sich dann doch je-



Marcus Kaiser ist Rechtsanwalt und CEO der Kanzlei Kaiser & Kollegen



René Schulz, Key-Account-Manager bei TÜV SÜD Division Mobility

mand ein Herz fasst und die Versicherung anschreibt, gibt sich diese meist unbeeindruckt und bleibt bei ihrer Rechtsauffassung. Deshalb sagen wir ganz klar: Es ist nicht Aufgabe der Werkstatt, den Kürzungen hinterherzulaufen.

asp: Was wäre erfolgversprechender?

M. Kaiser: Die konsequente Zusammenarbeit der Werkstatt mit einem spezialisierten Anwalt, der den Fall übernimmt. Wichtig ist, dass die Werkstatt den ablehnenden Bescheid der Versicherung mit einer konkreten Fristsetzung für das Begleichen der gestellten Forderung erwidert. Diese Fristsetzung ist zentral, denn damit wird die Versicherung in Verzug gesetzt. Damit

kommen wir dann ins Spiel und übernehmen den Fall. Wir übernehmen die gesamte juristische Betreuung einschließlich Forderungsmanagement und verhandeln mit dem Versicherer – in den allermeisten Fällen erfolgreich. Wir bekommen etwa 95 Prozent der Fälle von der Versicherung bei unberechtigten Kürzungen ersetzt.

Die Betriebe merken sehr schnell, wie viel ihnen damit an administrativer Arbeit abgenommen wird. Wir gehen sogar noch einen Schritt weiter und kümmern uns auch um ältere offene Forderungen, die noch nicht verjährt sind. Die Verjährungsfrist liegt bei drei Jahren – hier schlummert also in den meisten Betrieben einiges an Forderungsmasse. Das Gute daran aus der

Sicht der Werkstatt: Im außergerichtlichen Bereich besteht seitens des Betriebes kein Kostenrisiko.

asp: *Ist es schwer, die Mitarbeiter in den Betrieben mitzunehmen?*

R. Schulz: Wenn ein Betrieb das Schadenmanagement mit TÜV SÜD neu aufstellt, gehen wir in die Betriebe und schulen die Mitarbeiter. Sie mitzunehmen, heißt auch, den Mitarbeitern zu zeigen, wie sehr die digitale Schadenakte ihre Arbeit vereinfacht. Der geregelte Zugriff aller Beteiligten an jedem beliebigen Ort auf Dokumente und das ausgefeilte Ampelsystem sorgen für schnellere Prozesse und hohe Transparenz. Das spart viele Nachfragen und unnötige Telefonate.

asp: *Stichwort digitale Schadenakte – wo sehen Sie den Mehrwert für Werkstätten?*

M. Kaiser: Die digitale Schadenakte läuft auf dem Desktop ebenso wie auf dem Tablet. Betriebe können damit im Schadenmanagement komplett digital arbeiten – inklusive Fahrzeugscheinscanner über die Fotofunktion am Tablet. Das ist hochfunktional und spart Zeit, weil manuelle Übertragungen wegfallen. Eine Schadenakte für einen neuen Vorgang ist schnell angelegt und sofort stehen alle Dokumente im System zur Verfügung. Unser Versprechen: Wenn ein Fall hochgeladen wird, übernehmen wir diesen innerhalb von 25 Minuten in die Bearbeitung!

asp: *Wo liegt der größte wirtschaftliche Hebel im Schadenmanagement?*

R. Schulz: Wir stellen oft fest, dass Werkstätten gar nicht wissen, was sie im Zusammenhang mit einer Schadenreparatur alles in Rechnung stellen dürfen. Dadurch wird sehr viel Geld verschenkt! Typische Posten, die gar nicht in Rechnung gestellt werden, sind die Belegung der Hebebühne oder Montagekosten. Bei Abrechnung des Mietwagens werden zu niedrige Beträge angesetzt und Sonderausstattungen wie Winterreifen oder Navigationsgerät nicht berücksichtigt. Was wenige wissen: Auch die Erstellung eines Reparaturablaufplanes, den die Versicherung fordert, kann in Rechnung gestellt werden – denn dafür ist ein nicht geringer administrativer Aufwand notwendig. Mittlerweile ist das unstrittig.

asp: *Was zeichnet den Rechtsbeistand im Rahmen des TÜV SÜD Schadenmanagement aus?*

R. Schulz: Das modulare Schadenmanagement von TÜV SÜD ist sehr stark mit den individuellen Prozessen im Betrieb verknüpft und sorgt hier für klare Leitlinien. Die Bausteine unseres modularen Schadenmanagements sind optional, jeder nimmt die für ihn passenden Bausteine. Wir legen Wert darauf, dass alle Betriebe – unabhängig von ihrer Größe – vom Rechtsbeistand profitieren können, also neben markengebundenen Betrieben auch freie Werkstätten und Werkstattketten. Die Bedürfnisse sind je nach Kunde sehr unterschiedlich.

asp: *Welchen Stellenwert hat der Rechtsbeistand im TÜV SÜD Schadenmanagement?*

R. Schulz: Das Modul Rechtsbeistand ist ein gerade im freien Markt unterschätztes Modul. Oftmals wird seitens der Werkstatt kein Rechtsbeistand eingebunden, was im schlimmsten Fall zulasten der Kunden gehen kann. Viele Werkstätten möchten sich nicht rechtlich mit den Versicherungen auseinandersetzen und akzeptieren daher ohne Widerstand unberechtigte Rechnungskürzungen. Gerade hier muss dem freien Partner bewusst sein, dass er mit den richtigen Instrumenten, ohne viel Aufwand und mit einer hohen Quote seine berechtigten Ansprüche durchsetzen kann.

asp: *Noch ein Wort zum „Autohauskonzept“, das K & K initiiert hat. Welchen Part übernehmen die anderen Partner?*

M. Kaiser: Wir haben über die unterschiedlichen Partner die Möglichkeit, ein Paket an Services anzubieten, welche alle ineinandergreifen und sich ergänzen. Als Technologiepartner unterstützt uns beispielsweise die Telekom, die Cloud-Lösungen auf europäischen Servern realisieren kann. Mit Susi & James haben wir einen führenden Anbieter Künstlicher Intelligenz mit an Bord, der automatisierte Bot-Lösungen beispielsweise für Telefonanfragen entwickelt. Wir nutzen die KI aber auch ganz gezielt für die Übertragung von Daten zwischen Softwareanwendungen, bei denen sich aus unterschiedlichen Gründen keine Schnittstelle realisieren lässt, beispielsweise bei manchen Hersteller-Software-Lösungen im Autohaus.

Interview: Dietmar Winkler |

Das Modul „Rechtsbeistand“

Das Modul „Rechtsbeistand“ ist ein wichtiger Baustein im modularen TÜV SÜD Schadenmanagement. Die Unterstützung durch einen Anwalt ist besonders im Fall von Rechnungskürzungen seitens Versicherungen ein wichtiger Hebel. Hierfür kooperiert TÜV SÜD als neutraler Partner mit spezialisierten Anwälten. Ein bewährter Partner ist die Kanzlei Kaiser & Kollegen Rechtsanwälte, die deutschlandweit kompetenten Rechtsbeistand mit einem erfahrenen Team an Anwälten und Fachanwältinnen bietet. Die Kanzlei K & K ist auf dem Gebiet des professionellen Unfallschadenmanagements spezialisiert und leistet für Kfz-Betriebe, die mit TÜV SÜD im Schadenmanagement zusammenarbeiten, den Rechtsbeistand im Haftpflichtfall. Darüber hinaus übernimmt K & K für Betriebe, die am „Autohauskonzept“ teilnehmen, die kostenneutrale Prüfung und Bearbeitung der aktuellen sowie der nicht verjährten gekürzten Kaskoschadensfälle im außergerichtlichen Bereich. Unter der Bezeichnung „Das Autohauskonzept“ hat K & K ein Netzwerk an rechtlich selbstständigen Dienstleistern zusammengeführt. Das Autohauskonzept bietet Kfz-Betrieben, Autohäusern und Autohausgruppen eine Komplettlösung an. TÜV SÜD als neutrale Sachverständigenorganisation bietet mit ihrem Schadenmanagement optimale Sachverständigenleistungen für das Netzwerk.

Infos unter www.tuvsud.com/schadenmanagement