

## eClaim – ein neues Produkt der HUK-COBURG

Schon einige Male haben es in der Vergangenheit diverse Versicherer versucht, mit dem in die Irre führenden Begriff FairPlay Kfz-Betriebe zu motivieren, die Unfallschadenabwicklung ausschließlich auf das Verhältnis Werkstatt – Versicherung zu beschränken. Aus guten Gründen sind derartige Ansätze bislang weitestgehend gescheitert, da die Reparaturbetriebe sehr wohl in der Lage sind, zu erkennen, welche Vorteile eine umfassende technische und juristische Beratung auch im Interesse der eigenen Kunden hat.

Dies hält die HUK-COBURG nicht davon ab, unter ausdrücklicher Bezugnahme auf das System FairPlay unter dem Begriff „eClaim“ Kfz-Betrieben erneut anzubieten, den Weg der direkten Zusammenarbeit mit der HUK-COBURG zu suchen.

Insbesondere dort, wo die HUK-COBURG nicht auf ein umfassendes Netz von besonders preiswerten Partnerbetrieben zurückgreifen kann, bietet sie derzeit auch fabrikatsgebundenen Betrieben an, die Zusammenarbeit mit der HUK-COBURG zu suchen, um problemlos beispielsweise auch Select-Kunden der HUK-COBURG betreuen zu können.

Scheinbar selbstlos verspricht man, keinen Einfluss auf den Stundenverrechnungssatz zu nehmen und auch ansonsten nur geringfügige Kürzungen vorzusehen. Zahlung wird zügig versprochen.

Der Betrieb sollte lediglich sicherstellen, dass die Kommunikation ohne „Medienbruch“ direkt zwischen dem Betrieb und der HUK-COBURG stattfindet. Dass ein Sachverständiger und ein Rechtsanwalt hier entbehrlich sind, versteht sich von selbst und die HUK-COBURG versteht es geschickt, zu suggerieren, dass die Kosten für den Sachverständigen und den Rechtsanwalt ohne Weiteres 25 % der Gesamtaufwendungen ausmachen. Gelingt es, diese Kosten zu reduzieren, besteht – so der geschickte Hinweis des Versicherers – natürlich auch keine Veranlassung mehr, den Stundenverrechnungssatz zu reduzieren.

Die Argumente sind nicht neu und wurden in der Vergangenheit bereits mehrfach vorgetragen, aber so geschickt, wie die HUK-COBURG dies macht, war bislang noch kein anderer Versicherer. Die Geschicklichkeit führt allerdings nicht dazu, dass die Argumente im Übrigen zutreffender werden.

Nach wie vor begibt sich in diesem System der Reparaturbetrieb – aber vor allen Dingen eben auch der Geschädigte – ausschließlich in die Hände des regulierungspflichtigen Versicherers. Das Versprechen der HUK-COBURG, freiwillig Schadenpositionen auszugleichen, die dem Geschädigten zustehen, entbehrt bei dem Regulierungsverhalten in vielen anderen Fällen nicht der Ironie.

Die Tatsache, dass der Kfz-Betrieb künftig den Kostenvoranschlag zu erstellen hat statt des kostspieligen Gutachtens, lenkt davon ab, dass bislang das Gutachten Garant dafür ist, dass tatsächlich auch 100 % des Schadens erfasst werden.

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

Losgelöst hiervon bleibt natürlich auch der Zeitaufwand, den der Reparaturbetrieb regelmäßig mit der Erstellung des Kostenvoranschlages hat, eine wirtschaftliche Belastung, die in den Statistiken der HUK-COBURG gar nicht erst auftaucht.

Es gibt im eClaim-Vertrag im Übrigen den Hinweis, dass HUK-COBURG-Select-Kunden nicht als Kunden für den eClaim-Partner gedacht sind – die sollen weiter in den HUK-COBURG-Partnerbetrieb gesteuert werden. Sollten mündlich andere Versprechungen gemacht werden, sollte man den Wahrheitsgehalt daran festmachen, dass die Berechtigung auch im Vertrag schriftlich erklärt wird. Andernfalls sind die eClaim-Verträge nichts anderes als eine Mogelnummer.

Ohnehin stellt sich die Frage, wie ein Gericht Vertragsbedingungen bewerten würde, die den Kunden zwingen, in einen weit entfernten Partnerbetrieb der HUK-COBURG zu gehen.

Gerade die aktuelle Entscheidung des BGH vom 11.11.2015 (AZ: VI ZR 426/14) zur Frage des Stundenverrechnungssatzes macht deutlich, dass der BGH im Zweifel den Schutz des Versicherungsnehmers im Auge hat.

Dass die HUK-COBURG verspricht, zügig zu zahlen, ist eine juristische Selbstverständlichkeit. Kfz-Betriebe, die in der Vergangenheit mit Anwälten und Sachverständigen zusammenarbeiten, können gleichfalls davon ausgehen, dass Reparaturkosten zügig gezahlt werden.

Ganz offensichtlich versucht hier die HUK-COBURG mit dem FairPlay-eClaim-System Sachverständige und Anwälte gegen Kfz-Reparaturbetriebe auszuspielen. Offenbar hat man registriert, dass viele Kfz-Betriebe die Zusammenarbeit mit kompetenten Dienstleistern suchen, was in der Summe sicher nicht zum Vorteil der HUK-COBURG war.

Genau hierüber sollten Kfz-Betriebe sich im Klaren sein. Bereits in der Vergangenheit wurde immer wieder durch Versicherer darauf hingewiesen, dass Kostenvoranschläge, die dann durch die üblichen Prüfinstitute ControlExpert & Co. überprüft werden, aus Sicht des Versicherers kostengünstiger sind als eine Reparaturrechnung auf der Grundlage eines vollständigen Gutachtens.

FairPlay wird gerade nicht zum fairen Ablauf zwischen den Parteien, nur weil das System FairPlay heißt, aber noch viel weniger wird so ein System zu einem Gewinn für einen Kfz-Betrieb, weil es sich hinter dem Namen eClaim versteckt.

Vor Abschluss derartiger Verträge sollte daher sehr genau überprüft werden, ob tatsächlich ein messbarer wirtschaftlicher Vorteil für den Kfz-Betrieb eintritt.