



21.10.2013

## GIPFELTREFFEN IM PROFI-CLUB

Mehr als 140 Teilnehmer trafen sich am Samstag letzter Woche beim Profi-Club Themenforum. Hier diskutierten ZKF-Präsident und Eurogarant Vorsitzender Peter Börner, Stefan Artz (Referatsleiter Kraft-Schaden Allianz), Norbert Hermann (AZT) und Ullrich Bechmann (Leiter Partnermanagement HUK-COBURG) die Anforderungen an die Unfallschadenreparatur.

### TECHNISCHE HERAUSFORDERUNGEN STEIGEN

„Grundsätzlich kennen Sie die technischen Anforderungen an die Reparaturlackierung“, erklärte Norbert Hermann vom Referat Fahrzeuglackierung Allianz Zentrum für Technik (AZT), der zu Beginn der Veranstaltung über die Auswirkungen der Serienlackierung auf die Instandsetzung sprach. „Neu ist, dass der Basislack sehr dünn lackiert wird, dass vermehrt getönte Füller eingesetzt werden und dass Sie künftig wohl häufiger Mehrschichtlackierungen reparieren.“ Detailliert ging er auf Reparaturschritte ein und zeigte Grenzen der Lackinstandsetzung vor allem bei der Mattlackierung auf.

Norbert Hermann sieht in den modernen Farbtonmessgeräten ein gutes Hilfsmittel für den Lackierer. „Die Geräte werden jedoch auf absehbare Zeit das menschliche Auge nicht ersetzen“, betonte er. Auch die Erstellung eines Musterbleches sei nach wie vor zwingend notwendig. Bei den Werkstoffen erkennt Norbert Hermann viel Bewegung. „Sicher werden Sie Carbon-Karosserie-

Strukturen in Zukunft kaum reparieren, da BMW den neuen i3 in Eigenregie repariert. Doch die Rolle von Verbundwerkstoffen steigt.“

## **„WIR KÖNNEN BLECH UND LACK – UND IN ZUKUNFT AUCH MECHANIK UND STROM“**

Peter Börner setzte sich für die Fortentwicklung der Fachbetriebe hin zum Allrounder im Autoservice ein. „Sicher wird nicht jeder Betrieb alles können, aber in Zukunft wird der Autofahrer immer öfter erwarten, dass der Service aus einer Hand kommt“, erklärte der Vorsitzende der EUROGARANT Autoservice AG. Sein Konzept: „Suchen Sie verstärkt die Kooperation. Beim Thema Aluminium-Reparatur, bei der Fehlerdiagnose oder Reprogrammierung.“ Die EUROGARANT Autoservice AG wird deshalb in Bad Vilbel ein erstes Kompetenzzentrum gründen, das Mitgliedsbetriebe gerade mit dem Schwerpunkt Elektronik unterstützt.

## **SCHLUSS MIT RECHNUNGSKÜRZUNGEN!**

In der Diskussionsrunde im Profi-Club wurden heiße Eisen angepackt. Alle Beteiligten forderten ein Ende von unbegründeten Rechnungskürzungen. „Es kann nicht sein, dass berechnete Forderungen von Reparaturfachbetrieben willkürlich gekürzt werden“, stellte Peter Börner klar. HUK-COBURG und Allianz teilten seine Ansicht. Deutlich wurde aber auch, dass es für Betriebe immer wichtiger wird, sich schon beim Kostenvoranschlag mit den Sachverständigen abzustimmen. „Sprechen Sie mit uns frühzeitig über die Reparaturkosten“, forderten Stefan Artz und Ullrich Bechmann die Teilnehmer des Profi-Club Themenforums auf. Kürzungen von gesetzlich garantierten Rechnungspositionen wie Kleinteilepauschale lehnten alle Diskussionsteilnehmer ab. Auch beim Thema Beilackierung waren sich EUROGARANT, Allianz und HUK-Coburg einig. Beim Haftpflichtschaden entscheidet der Fachmann über die Notwendigkeit der Beilackierung, hieß es übereinstimmend.

## **ANFORDERUNGEN DER HUK-COBURG**

Ullrich Bechmann zeigte beim Themenforum auf, welche Anforderungen die HUK-Coburg an seine Partnerwerkstätten stellt. Vom äußeren Erscheinungsbild über Lage des Betriebes und Erreichbarkeit bis hin zu standardisierten Prozessen, Service aus einer Hand sowie einer sach- und fachgerechten Reparatur nach Herstellervorgaben reicht das Profil. „Wir prüfen sehr intensiv, ob unsere Anforderungen eingehalten werden“, erklärte der Leiter Partnermanagement. 12.000 Qualitätskontrollen hat die HUK-COBURG bisher durchgeführt. Zu den Herausforderungen der Zukunft zählt Ullrich Bechmann auch das Thema Mechanik. „Schon heute können rund 30 Prozent der Betriebe in unserem Werkstattnetz mechanische Reparaturen durchführen.“ Tendenz steigend.

## **INVESTITIONSKOSTENZUSCHUSS AUCH FÜR DIAGNOSEGERÄTE?**

Wie sich der Investitionskostenzuschuss der HUK-Coburg künftig zusammensetzt, ließ Ullrich Bechmann noch offen. „Die Beratungen für das nächste Jahr laufen noch“, teilte er mit. Die Diskussionsrunde war sich jedoch auch einig, dass es künftig auch immer stärker darauf ankommt in moderne Werkstattausrüstung und vor allem in Weiterbildung zu investieren. Grundsätzlich sagte die HUK-COBURG eine Unterstützung zu.

## **KEINE EINIGUNG BEI EINHEITLICHEN STANDARDS ZUR ZERTIFIZIERUNG**

Bei der Diskussion wurden auch Fragen von colornews.de Lesern beantwortet. Eine Leserin forderte von Versicherern bei der Zertifizierung künftig einheitliche Standards. „Das ist nur schwer vorstellbar“, erklärten Allianz und HUK-Coburg.

„Schließlich differenzieren wir uns mit Service- und Reparaturstandards im Wettbewerb.“ Peter Börner forderte an dieser Stelle zumindest eine Kostenübernahme der Zertifizierung. „Das würde eine Erleichterung für die Betriebe bringen.“

## **ALLIANZ SETZT AUF KUNDENZUFRIEDENHEIT**

Stefan Artz stellte die Kundenzufriedenheit in den Mittelpunkt seines Impuls-Referates. Besonders hat er die schnellst- und bestmögliche Schadenbearbeitung hervorgehoben. „In Zukunft werden

elektronische Schadenübermittlung, Erreichbarkeit und ein gemeinsames Verständnis für die Anforderung der Kunden von großer Bedeutung sein.

Eine hohe Kundenzufriedenheit erhalten Sie nur durch zuverlässigen Service.“ Stefan Artz betonte die partnerschaftliche Zusammenarbeit mit allen an der Unfallschadenregulierung beteiligten Akteuren. Die Anforderungen der Allianz an die Fahrzeugreparatur sind dabei: Hohe Qualität der Instandsetzung, die Verwendung von Originalersatzteilen, Garantie- und Servicestandards sowie die Bereitstellung von Ersatzfahrzeugen.

### **PILOTPROJEKT WERKSTATT PORTAL IM TESTBETRIEB**

Bis Ende November läuft bei der Allianz das Pilotprojekt Werkstatt Portal. Auf der Online-Plattform können Karosserie- und Lackierbetriebe tagesaktuelle Kapazitäten und Preise einstellen, die dann zur Vermittlung von Schäden durch Empfehlung der Versicherung führen sollen. Ein Kriterium sind hier auch Bewertungen der Werkstatt durch Kunden und die Qualität der durchgeführten Reparaturen. „Wir ziehen bisher eine positive Zwischenbilanz, warten aber erst einmal die Ergebnisse des Pilotprojektes ab“ kommentierte Stefan Artz den neuen Weg der Allianz.

### **KRITIK AN SCHADENLADEN & CO.**

Deutliche Kritik von Peter Börner gab es am Online-Konzept Schadenladen. „Diese Entwicklung ist für unsere Branche sehr gefährlich“, warnte der ZKF-Präsident. „Denn die Plattform führt zu Dumping-Preisen, von dem kein Betrieb profitiert.“ Auch Allianz und HUK-Coburg kritisierten sogenannte Online-Gutachten. „Ein Unfallschaden kann fachlich einwandfrei nur durch eine Begutachtung am Fahrzeug durchgeführt werden“, hieß es.

### **FEHLER MELDEN, REPARIEREN STATT TAUSCHEN**

In der Diskussion spielten auch die Arbeitszeitwerte und Vorgaben der Automobilhersteller eine Rolle. Peter Börner hat eindringlich darauf hingewiesen, dass die vorgegebenen Reparaturzeiten von den tatsächlichen immer wieder abweichen. Er forderte die Teilnehmer auf, Fehler in den Arbeitszeitwerten der [Interessengemeinschaft für Fahrzeugtechnik und Lackierung](#) zu melden.

Die HUK-Coburg hat in der Diskussion hervorgehoben, dass: „Ersatzteile heute immer noch viel zu häufig getauscht werden. Die Betriebe können mit Reparaturmethoden wie dem Ausbeulsystem Miracle von Carbon über Möglichkeiten verfügen, um Schäden ohne Tausch fachgerecht instandzusetzen.“

---

Ingo Köcher