

# Schadenkommunikation und digitale Schadenübertragung

Eine Info zum Thema „digitale Schadenabwicklung zwischen Kfz-Werkstatt und gegnerischem Versicherer“

## **ACHTUNG: Das könnte teuer werden!**

Immer wieder werden Kfz-Reparaturbetriebe von allen Seiten mit Begriffen wie Schadenkommunikation, digitale Schadenübertragung, AIDA, DSN bombardiert. Liest man diese Schreiben genau, gewinnt man schnell den Eindruck, als sei in Deutschland kein einziger Kfz-Reparaturbetrieb in der Lage, die Bedeutung des Internets zu erkennen. Es wird von "Standards der Versicherungswirtschaft" gesprochen, die einzuhalten sind und in nahezu allen Papieren wird dem Kfz-Reparaturbetrieb versprochen, mit Nutzung der neuen Systeme sei eine schnellere Begleichung seiner Rechnung garantiert und die Abläufe bei der Schadenregulierung seien absolut rechtssicher.

Die meisten Kfz-Reparaturbetriebe werden sehr schnell erkennen, wo das eigentliche Ziel zu suchen ist. Gerade die Versicherungswirtschaft versucht derzeit verstärkt, Schadenfeststellung und das sogenannte "Prognoserisiko" auf den Kfz-Reparaturbetrieb zu verlagern. Ohne Kostenerstattung sollen künftig die Kfz-Reparaturbetriebe Reparaturkalkulationen erstellen, die Schadenmeldung aufnehmen und alles digital der regulierungspflichtigen Versicherung übertragen. Ganz offen wird damit geworben, dass unabhängige Kfz-Sachverständige und Anwälte nicht erforderlich seien. Leidtragende einer derartigen Entwicklung wären die geschädigten Autofahrer und letztlich auch die Kfz-Reparaturbetriebe, die bei Ausschaltung von Sachverständigen und Anwälten unmittelbar dem Druck der Versicherer ausgesetzt wären und die sich darüber hinaus im Einzelfall der Kritik der Kunden nicht mehr erfolgreich widersetzen könnten. Es fällt auf, dass der Anspruchsteller - also der Kunde des Kfz-Reparaturbetriebes - in vielen Papieren gar nicht mehr erwähnt wird. So spricht beispielsweise das Schreiben der DEKRA bereits vom 15. Juni 1999 an Kfz-Reparaturbetriebe zwar davon, dass die Standards der Versicherer eingehalten werden, doch an keiner Stelle wird noch von der Notwendigkeit der Einbindung des Unfallopfers also Anspruchsberechtigten gesprochen.

Scheinbar wird häufig übersehen, dass lediglich das Unfallopfer Herr der Unfallschadenabwicklung ist und dass somit jeder Kfz-Reparaturbetrieb gut beraten sein sollte, nicht durch die sogenannte Direktabwicklung des Schadens gegenüber der Versicherung mit dem Rechtsdienstleistungsgesetz in Konflikt zu gera-

ten. Diese Gefahr besteht selbstverständlich auch bei Nutzung der sogenannten digitalen Schadenübertragungssysteme.

Natürlich müssen auch Reparaturbetriebe moderne Techniken nutzen. Natürlich müssen auch Kfz-Reparaturbetriebe in der Lage sein, auf schnellem Wege mit Versicherern zu verhandeln. Dies bedeutet jedoch nicht, dass der Reparaturbetrieb die Kosten der Schadenfeststellung übernehmen muss, den unabhängigen Sachverständigen ausschalten muss und dafür Sorge tragen muss, dass die Abwicklung des Schadens ausschließlich auf der Ebene Werkstatt - Versicherung geschieht. Hierdurch fügt sich der Reparaturbetrieb selbst erheblichen Schaden zu und untergräbt damit das Vertrauen seines Kunden. Es kann nicht im Interesse der Werkstatt liegen, wenn der Versicherer direkten Einfluss auf UPE, Verbringungskosten, Stundenverrechnungssätze und Höhe der Wertminderung nehmen kann.

Ganz schnell wird sich auch das Versprechen der Versicherer, dem Kfz-Reparaturbetrieb neue Kunden zuzusteuern, falls er digitale Schadenkommunikation betreibt, als kaum realisierbar entlarven. Günstigstenfalls könnte eine Verlagerung von Schäden von der einen Werkstatt zur anderen Werkstatt erfolgen. Selbst das ist jedoch fraglich, da in Anbetracht der Garantiebedingungen und der Skepsis vieler Autofahrer gegenüber der Versicherungswirtschaft kaum damit gerechnet werden kann, dass sich Autofahrer diesbezüglich auf die Hinweise gegnerischer Versicherer einlassen. Für den Kfz-Reparaturbetrieb besteht dann zudem auch das Risiko, dass sich der Slogan "Vertrauensbetrieb der Versicherung" schnell ins Gegenteil verkehrt und der treue Kunde das Vertrauen in seinen Kfz-Reparaturbetrieb nachhaltig verliert.

**Jeder Betrieb sollte daher sehr genau prüfen, wo für ihn die wirtschaftlichen Vorteile liegen. Entschließt er sich zum Einsatz solcher Systeme, sollte dies zumindest im Haftpflichtschaden nicht dazu führen, dass zum Nachteil der Unfallopfer unabhängige Kfz-Gutachter ausgeschaltet werden.**

Eine Info von:

### **Unfall.Net**

Gütegemeinschaft und Netzwerk  
deutscher Verkehrsunfallspezialisten

Postfach 1136, 36291 Alsfeld, kostenlose Hotline:

**0700 08632550** (0700 +UNFALL+)

**www.unfall.net**