

Arbeitszeit kostet Geld

Rechnungen zu kürzen, entwickelt sich bei den Versicherungen immer mehr zu einer beliebten Disziplin. Die dadurch verursachte Mehrarbeit belastet die Betriebe. Die „Dienstleistung für Betriebe“ (DfB) hilft, diesen zusätzlichen Aufwand zu minimieren – davon ist Thorsten Fiedler, Vorstand der Eurogarant Auto Service AG, überzeugt.

DAS GESPRÄCH FÜHRTE KONRAD WENZ



Bild: Wenz

Vor über einem Jahr haben die Eurogarant Autoservice AG und der Zentralverband Karosserie- und Fahrzeugtechnik die „DfB – Dienstleistung für Betriebe“ ins Leben gerufen. Wie wird dieses Angebot angenommen?

THORSTEN FIEDLER: Aus meiner Sicht sehr gut – etwa 250 Betriebe nutzen diesen Service derzeit. Überraschend war für mich, dass viele Werkstätten gar nicht wissen, dass sie an dieser Stelle einen Bedarf haben. Erst kürz-

lich antwortete mir eine Werkstattinhaberin auf die Frage, ob sie DfB einmal ausprobieren möchte: „Wir haben derzeit so viel Stress mit Versicherungskürzungen, dass ich mich um DfB im Moment nicht kümmern kann.“ Aber sie wolle das dann sofort tun, wenn der Kürzungsstress vorbei sei. Das heißt, diese Unternehmerin hatte keine Zeit bei DfB mitzumachen, weil genau die Fälle, für die wir DfB geschaffen haben, sie zu sehr stressten.

In Kürze

Thorsten Fiedler

ist seit 2002 bei der Eurogarant Auto Service AG und seit 2011 deren Vorstandsvorsitzender. Die ursprünglich als Einkaufsgesellschaft gegründete AG hat in den vergangenen Jahren unter seiner Führung ihr Portfolio deutlich ausgebaut – unter anderem Ende 2016 mit „DfB – Dienstleistung für Betriebe“.

DfB betreibt ein sogenanntes Fälligkeitsfactoring. Das heißt, das Geld für eine angekaufte Rechnung wird in dem Moment an die Werkstatt überwiesen, in dem die Versicherung bezahlt. Die Besonderheit ist dabei, dass DfB in jedem Fall die volle Rechnungshöhe begleicht, egal in welcher Höhe eine Versicherung oder ein Prüfdienstleister Abzüge von der Rechnung vornehmen. Das Differenzrisiko trägt DfB, vorausgesetzt, dass der Betrieb den Dienstleister von Anfang an involviert hat. In laufende Schadenabwicklungsvorgänge greift DfB nicht ein. Mehr unter <https://www.eurogarant-ag.de/schutz-vor-rechnungskuerzungen-dfb/>

Paradox – woher kommt das?

FIEDLER: Viele Inhaber und Unternehmer denken, dass ihre eigene Arbeitszeit nichts kostet – deshalb empfinden sie es oft nicht als Belastung, wenn sie einen Versicherungsschaden in stundenlanger Kleinarbeit noch einmal aufrollen müssen, weil die Versicherung Abzüge vorgenommen hat. Das ist die Crux bei vielen Werkstätten: Die sehen oft nicht, dass es am Ende nicht nur um die Beträge geht, die der Prüfdienstleister oder die Versicherung abgezogen haben, sondern eben vielmehr auch um die erheblichen Kosten für zusätzliche Arbeitszeit. Wenn die Unternehmer das einmal verinnerlicht haben, merken sie schnell, dass DfB genau das Richtige für sie ist.

Gibt es denn Untersuchungen, was ein Betrieb an Arbeitszeit gutmacht, wenn er mit DfB zusammenarbeitet?

FIEDLER: In der Regel muss sich der Mitarbeiter im Betrieb in dem Moment neu in den Fall einarbeiten, in welchem Rechnungskürzungen vorgenommen werden – egal ob es sich dabei um 50, 70 oder 90 Euro handelt. Das heißt, er muss die Bilder noch einmal sichten, er muss eventuell Fachpersonal dazu holen, oder der Unternehmer muss das selbst nach Feierabend erledigen – auch das ist ja Arbeitszeit. Das Mindeste an Arbeitszeit, was uns dafür genannt wurde, war etwa eine Stunde – kann aber im Maximum bis zu drei Stunden dauern. Das entfällt bei der Zusammenarbeit mit DfB. Vereinzelt berichten uns Betriebe, dass sie für die Abwicklung des Versicherungsschadens mehr Zeit investieren als für die Autoreparatur – das sollte zu denken geben. Denn angetreten sind diese Unternehmen ja, um Autos zu reparieren und nicht, um finanzielle Transaktionen über die Bühne zu bringen. Wenn die Werkstatt sagt, dass die administrativen Zeiten höher sind als die Reparaturzeiten, dann ist das ist ein guter Ansatz, um mit DfB zusammenzuarbeiten.

„Für die Betriebe ist es nicht der richtige Weg, auf berechnete Forderungen zu verzichten.“

THORSTEN FIEDLER, VORSTANDSVORSITZENDER DER EUROGARANT AUTO SERVICE AG

Gibt es außer der administrativen Entlastung weitere Vorteile?

FIEDLER: Durchaus – ein weiterer Vorteil für die Betriebe ist beispielsweise unsere Garantie. Die besagt: Wenn die Rechnung so hoch ist wie der von uns geprüfte Kostenvoranschlag, garantieren wir die volle Auszahlung – unabhängig davon, welche Abzüge die Versicherung vornimmt. Das ist etwas, was die Werkstätten begrüßen. Wegen dieser Vorteile interessieren sich inzwischen auch Fabrikatshändler stark für unser Produkt. Das heißt, Markenwerkstätten werden bei DfB mitmachen.

Steht die DfB denn jedem offen? Dürfen Mitgliedsbetriebe aus anderen Verbänden die Vorteile der Eurogarant Auto Service AG einfach nutzen?

FIEDLER: Für uns war es natürlich wichtig, dass die Vorteile, die wir generieren, zum größten Teil unseren Aktionären und stillen Gesellschaftern zugute kommen. Aktionäre und stille Gesellschafter können nur Betriebe sein, die auch Mitglied einer Karosseriebauer-Innung sind. Das sind übrigens auch die beiden einzigen Kundengruppen, die die Vorteile, wie beispielsweise das Fahrzeugleasing der Eurogarant Auto Service AG, nutzen dürfen. Die Betriebe, die über andere Verbände dazukommen, haben nicht alle Vorteile, die ein Aktionär hat. Aber sie dürfen an DfB und an Repair Pedia teilnehmen sowie

Ersatzteile über uns kaufen. Das ist für uns eine neue Kundengruppe. Die ersten Markenbetriebe haben schon mit DfB und Repair Pedia angefangen – und es lässt sich gut an. Wir werden das weiter ausbauen.

Gibt es Preisunterschiede?

FIEDLER: Als Karosseriebauer-Innungsmitglied kann der Betrieb stiller Gesellschafter werden. Und das ist im Schnitt günstiger als für einen Partnerbetrieb Plus – so heißt die neue Kundengruppe. Da liegt der Vorteil eindeutig beim Karosseriebauer, der die AG ja auch im Grunde aus der Taufe gehoben hat. Im Einzelschadenfall für DfB gibt es keinen Unterschied, da ist die Bepreisung mit 77 Euro netto pro Fall gleich. Voraussetzung für DfB ist, dass der Betrieb in einer Innung ist, egal welchen Gewerkes. Wir hatten als Gesellschaft einmal vorgegeben, dass wir nur Mitgliedsbetriebe unterstützen dürfen – das heißt, der Betrieb muss irgendeinen Beitrag für die Gesamtgesellschaft leisten, wir übernehmen ja schließlich auch ein Risiko für die Werkstatt. Und das tun die neuen Partnerbetriebe Plus: Sie bezahlen einen Beitrag und sind damit für einen Teil der vielen Vorteile der AG freigeschaltet.

Warum halten es Betriebe, die in der Schadensteuerung stark unterwegs sind, nicht für besonders interessant, die Dienstleistung für Betriebe zu nutzen?

FIEDLER: Ich glaube, je stärker die Abhängigkeit des Betriebs ist, umso schwieriger wird es für ihn, etwas durchzusetzen. Kaum ein Betrieb möchte riskieren, dass ihm ein größerer Umsatz wegbricht. Andererseits höre ich immer wieder von Betrieben, die dem einen oder anderen kleineren Schadenlenker sagen, dass sie zu den vereinbarten Konditionen nicht mehr arbeiten wollen. Da wäre es dann eine ideale Möglichkeit, nur diese Schäden über DfB abzuwickeln. Der Betrieb muss ja nicht alles über uns bearbeiten, aber er kann es bei

den Schäden tun, bei denen er Hilfe braucht. Mengenmäßig sind die Betriebe bei DfB zu nichts verpflichtet – was sie uns schicken, das machen wir.

Also lohnt es sich auch, wenn man nicht jeden Schaden über DfB abwickelt?

FIEDLER: Es lohnt sich ab dem ersten Schaden, garantiert.

Wäre es für die Betriebe nicht einfacher und auch preiswerter, wenn sie kleinere Rechnungskürzungen einfach hinnehmen würden – sprich diese ausbuchen?

FIEDLER: Für die Betriebe ist es nicht der richtige Weg, auf berechnete Forderungen zu verzichten, nur weil der andere, in diesen Fällen die Versicherungen, den längeren Atem haben. Mich würde das als Betriebsinhaber nerven, wenn ich ständig irgendwelche Beträge – und seien es nur zwanzig Euro – ausbuchen müsste. Tut man das, schadet man damit auch den anderen Betrieben. Denn die werden diese Beträge in der Folge auch nicht bekommen, weil die Versicherungen in ihrer Argumentation auf solche Betriebe verweisen, die bestimmte Schadenpositionen offensichtlich nicht gebraucht haben. Das funktioniert nicht – wenn der Betrieb einmal darauf verzichtet hat, wird er es beim nächsten Fall auch nicht mehr bekommen. Er muss sich zur Wehr setzen, auch wenn es nur um fünf Euro geht. Das hat nichts mit Pedanterie zu tun, sondern damit, dass berechnete Forderungen bezahlt werden. Es darf nicht sein, dass derjenige, der die Rechnung bezahlen muss, mit einer Quote kalkulieren kann, nach dem Motto: Von 1.000 Betrieben sind 980 genervt und geben auf, dann kann ich die restlichen 20 bezahlen. Wir wollen, dass alle ihr Geld bekommen. Dafür müssen die Betriebe aber mitmachen.

Nun hört man aus dem ZKF, dass Rechnungskürzungen durch Versicherungen derzeit wieder zunehmen. Wie ist das bei der Abwicklung über DfB: Ist die Versicherung da vorsichtiger, weil sie weiß, dass man sich wehrt?



Bild: Wenz

Thorsten Fiedler ist überzeugt, dass sich DfB ab dem ersten Schaden für den Betrieb lohnt.

men. Wie ist das bei der Abwicklung über DfB: Ist die Versicherung da vorsichtiger, weil sie weiß, dass man sich wehrt?

FIEDLER: Ich glaube nicht, dass die Versicherung von vornherein davon ausgeht, dass sich jemand wehrt. Die Ausgangslage ist eine andere: Das, wozu der Betrieb zeitlich nicht in der Lage ist oder wozu er keine Lust hat, wird von unseren Sachverständigen gemacht. Sie schauen sich den Vorgang an und prüfen, ob der Betrieb beispielsweise in der Kalkulation etwas vergessen hat oder etwas fehlt. Nur weil beispielsweise eine IFL-Liste noch nicht in allen Kalkulationsprogrammen ein Zuhause gefunden hat, heißt das ja nicht, dass es diese Arbeitspositionen nicht gibt. Zudem überprüfen wir die Kostenvorschläge der Betriebe nicht nur auf Vollständigkeit, sondern auch auf Rechtmäßigkeit. Es geht nicht darum, dass die Betriebe aus einem Schadenfall so viel Geld wie möglich schlagen. Sondern es geht darum, berechnete Forderungen geltend zu machen. Es darf nicht sein, dass die Werkstätten zulasten einer Gewinnerzielungsabsicht der Versicherung auf berechnete Forderungen verzichten, oder weil diese der Meinung ist, dass sie mit den niedrigsten Prämien am Markt agieren muss, um wettbewerbsfähig zu sein.

Was tun Sie, wenn die Forderung nicht vollständig bezahlt wird?

FIEDLER: Da gibt es verschiedene Möglichkeiten, beispielsweise könnten wir in das Sachverständigenverfahren gehen. Das haben wir schon einige Male praktiziert, und es hat bisher immer funktioniert. Sollte das nicht fruchten, haben wir eine Kanzlei, die sich mit diesem Thema beschäftigt, das kann bis hin zur Klage gehen. Es geht uns nicht darum, mit Kanonen auf Spatzen zu schießen – ganz oft gibt es einen Dialog, in dem man die Dinge klären kann. Es gibt viele Versicherer, die auf Erklärungen durchaus reagieren. Es gibt aber auch welche, die ungeachtet der Sachlage nicht bezahlen wollen. Und da müssen wir dann eben ein richterliches Urteil erlangen – das hat es gerade in einem Fall der gekürzten Kleinteilepauschale gegeben.

Lohnt sich die Kürzung dann am Ende für die Versicherungen nicht mehr? Das System funktioniert ja auch nur, wenn der Sachbearbeiter den Fall nicht öfter in die Hand nehmen muss.

FIEDLER: Solange sich die Versicherungen mit diesem Verhalten noch auf der Plusseite bewegen, lohnt es sich für sie, und sie werden es weiter tun. Es gibt eigentlich nur zwei Möglichkeiten: Erstens den Versicherern im Verbund wird klar, dass die Versicherungsprämien zu gering sind – ich habe beispielsweise noch nie so wenig für meine Kfz-Versicherung bezahlt wie heute. Die andere Möglichkeit ist, sich weitere Kürzungen zu überlegen, wie man noch ein paar weitere Euro einsparen kann. Da macht es die Menge – und zwar die Menge, die es mit sich machen lässt, die Unverständigen – die sorgen dafür, dass dieses System für die Versicherungen funktioniert. Sollte sich das ändern, ist es möglicherweise am Ende für die Versicherung günstiger, wenn sie die Rechnungen eins zu eins bezahlt – und hier geht es wie gesagt ausschließlich um berechnete Forderungen. ■