



Frank Oesterle

Kfz.-Sachverständiger Dipl.Ing.(FH)

Von der Industrie- und Handelskammer Ulm öffentlich bestellter und
vereidigter Sachverständiger für Kraftfahrzeug-Schäden und -Bewertung.
Von der IFS GmbH zertifizierter Sachverständiger für Kraftfahrzeug-Schäden
und -Bewertung. Mitglied im BVSZK.



Informations-Rundschreiben vom 28. Oktober 2002

Sehr geehrte Damen und Herren,

nachfolgend übersenden wir Ihnen eine Information unseres Berufsverbandes BVSZK zur
freundlichen Kenntnisnahme:

BVSZK-Information für Kfz-Reparaturbetriebe

HUK-COBURG Schadenservice PLUS

Die HUK-Coburg intensiviert derzeit ihre Schadenmanagementbemühungen und hat bundesweit ihren sogenannten "Schadenservice PLUS" eingeführt. Alle Kunden der HUK-Coburg haben sogenannte Schadensvisitenkarten erhalten, die nach einem Verkehrsunfall dem Geschädigten übergeben werden sollen, damit dieser sich unmittelbar an die HUK-Coburg wendet, damit von dort die weitere Schadenabwicklung gesteuert werden kann.

Parallel versucht die HUK-Coburg ihr Netz von sogenannten Partnerbetrieben aufzubauen. Vertreter der HUK-Coburg suchen Kfz-Betriebe auf und anhand eines sogenannten Gesprächsleitfadens wird abgeklöpft, ob die befragten Betriebe UPE-Aufschläge, Verbringungskosten oder mehr als durchschnittliche Stundenverrechnungssätze berechnen. Darüber hinaus wird abgefragt, ob kostenloser Mietwagenservice im Kaskoschaden besteht. Es dürfte als selbstverständlich vorausgesetzt werden können, dass man bei der HUK-Coburg davon ausgeht, dass unabhängige Kfz-Sachverständige und Anwälte nach Möglichkeit nicht hinzugezogen werden. Zum Teil wird die Auffassung vertreten, dass derartige Verträge als sogenannte Verträge zu lasten Dritter sittenwidrig und damit nichtig sind. Selbst wenn man aber die Auffassung vertreten sollte, dass es zulässig ist, einen Vertrag über den Vertrauensstatus mit einem Versicherer abzuschließen, sollten folgende Punkte genau bedacht werden:

1. Es ist ein Irrglaube anzunehmen, dass die vereinbarten günstigen Stundenverrechnungssätze und sonstigen Leistungen nur gegenüber der Vertragsversicherung Wirksamkeit entfalten würden. Schon nach kurzer Zeit werden alle Versicherer diese kaum noch kostendeckenden Preise verlangen.
2. Viele Versicherer verfahren nach dem Grundsatz: "Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser" und lassen jeden Kostenvoranschlag und jede Rechnung - auch und gerade der Vertrauenswerkstatt - kontrollieren. Regelmäßige Kürzungen, die das Ergebnis im Servicebereich dauerhaft belasten, sind die Folge.
3. Die tatsächlichen Steuerungsmöglichkeiten eines Versicherers sowohl im Kasko- wie im Haftpflichtschadenfall sind nur begrenzt gegeben. Je informierter der Autofahrer ist und je besser das Verhältnis zwischen Autofahrer und seiner Vertrauenswerkstatt ist, um so schwieriger wird die Einflussmöglichkeit des Versicherers auf den Unfallgeschädigten. Günstigstenfalls kann überdies lediglich eine Marktumverteilung erreicht werden, da das

Hauptbüro: 89150 Laichingen, Heinrich-Kahn-Str. 55, Tel.: (0 73 33) 96 88-0, Fax: (0 73 33) 96 88-20

Zweigbüro: 89073 Ulm, Schwörhausgasse 10, Tel.: (07 31) 6 85 86

Postanschrift: 89150 Laichingen, Heinrich-Kahn-Str.55 Bankverbindung: Volksbank Laichingen, Kto. 565 008, BLZ 630 913 00

Internet: www.oesterle.com

E-Mail: mail@oesterle.com

Seite 2 zum Schreiben vom 28. Oktober 2002

Schadenmanagement der Versicherer mit Sicherheit nicht zu mehr Verkehrsunfällen führen kann.

4. Der Geschädigte erhält möglicherweise nicht den ihm zustehenden Schadenersatz bspw. Wertminderung, Kostenpauschale oder andere Schadenpositionen. Erfährt der Kunde erst einmal das "sein" Kfz-Betrieb mit der gegnerischen Unfallversicherung zusammenarbeitet, dürfte der Imageschaden enorm sein.
5. Kunden, die sich auf das Schadenmanagement einlassen, werden häufig nicht über Gewährleistungs- und Garantieprobleme informiert. Der Ärger des Kunden, der später Nachteile erleidet, richtet sich dann regelmäßig nicht gegen die Versicherung, sondern gegen den Kfz-Betrieb.
6. Wenn es nur um Vertrauen und schnelle Abwicklung gehen würde, würde mit Sicherheit nicht soviel Wert darauf gelegt, dass Kfz-Sachverständige nicht hinzugezogen werden. Durch das Ausschalten des Kfz-Sachverständigen werden im Ergebnis häufig Ansprüche des Geschädigten verkürzt und Leistungen, die ansonsten der regulierungspflichtige Versicherer kraft Gesetzes zu erstatten hätte, dem Kfz-Betrieb aufgebürdet. Statt eines Gutachtens werden Kostenvoranschläge erstellt, die eine Reihe von Ansprüchen regelmäßig nicht berücksichtigen und die überdies das sogenannte Prognoserisiko auf den Kfz-Betrieb übertragen.

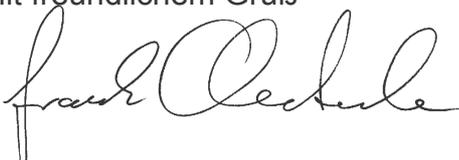
Schlussfolgerungen

Das Märchen vom lukrativen Vertrauensbetrieb der Versicherung ist eine Mogelpackung. Wer sich dennoch entschließt, einen Vertrag mit einer Versicherung abzuschließen, sollte zumindest in wichtigen Bereichen keine Kompromisse eingehen. Die Rechte des geschädigten Autofahrers auf Hinzuziehung eines Kfz-Sachverständigen dürfen in einem derartigen Modell genauso wenig beeinträchtigt werden, wie die Verpflichtung eines Kfz-Betriebes, in erster Linie vertrauensvoller Partner seines Kunden zu sein. Jeder Vertrauensbetrieb der Versicherung ist gut beraten, wenn er darüber hinaus genau auswertet, ob ihm tatsächlich durch die Aktivitäten des Versicherers nennenswert neue Kunden zugeführt wurden. Das Ergebnis dürfte in den meisten Fällen ernüchternd sein.

Eine Information des

Bundesverbandes der freiberuflichen und unabhängigen Sachverständigen für das Kraftfahrzeugwesen e. V. – BvSK –
Kurfürstendamm 57, 10707 Berlin, Tel.: 030-253785-0, Fax: 030-253785-10, Internet: www.bvsk.de
Stand: Juni 2002

Mit freundlichem Gruß



Frank Oesterle