



Bei den ersten beiden Karosserie-Seminaren im neuen Trainingszentrum von Carbon informierten sich Mitarbeiter der Innovation Group über Möglichkeiten und Anwendung moderner Karosserie-Reparaturwerkzeuge und Know-how.

## MIRACLE-TECHNOLOGIE

# »Instandsetzen reduziert den Schadenaufwand«

Erst vor wenigen Wochen veröffentlichte der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) eine Studie zur rasanten Kostenentwicklung von Ersatzteilpreisen. Ullrich Bechmann, Direktor Werkstattmanagement bei Innovation Group, bestätigt diese Entwicklung auf Basis eigener Daten.

In einer vor kurzem veröffentlichten GDV-Studie heißt es: „Von Januar 2016 bis August 2017 stiegen beispielsweise die Kosten für eine Kofferraumklappe oder einen vorderen Kotflügel um zwölf bzw. 13 Prozent.“ Dazu sagt Ullrich Bechmann von Deutschlands größtem unabhängigen Schadenmanager Innovation Group unmissverständlich: „Wenn wir den Schadenaufwand reduzieren wollen, müssen wir versuchen, Alternativen zur derzeitigen OEM-Ersatzteilpreisexplosion zu finden.“

Er unterstreicht damit die Bedeutung des Instandsetzungsweges und sieht dafür verschiedene Möglichkeiten: „Zurzeit ist es unser klarer Auftrag, ausschließlich mit Originalteilen und Herstellerlogo zu reparieren. Der Einsatz von OES-Teilen und zeitwertgerechten Reparaturmethoden sind aber zwei Hebel, die bereits einiges bewirken könnten. Darüber werden wir auf Wunsch gerne mit unseren Auftraggebern sprechen.“

Ein besonderer Stellenwert komme der Instandsetzung zu. Bechmann ist über-

### KURZFASSUNG

Um bei weiter steigenden Teilepreisen als K&L-Betrieb rentierlich zu bleiben, empfiehlt Ullrich Bechmann von der Innovation Group eindeutig die Instandsetzung großflächiger, verschweißter Karosserie-Bauteile. Ganz „nebenbei“ bleibt dabei das Fahrzeug-Gesamtgefüge erhalten, was sich auch für den Halter spätestens bei einer Weiterveräußerung positiv bemerkbar macht.

zeugt, dass das konsequente Verfolgen des Ansatzes „Instandsetzen vor Erneuern“ Vorteile für Werkstatt und Versicherung biete: „Statt die durchschnittlichen Mehrkosten von ca. 850 Euro von einer ausgetauschten zu einer instand gesetzten Seitenwand durchzureichen, kann der Reparaturbetrieb einen Schaden dort mit den entsprechenden Werkzeugen besser selbst instand setzen – und entsprechend abrechnen. Bei Fahrzeugen mit Aluminium-Bauteilen erhöht sich der Aufwand leicht um das Doppelte.“ Er ist überzeugt, dass

der Austausch in aller Regel nicht in der vom Hersteller vorgegebenen Zeit zu schaffen sei, weil wegen der verbauten Elektronik, der Assistenzsysteme sowie der modernen Fügeverfahren die Instandsetzung immer komplexer werde. Hinzu kämen Probleme beim Wiederverkauf oder der Inzahlungnahme der Fahrzeuge.

### Gesamtkonzept entscheidend

Voraussetzung für eine sach- und fachgerechte Instandsetzung sind laut Ullrich Bechmann gut ausgebildete Mitarbeiter sowie entsprechend ausgestattete Arbeitsplätze. „Aus Sicht der Innovation Group ist hier das Gesamtkonzept der Instandsetzung wichtig. Dazu gehören neben den qualitativ besten Werkzeugen Freigaben durch die Automobilhersteller, das Schulungsangebot und die Weiterentwicklung der Werkzeuge.“ Über die Anschaffung dieser Werkzeuge dürfe nicht nur der Kaufpreis entscheiden. Der Kauf einer Zugbrücke allein reiche nicht. Das Werkzeugsystem müsse so umfangreich sein, dass es über die komplette Bandbreite der Außen-



**Ullrich Bechmann, Direktor Werkstattmanagement bei der Innovation Group**

hautinstandsetzung bei Stahl und Aluminium effizient eingesetzt werden kann.

Mit Blick auf das internationale Werkstattnetz der Innovation Group, nicht allein in Deutschland, bekräftigt Bechmann: „Viele unserer Kooperationsbetriebe sind bereits sehr gut auf die Außenhautinstandsetzung von Aluminium und Stahl eingestellt. Aber sicher gibt es auch noch etwas zu tun. Die Investitionen in Werkzeug und Schulung müssen honoriert werden, denn sie stellen eine Win-Win-Situation für Versicherungen und Werkstätten dar.“ Bechmann ergänzt: „Wir werden die Schadenaufwandsreduzierung weiterhin begleiten und in unsere Planungen einbeziehen. Die Werkstätten sind gut beraten, neben ihren Prozessen auch eine kostengünstige Reparatur nach Herstellervorgabe im Auge zu behalten.“

### **I statt E braucht viel Know-how**

Damit „Richten statt Tauschen“ in der Praxis funktioniert, ist eine differenzierte Betrachtungsweise vonnöten, betont auch der Vertriebsleiter der Carbon GmbH, Siegbert Müller. Die Grenzen des technisch Machbaren seien zwar in den letzten Jahren durch neue Verfahren wie die Miracle-Klebertechnik deutlich nach oben verschoben worden, die wirtschaftlichen Vorteile und möglichen Kosteneinsparungen dürften jedoch nicht dazu führen, dass bei jedem Schaden pauschal nach „Instandsetzen statt Erneuern“ gerufen werde.

Viele Betriebe hätten zunehmend ihre Probleme damit, dass Sachverständige und Gutachter im Glauben seien, mit Miracle gehen immer alles und das immer schneller. Über Erfolg oder Misserfolg entscheide, so Müller, bereits zu Anfang



**„I statt E wird sich weiter durchsetzen“, ist Carbon-Vertriebsleiter und Geschäftsführer Miracle Europe GmbH Siegbert Müller überzeugt.**

der Fach- und Sachverstand des Mitarbeiters in der Schadenannahme und des Sachverständigen bei der Frage: Austausch oder Reparatur. Denn für eine korrekte Aufwandseinschätzung seien sowohl die Tiefe und Länge der Beschädigung als auch die Topologie des Bauteils mit Kanten und Verrundungen zu berücksichtigen. Aus diesem Grund müssten heute alle am Schadensprozess Beteiligten über die Möglichkeiten, Chancen und Grenzen der Instandsetzung Bescheid wissen.

### **Sachverständige sind wichtige Schnittstelle**

Im neu eröffneten Trainingszentrum der Carbon GmbH stehen deshalb auch spezielle Seminare für Kfz-Sachverständige, Schadensteuerer und Versicherungen auf dem Plan. Siegbert Müller: „Die Sachverständigen sind eine wichtige Schnittstelle zwischen Betrieb und Versicherung. Nur wer selbst gesehen hat, wie die Technik funktioniert und was technisch machbar ist, kann eine fundierte Entscheidung treffen.“ In einem Theorieteil zeigen die Trainer multimedial Schadensbeispiele und mögliche

Reparaturwege, bevor die Teilnehmer selbst mit Miracle, AluRepair und der Miracle-Klebertechnik Beschädigungen an Stahl- und Aluminiumbauteilen bearbeiten.

Weitaus intensiver als die eintägigen SV-Seminare sind freilich die Grund- und Aufbauschulungen für die Mitarbeiter von K&L Betrieben, erläutert Müller. Die Bleche seien heute viel dünner. Ohne entsprechendes Werkzeug und die nötige Erfahrung sei es viel schwieriger als früher, große Beschädigungen sauber zu richten. Um eine Delle effizient rauszubekommen, müsse man Ahnung haben, wie sie hineingekommen sei, also das Blech verstehen. Neue Reparaturmethoden wie die immer noch unterschätzte Miracle-Klebertechnik oder AluRepair könnten die Mitarbeiter unter dem herrschenden Zeitdruck im Tagesgeschäft weder lernen noch ausprobieren. Dafür sei eine separate Schulung viel besser geeignet.

„I statt E“ werde sich weiter durchsetzen, so Müller, ganz besonders bei der Aluminium-Reparatur. Versicherer und Schadensteuerer müssten zwangsläufig auf den wachsenden Anteil von Aluminiumbauteilen reagieren. Dieser stieg seit 2009 um zehn auf aktuell zwölf Prozent. Bei Fallkosten, die 1,6 bis 1,7 über denen von Stahlkarosserien lägen, könne es sich niemand leisten, bei kleinsten Beschädigungen weiterhin teure Teile zu tauschen.

Im Kern müsse die Einsicht reifen, dass den Betrieben der Verkauf der Arbeitszeit weitaus mehr Ertrag bringe als der Verkauf von Ersatzteilen, denn seiner Meinung nach bringe die vielbeschwerene Optimierung der Prozesse und Digitalisierung nur wenig, wenn der Betrieb bei jedem Teiletasch effektiv Zeit mitbringe.

Leif Knittel ■