

SCHADENMANAGEMENT

Einheitlicher Prozess im Autohaus

Welche Umsätze generiert ein Händler im Schadensgeschehen – und wie lässt sich das Geschäft optimieren? Rechtsanwalt Matthias Preuss berät Autohäuser und bietet mit seiner Kanzlei Trainings und Schulungen für Führungskräfte und Mitarbeiter an.

von Prof. Hannes Brach

Man muss das Detail lieben, um Potenziale zu heben. Rechtsanwalt Matthias Preuss belegt das am Beispiel der Unfall-Schadenabrechnung. Wer in der kompletten Abwicklung hinter den Gartenzaun blickt, spricht besser von „professionellem Schadenmanagement“. Die Forderung: hinschauen! Berechtigte Ertragsansprüche sichern!

AH: Ihre Kanzlei „PS“ in Dortmund ist spezialisiert auf Verkehrsrecht. Seit 15 Jahren beraten Sie deutschlandweit Autohäuser, auch große Autohausgruppen in Sachen Unfallabwicklung. Sie haben in Ihrer Kanzlei acht weitere darauf spezialisierte Rechtsanwälte beschäftigt. Das spricht für Volumen. Woraus resultiert der Bedarf für die spezielle Beratung?
M. Preuss: Das Karosserie- und Lackgeschäft gehört zum wichtigen Service-Rückgrat im Autohaus. Die Komplexität in dieser Spezies zeigt, man muss genau hinschauen. Das Detail macht es. Zahlen sprechen Fakten.

AH: Welche Kennzahlen sind da von Bedeutung?

M. Preuss: Wie viele Haftpflicht- und wie viele Kaskoschäden habe ich in meinem Autohaus? Welchen Ertrag realisiere ich mit diesem Geschäft? Wie lange dauert die Regulierung oder anders ausgedrückt: Wie viele Außenstände habe ich? Außerdem haben viele Autohäuser eigene Mietwagen. Auch hier sollte man wissen, wie hoch der durchschnittliche Umsatz pro Miettag ist. Dann die Anzahl der Unfallschäden, unterteilt in Haftpflicht- und Kaskoschäden. Die durchschnittliche Rechnungshöhe bei den Reparaturrechnungen, unterteilt nach Haftpflicht- und Kaskoschäden. Weiter die Anzahl der gesteuerten Schäden. Und wie sieht die Durchsetzungsquote bei den Reparatur-

rechnungen aus? Diese Informationen sind die Basis, um klare, um die besten Entscheidungen treffen zu können.

Potenzialermittlung

AH: Wie muss sich ein Autohaus die Vorgehensweise zur Professionalisierung der Unfallabwicklung vorstellen?

M. Preuss: Unsere Dienstleistung beginnt mit einer Potenzialermittlung. Welche Umsätze generiert der Händler im Schadensgeschehen und welche Umsätze wären möglich? Uns liegen Benchmark-Daten vor und wir zeigen dem Händler auf, wo er steht und worin seine Potenziale liegen, sprich, welches Potenzial er heben kann.

AH: Und wie gelingt das?

M. Preuss: Über Service, Training und Schulung. Die Mitarbeiter im Autohaus gestalten die praktische Umsetzung. Sie brauchen Sicherheit in der Gestaltung. Ein Beispiel: Die Covid-Reinigungspauschale, die regelmäßig nach erfolgter Reparatur des Kundenfahrzeuges oder Mietwagen anfällt. Wie wird sie in Ansatz gebracht? Und so gibt es fortlaufend in der Rechtsprechung Änderungen, die es aktuell umzusetzen gilt. Damit ist in der Wirkung eine hohe Kundenbindung verbunden. Wir sorgen auch für eine Arbeitsentlastung für die Servicemitarbeiter.

Schulungsinhalte

AH: Welche Inhalte umfassen die Schulungen vor Ort in den Autohäusern?

M. Preuss: Mit dem Führungspersonal sprechen wir über die Schaffung von Prozessen und Abläufen. Wir strukturieren die Unfallabwicklung, geben Hilfestellung bei Erstellung der benötigten Unterlagen wie den Reparaturauftrag. Sie glauben gar nicht, wie viele Fehler hier unterlaufen, beispielsweise bei der Reparaturrechnung, dem Ankauf der verunfallten Fahrzeuge,



» Sie glauben gar nicht, wie viele Fehler unterlaufen, beispielsweise bei der Reparaturrechnung. «

Matthias Preuss

dem Mietvertrag, einem Reparaturablaufplan usw. Wir schauen uns quasi den bisherigen Ablauf an und optimieren ihn. In den Schulungen der Servicemitarbeiter geht es darum, diese Abläufe aktiv zu besprechen und zu vertiefen. Es gibt Weichenstellungen im Autohaus, die sollten die Servicemitarbeiter unbedingt kennen. Begriffe wie 130-Prozent-Reparatur, Quotenvorrecht, Internet-Restwertangebote u. a. In der Schulung des Verkaufspersonals vermitteln wir, worauf es ankommt, wenn das verunfallte Fahrzeug nicht repa-

Fotos: Matthias Preuss; Prof. Hannes Brach

riert wird, sondern eine Ersatzbeschaffung erfolgt. Auch hier gibt es einige Fallstricke, die man vermeiden sollte. Ergänzend dazu vermitteln wir die passenden Grundzüge des Autokaufrechts. Hier hat sich seit dem 1. Januar 2022 ja auch einiges grundsätzlich verändert.

Professionelle Prozesse

AH: Wie sieht aus Ihrer Sicht der professionelle Prozess für die Schadenabwicklung im Autohaus aus?

M. Preuss: Es sollte ein einheitlicher, wiederkehrender Prozess im Autohaus integriert werden: Der Kunde meldet sich nach einem Unfall im Autohaus. Der Servicemitarbeiter stellt die Weichen, Haftpflichtschaden/Kaskoschaden, gegebenenfalls beides (Quotenvorrecht). Der Servicemitarbeiter nimmt die Daten des Kunden auf und weist ihn auf seine Rechte hin, Stichwort Sachverständigengutachten/Rechtsanwalt. Vielen Unfallgeschädigten ist nicht bekannt, dass sie Anspruch auf anwaltliche Hilfe haben und die Kosten von dem Unfallverursacher bzw. seiner Versicherung zu tragen sind. Es wird eine digitale Schadenakte angelegt, ein Gutachter und idealerweise ein Rechtsanwalt vom Kunden beauftragt. Der Gutachter erstellt ein Schadengutachten, der Anwalt übernimmt die Abwicklung und die Durchsetzung der Ansprüche des Kunden, das Autohaus repariert das Fahrzeug und stellt eventuell ein Ersatzfahrzeug für die Zeit der Reparatur zur Verfügung. Alle Beteiligten kommunizieren über eine digitale Schadenakte. Die Schadenakte, die wir empfehlen, bietet sowohl eine mobile Tablet-Variante als auch diverse Auswertungsmöglichkeiten.

AH: Ist die papierlose Schadenabwicklung, die digitale Schadenakte heute mit vertretbarem Aufwand im Autohaus machbar?

M. Preuss: Die Autohäuser, die die von uns favorisierte digitale Schadenakte „Autoclaim“ (autoclaim.de), eine Marke der Car Service Portal GmbH, eingeführt haben, sind begeistert. Die Techno gehört dabei zu den Referenzkunden. Serviceberater sind von der einfachen Handhabung, der schnellen Kommunikation und den Informationen über den jeweiligen Stand der Regulierung überzeugt. Die Führungskräfte haben den schnellen Überblick über alle laufenden und abgeschlossenen Schadenfälle und umfangreiche Auswertungsmöglichkeiten. Diese Performance-Analyse

bietet die Kennziffern taggenau für alle abgeschlossenen, aber auch laufenden Schadenfälle. Nach einer kurzen Schulung sind alle Mitarbeiter im Autohaus mit der Autoclaim-Software vertraut und können diese im Tagesgeschäft einsetzen.

Die Macher

AH: Wer sollte personell im Autohaus die eigentliche Schadenabwicklung durchführen? Welche Mitarbeiter arbeiten mit der digitalen Schadenakte?

M. Preuss: Der Serviceberater oder Spezialist Unfall/Karosserieabteilung, idealerweise der richtig geschulte Mitarbeiter. Er oder sie gibt die Unfalldaten in Autoclaim ein, insbesondere die Daten des Kunden und des Gegners. Ergänzt wird die Akte durch ein Sachverständigengutachten. Nach Beendigung der Reparatur wird die Reparaturrechnung, gegebenenfalls eine Mietwagenrechnung und andere Schadenpositionen hochgeladen. Die Buchhal-

tung hat ebenfalls Zugriff auf die Akte und überwacht die Zahlungseingänge.

AH: Wie sieht dabei die Integration weiterer Prozessbeteiligter, also Sachverständige, Abschleppunternehmen u. a. aus?

M. Preuss: Die Sachverständigen können in den meisten digitalen Schadenakten integriert werden. Sie bekommen einen Link, unter dem sie das Gutachten in die Akte hochladen können. Idealerweise macht der Rechtsanwalt mit dem Gutachten bereits die Netto-Reparaturkosten bei der gegnerischen Versicherung geltend. Wir können den Autohäusern regelmäßig bereits einen Vorschuss auf die Reparaturkosten auszahlen, noch bevor die Reparaturrechnung erstellt worden ist. Die Abschlepprechnung kann, wie alle anderen Abrechnungsunterlagen, der elektronischen Schadenakte zugefügt werden.

AH: Vielen Dank für das Gespräch. ■

EINSATZ IN DER PETER GRUPPE

„Unser Haus arbeitet seit drei Jahren mit der Kanzlei PS-Rechtsanwälte aus Dortmund zusammen. Wir haben das von Standort zu Standort in unserer Gruppe ausgeweitet, so dass wir heute in der gesamten Peter Gruppe in Sachen Schadenmanagement einheitliche Prozesse haben. Unser Ziel war es, schlanke und effektive Prozesse zu implementieren, um unsere Mitarbeiter von administrativen Dingen zu entlasten. Insofern war eine papierlose, digitale Schadenakte sehr wichtig, auch um in Echtzeit jederzeit Zugriff darauf zu haben. Dazu die Auswertungen aller Schäden als Management-Report, um Prozesse zu steuern und Fehlentwicklungen zu korrigieren. Das können wir nun filial- und markenübergreifend. Herr Preuss hat begleitend dazu entsprechende Inhouse-Schulungen in unseren Betrieben durchgeführt und informiert uns über aktuelle Rechtsprechungen oder Änderungen im Gesetz. Somit können unsere Servicemitarbeiter fundierte Aussagen in einem Schadenfall gegenüber unseren Kunden tätigen. Das ist eine fachliche Kompetenz, die unsere Kunden sehr schätzen. Denn auch sie haben ein großes Interesse an einer zügigen und vollumfänglichen Regulierung ihres Schadens. Kundenzufriedenheit ist unser oberstes Ziel! Mit der Hilfe von Herrn Preuss und seinem Team haben wir die Unfallschadenabwicklung in unserem Unternehmen auf ein neues, digitales Level gehoben.“

Helmut Peter, Geschäftsführer der Autohaus Peter Gruppe



Andreas und Helmut Peter (l. und 2.v. l.), Geschäftsführer der Autohaus Peter Gruppe, mit Centerleiterin Christina Dost, rechts Rechtsanwalt Matthias Preuss