



28.10.2015

## STUNDENSÄTZE VERHANDELN, GEGEN RECHNUNGSKÜRZUNGEN VORGEHEN

Die Nachricht von ControlExpert kam für die Teilnehmer des Profi-Clubs überraschend: „Der Prüfdienstleister hat angekündigt, auf Kürzungen beim AZT-Lackindex zukünftig zu verzichten.“ Die [Erklärung von ZKF-Hauptgeschäftsführer Dr. Klaus Weichtmann](#) dürfte viele Betriebsinhaber erleichtert haben. Gleichzeitig stellte der Zentralverband jedoch auch klar, dass Prüfdienstleister bei zahlreichen anderen Rechnungspositionen nach wie vor den Rotstift ansetzen. Kürzungen zum Beispiel bei Beilackierungen, Achsvermessungen, Probefahrten, Erstellung von Musterblechen – die Liste ist lang. „Es ist unverzichtbar, sich gegen dieses Streichkonzert zu wehren“, stellt Dr. Klaus Weichtmann fest.

### RAN AN DEN STUNDENSATZ

Im Mittelpunkt des Themenforums des Profi-Clubs in Köln stand auch die Anpassung von Stundenverrechnungssätzen. BVdP-Geschäftsführer Robert Paintinger wurde per Videoübertragung in die Veranstaltung geschaltet und erklärte im Interview mit Spies Hecker Marketingleiterin Bianca Leffelsend: „Betriebsinhaber müssen ihren Stundensatz viel öfter und selbstbewusst verhandeln. Damit verbessern Sie nicht nur Ihre eigene Situation, sondern ziehen auch den Gesamtmarkt ein Stück mit nach oben.“ Seine Handlungsempfehlung: „Sie sollten Ihre betriebswirtschaftlichen Zahlen kennen und erläutern können. Argumentieren Sie, warum eine Preisanpassung notwendig ist.“

## **BVDP LEGT NEUE STUDIE AUF**

Der Bundesverband der Partnerwerkstätten hatte in seiner Studie im vergangenen Jahr deutlich herausgestellt, dass K&L-Betriebe im Schadenmanagement mit handwerklicher Arbeit kaum noch Geld verdienen. „Unsere Aufgabe ist es, die Rahmenbedingungen für Betriebe in der Schadensteuerung zu verbessern. Wir werden daran beharrlich arbeiten, damit die Erfolgsaussichten bei Verhandlungen für die Betriebe besser werden“, unterstrich Robert Painter im Profi-Club. Er kündigte an, dass in den nächsten Monaten erneut eine Studie aufgelegt wird und forderte die Betriebe auf, sich an der Erhebung zu beteiligen.

## **WIE GEHEN BETRIEBE GEGEN RECHNUNGSKÜRZUNGEN VOR?**

Dr. Klaus Weichtmann und Rechtsanwalt Matthias Nickel gaben den 120 Teilnehmern des Treffens im Spies Hecker Center in Köln konkrete Tipps, um sich gegen Rechnungskürzungen zu wehren. Beispiel Beilackierung: Der ZKF-Hauptgeschäftsführer: „Weisen Sie im Haftpflichtschadenfall den Sachverständigen darauf hin, dass eine Beilackierung erforderlich wird, damit diese schon im Gutachten steht.“. Der Gutachter muss den Schadensumfang und die Schadenshöhe so exakt wie irgend möglich bestimmen. Matthias Nickel klärte den Unternehmern in einem Workshop, welche rechtliche Handhabe besteht, gegen das Streichen von Rechnungspositionen durch Prüfdienstleister oder Versicherer vorzugehen.

## **„SETZEN SIE IHRE ANSPRÜCHE DURCH, WEHREN SIE SICH!“**

Bei Schadenfällen der Kfz-Haftpflichtversicherung ist die Situation sehr klar. Matthias Nickel: „In einer Rechnungskürzung liegt immer der Vorwurf, die Reparatur sei zu teuer gewesen. Diese Art der Einwendung kann ein Versicherer jedoch gar nicht geltend machen, da nicht die Versicherung der Vertragspartner der Werkstatt ist sondern Ihr Kunde. Deshalb sollte wo immer möglich der Kunden seine Ansprüche selbst geltend machen.“ Aber auch eine Abtretung würde der Betrieb nicht zum Vertragspartner des Versicherers. „Dadurch erhält der Betrieb nur die Möglichkeit, den Anspruch, so wie er beim Kunden entstanden ist, geltend zu machen.“ Demnach kann die Versicherung aufgrund klarer Rechtssituation im Haftpflichtschadenfall gar keine Rechnungskürzung vornehmen.

## **HAFTPFLICHT LEICHTER ALS KASKO**

Die Empfehlung des Rechtsanwaltes: „Holen Sie den geschädigten Autofahrer bei Problemen mit ins Boot, denn die Rechtsprechung ist auf Seiten Ihrer Kunden“, hieß es in dem Workshop. „Weisen Sie Ihren Kunden bei Rechnungskürzungen durch den Versicherer darauf hin und überzeugen Sie ihn, den Kunden, dass er einen Fachanwalt einschaltet.“ Die Erfahrung von Matthias Nickel zeigt, dass Versicherer bei einer anwaltlichen Vertretung die Werkstattrechnung vollständig zahlen. Bei Kaskoschäden sieht die rechtliche Situation jedoch anders aus, hier gelten ausschließlich die vertraglichen Bestimmungen der Police. „Allerdings werden auch in der Kaskoversicherung bei konkreter Abrechnung die reparaturerforderlichen Kosten ersetzt.“ Das Problem bei der Durchsetzung von Ansprüchen: Die Versicherer schreiben das sogenannte Sachverständigenverfahren vor, das ist umständlich, teuer und beinhaltet einen ungewissen Ausgang.

## **KOMMUNIKATION IST ALLES**

Wie ein K&L-Betrieb das Gespräch mit dem Versicherer bei Rechnungskürzungen oder Preisanpassungen richtig führt, erklärte Kommunikationsprofi Thomas Wetzel. „Die Gesprächsvorbereitung bestimmt zu 90 Prozent den Erfolg“, unterstrich er. Sein Tipp: „Bleiben Sie bei Preisgesprächen ruhig und sachlich. Wer aufbrausend reagiert, verliert die Konzentration auf das Wesentliche. Weiterhin empfahl Thomas Wetzel: „Stellen Sie fachliche Rückfragen, um dem Versicherer zu signalisieren, dass Sie im Thema sind und die Leistung, die sie erbracht haben, auch notwendig war.“ Dritter Hinweis vom Experten war, dem Gegenüber das eigene Ziel als Nutzen und Mehrwert zu verkaufen. Möglich sei das durch rhetorische Fragen, wie zum Beispiel: „Ist es nicht auch in Ihrem Sinne, wenn die Steuerung in unserem Betrieb Ihren Versicherungsnehmer so zufrieden stellt, dass er Ihnen gern auch weiterhin sein Vertrauen schenkt?“ Betrieben empfahl Thomas Wetzel,

innerhalb ihres Unternehmens einen oder zwei Mitarbeiter durch Kommunikationstrainings zu Experten für telefonische oder persönliche Preisgespräche auszubilden.

### **„SIE MÜSSEN IHRE ZAHLEN KENNEN“**

Worauf Betriebsinhaber bei der Verhandlung des Stundensatzes achten müssen stellte Unternehmensberater Herbert Prigge (bpr Mittelstandsberatung) dar. „Oft gehen Versicherer besser vorbereitet in Preisgespräche als die Betriebe“, stellte der Experte fest. „Sie können nur erfolgreich verhandeln, wenn Sie Ihre Zahlen kennen.“[Herbert Prigge hat dazu die wichtigsten Aspekte in einem Leitfaden zusammengestellt.]([http://Worauf Betriebsinhaber bei der Verhandlung des Stundensatzes achten müssen stellte Unternehmensberater Herbert Prigge \(bpr Mittelstandsberatung\) dar. „Oft gehen Versicherer besser vorbereitet in Preisgespräche als die Betriebe“, stellte der Experte fest. „Sie können nur erfolgreich verhandeln, wenn Sie Ihre Zahlen kennen.“Herbert Prigge hat dazu die wichtigsten Aspekte in einem Leitfaden zusammengestellt.](http://Worauf_Betriebsinhaber_bei_der_Verhandlung_des_Stundensatzes_achten_müssen_stellte_Unternehmensberater_Herbert_Prigge_(bpr_Mittelstandsberatung)_dar._„Oft_gehen_Versicherer_besser_vorbereitet_in_Preisgespräche_als_die_Betriebe“,_stellte_der_Experte_fest._„Sie_können_nur_erfolgreich_verhandeln,_wenn_Sie_Ihre_Zahlen_kennen.“Herbert_Prigge_hat_dazu_die_wichtigsten_Aspekte_in_einem_Leitfaden_zusammengestellt.Seine_konkreten_Tipps_für_Betriebsinhaber:)Seine konkreten Tipps für Betriebsinhaber: 1. die nachvollziehbare Berechnung des Stundenverrechnungssatzes, 2. eine jährliche Verhandlung der Stundensätze, 3. mit einer positiven Grundhaltung in den Gespräche gehen und 4. Erfahrungswerte von anderen Betriebsinhabern nutzen.) Seine konkreten Tipps für Betriebsinhaber: 1. die nachvollziehbare Berechnung des Stundenverrechnungssatzes, 2. eine jährliche Verhandlung der Stundensätze, 3. mit einer positiven Grundhaltung in den Gespräche gehen und 4. Erfahrungswerte von anderen Betriebsinhabern nutzen.

### **„DER PROFI-CLUB IST SEHR KONKRET UND TOPAKTUELL“**

Spies Hecker Vertriebsleiter und Profi-Club Vorstandsvorsitzender Michael Wellnitz zeigte sich nach dem Themenforum in Köln sehr zufrieden: „Die Mitglieder haben in den Workshops praxisbezogene Tipps und Informationen von Experten aus erster Hand erhalten. Das bringt die Betriebe tatsächlich weiter.“ Mit dem Thema Rechnungskürzung habe der Profi-Club ein heißes Eisen angepackt, dass viele Inhaber interessiert hätte. „Die starke Resonanz zeigt, dass wir mit den Themenforen das richtige Konzept bieten, bei dem brauchbare Lösungen im Mittelpunkt stehen.“

Christian Simmert