



Schadensteuerung – das Märchen in immer neuem Gewand

Regelmäßig wird die Schadensteuerung als das Allheilmittel zur Senkung der Schadenkosten propagiert. Gerade in den letzten Monaten wird dieses Thema verknüpft mit den Vorteilen der Schaden-APP, über die der Versicherungsnehmer oder der Geschädigte Bilder seines geschädigten Fahrzeuges scheinbar dem Versicherer übermittelt und dieser auf der Grundlage der erhaltenen Bilder die Schadenhöhe ermittelt und zugleich einen Vorschlag unterbreitet, in welcher Werkstatt das Fahrzeug instand gesetzt werden kann.

Nach aktuellen Erhebungen der DAT wird ein Drittel der Kaskoschäden zwischenzeitlich gesteuert. Die Bedeutung der Schadensteuerung erkennt man nicht zuletzt daran, dass es sogar einen Verband der Partnerwerkstätten der Versicherer gibt und die Vogel Communications Group in Würzburg neben den Würzburger Karosserie- und Schadenstagen einen eigenen Kongress für Partnerwerkstätten plant.

In allen Systemen der unterschiedlichsten Versicherer geht es darum, die Kosten der Schadenfeststellung zu minimieren und die konkrete Schadenbehebung in Werkstätten durchführen zu lassen, die den beteiligten Versicherern erhebliche Rabatte einräumen.

Darüber hinaus wird im Haftpflichtschaden Wert darauf gelegt, dass erst gar nicht der Versuch unternommen wird, einen Sachverständigen oder gar einen Rechtsanwalt einzuschalten.

Das gesamte System der Schadensteuerung ist letztlich auf einer leicht zu durchschauenden Lüge aufgebaut:

Zum einen wird suggeriert, dass tatsächlich sach- und fachgerecht zu deutlich geringeren Konditionen, als dies allgemein üblich ist, instand gesetzt werden kann, und zum anderen soll offenbar der Eindruck vermittelt werden, dass die Fahrzeuge heute derart einfach konstruiert sind, dass ein Schaden ohne Weiteres durch Übermittlung weniger Lichtbilder festgestellt werden kann.

Werfen wir einen Blick in die Realität:

Unstreitig dürfte es sein, dass Fahrzeuge moderner Bauart durch den zunehmenden Einsatz der Fahrzeugelektronik, durch neue Werkstoffe, neue Antriebstechniken u.v.a.m. höchst komplex sind. Wenn ein modernes Fahrzeug heute mit 100 Steuergeräten ausgestattet ist, dann ist es relativ naheliegend, dass selbst bei einem scheinbar einfachen Unfall die Elektronik des Fahrzeuges tangiert werden kann.

Die verwendeten Werkstoffe führen dazu, dass bei einem nicht korrekt ermittelten Reparaturweg oder einer Reparatur, die nicht exakt nach Herstellervorgaben durchgeführt wird, sogar die Verkehrssicherheit gefährdet sein kann.

Die Wertentwicklung eines Fahrzeuges ist von Einflüssen geprägt, die sich monatlich ändern können und nicht zuletzt die Ermittlung der merkantilen Wertminderung hat unterschiedlichste Parameter zu berücksichtigen.

für Autofahrer, Kfz-Reparaturbetriebe, Kfz-Sachverständige und Rechtsanwälte

Wenn von interessierter Seite die völlig problemlose Schadenabwicklung propagiert wird, kann aus anwaltlicher Sicht nur entgegengehalten werden, dass es heute so gut wie kein Schadenereignis mehr gibt, bei dem es nicht zu Auseinandersetzungen mit dem regulierungspflichtigen Versicherer kommt.

Konnte man vor 20 Jahren tatsächlich noch die These propagieren, dass in mindestens 80 % der Unfallschäden der regulierungspflichtige Versicherer innerhalb von wenigen Wochen nahezu vollständig zahlt, kann heute die These belegt werden, dass in 80 % der Fälle der Versicherer auch nach Wochen noch nicht vollständig bezahlt hat.

All dies steht zuerst einmal in fundamentalem Widerspruch zu den propagierten Thesen der Versicherer und der Partnerwerkstätten über eine völlig problemlose Unfallregulierung.

Auch das sogenannte Kostenargument vermag nicht zu überzeugen. Einmal losgelöst davon, dass das Kostenargument immer schon kollidierte mit den berechtigten Ansprüchen der Geschädigten oder der Versicherungsnehmer auf vollständige Restitution, ist das sogenannte Kosteneinsparungspotenzial am Ende nichts anderes als eine gigantische Selbsttäuschung.

Wenn wir heute die Stundenverrechnungssätze im fabrikatsgebundenen Bereich betrachten, sind Stundensätze im Karosseriebereich zwischen 150,00 € und 200,00 € die Regel. Der Anstieg der Stundenverrechnungssätze geht weit über den Anstieg der Lebenshaltungskosten im Übrigen hinaus. Die Ursache hierfür ist schnell erkannt:

Arbeitet ein Partnerbetrieb für einen Versicherer heute für 60,00 €, 70,00 € oder 80,00 €, fehlen ihm Umsätze, die letztlich durch eine Erhöhung der Stundenverrechnungssätze in den sogenannten ungesteuerten Schäden kompensiert werden.

Dies deckt sich im Übrigen mit den durchschnittlichen Schadenkosten, die in den letzten Jahren insgesamt im angemessenen Umfang gestiegen sind.

Wird versucht, einen Kfz-Betrieb zu knebeln, wird er auf der anderen Seite versuchen, sich durch Erhöhung der Stundenverrechnungssätze von diesen Knebeln zu befreien.

Selbst die Versicherer, die sehr intensiv in die Schadensteuerung eingestiegen sind, können dieser Entwicklung nicht begegnen, da auf der Hand liegt, dass bei 33 % gesteuerten Schäden immer noch 67 % ungesteuert sind, die auch gegenüber den Versicherern, die in der Schadensteuerung aktiv sind, zu den vorgenannten deutlich erhöhten Stundenverrechnungssätzen reguliert werden.

Diese Entwicklung ist im Übrigen nicht neu, sondern im Kfz-Sachverständigenbereich hat man genau diese Erfahrung bereits seit Jahrzehnten gemacht:

Der Irrglaube, gegenüber einzelnen Versicherer Sonderkonditionen vereinbaren zu müssen, hat im Ergebnis dazu geführt, dass die Honorare ohne vertragliche Bindung in den letzten 20 Jahren überdurchschnittlich stark angestiegen sind. Eine Kosteneinsparung findet also gleichfalls nicht statt.

Am Ende verbleiben die Kostenpositionen Sachverständiger und Rechtsanwalt.

für Autofahrer, Kfz-Reparaturbetriebe, Kfz-Sachverständige und Rechtsanwälte

Betrachtet man die Umsatzzahlen der großen Sachverständigenorganisationen, kann nicht festgestellt werden, dass der Umsatz dieser Organisationen rückläufig ist. Auch im Bereich der freiberuflich tätigen Sachverständigen scheint es zwar Marktverschiebungen zu geben, aber schon aufgrund der Tatsache, dass es kein gesetzlich festgelegtes Honorar gibt, werden mit hoher Wahrscheinlichkeit rückläufige Auftragszahlen durch Anhebung der Honorare kompensiert.

Diese Möglichkeit hat der Rechtsanwalt zwar nicht, aber mit an Sicherheit grenzender Wahrscheinlichkeit sind auch die Anwaltskosten, die der Versicherer zu bezahlen hat, in den letzten Jahren deutlich angestiegen.

Der Versicherer, der versucht, sich in der Öffentlichkeit als braves Lamm darzustellen, vermag sich eben nicht zu tarnen, sondern der Versicherer wird als reißender Wolf erkannt, dem man nur mit anwaltlichem Schutz begegnen kann.

Die Zahl der Mandate nach einem scheinbar einfachen Verkehrsunfall steigt unentwegt an, sodass man heute mit Fug und Recht behaupten kann, der größte Werbepartner des verkehrsrechtlich tätigen Anwaltes ist – stellvertretend für viele Versicherer – die HUK-COBURG, die sehr schnell als Versicherer identifiziert wird, dem man im Unfallschaden nur mit einem verkehrsrechtlich versierten Anwalt begegnen kann.

Diese Tendenz wird sich in den nächsten Jahren eher noch verstärken, sollte tatsächlich versucht werden, den Geschädigten oder den Versicherungsnehmer zum integralen Bestandteil der Schadenfeststellung machen zu wollen.

Warum sollte der Geschädigte, der technischer Laie ist, von seinem hochkomplexen Fahrzeug Lichtbilder und Daten erfassen, um einem Dritten eine wie auch immer geartete Schadenfeststellung zu ermöglichen? Warum sollte der Geschädigte oder der Versicherungsnehmer eine Schaden-APP nutzen, um die Aufgaben des Schädigers oder des Kaskoversicherers zu übernehmen?

Allein der Hinweis auf die Digitalisierung und Schlagworte wie Unfallschaden 4.0 verändern nicht die grundsätzlichen Abläufe bei einem Unfallschaden. Vor allen Dingen verändern sie nicht die Rechtslage.

Rechtsanwälte, Kfz-Sachverständige, Verbraucherverbände und Kfz-Betriebe sind aufgefordert, dem Autofahrer immer wieder zu verdeutlichen, dass sie nicht gut beraten sind, wenn sie im Interesse des Schädigers bzw. im Interesse dessen, der für einen Schaden einzutreten hat, Leistungen erbringen. Am Ende zahlen sie – auch in Zeiten der Digitalisierung – die Zeche.