



Bild: Innovation Group

Der dritte Workshop „Innovation Group exklusiv“ fand Ende März 2018 bei W+S unter Beteiligung der Carbon GmbH statt.

Mit viel Know-how

Bei Karosserie-Außenhautschäden ist die Instandsetzung nicht nur technisch einwandfrei und fachgerecht möglich, sondern kostengünstiger. Damit „Richten statt Tauschen“ für Versicherer und Betriebe in der Praxis funktioniert, ist jedoch eine differenzierte Betrachtungsweise nötig.

LEIF KNITTEL

Die Grenzen des Machbaren sind in den letzten Jahren durch neue Verfahren wie die Miracle-Klebertechnik zweifelsohne deutlich nach oben verschoben worden, wie die Bilderserien und Videos von Außenhautreparaturen an massiven, normalerweise irreparablen Schäden zeigen, die beispielsweise auf dem Youtube-Kanal der Carbon GmbH zu sehen sind. Die wirtschaftlichen Vorteile und möglichen Kosteneinsparungen dürften

jedoch nicht dazu führen, dass bei jedem Schaden pauschal nach „Instandsetzen statt Erneuern“ gerufen wird, betont der Vertriebsleiter der Carbon GmbH, Siegbert Müller. „Jeder Schaden hat seinen eigenen Charakter“, so Müller. Viele seiner Partnerbetriebe hätten zunehmend ihre Probleme damit, dass Sachverständige und Gutachter im Glauben seien, mit Miracle ginge immer alles und das immer schneller. Klar ist: Nur mit dem entsprechenden Know-how

können die Karosserie-Mitarbeiter schwierige Schadensbilder richten. Über Erfolg oder Misserfolg entscheidet, so Müller, der Fach- und Sachverständigen bei 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. Betriebe wie

auch Sachverständige würden bei Fragen zu Machbarkeit und Aufwand oft den Rat seiner Karosserie-Experten einholen. Besser sei es freilich, wenn alle am Schadensprozess Beteiligten über die Möglichkeiten, Chancen und Grenzen der Instandsetzung Bescheid wüssten.

Sachverständige sind eine wichtige Schnittstelle

Denn nur mit dem richtigen Know-how ließen sich fundierte Entscheidungen treffen, weshalb Schulung und Weiterbildung bei der Carbon GmbH einen hohen Stellenwert genieße, erklärt Siegbert Müller. Das in Eigeltingen in der Nähe des Bodensees beheimatete Unternehmen hat kürzlich ein modernes Trainingszentrum eröffnet. Auf dem Plan stehen neben Schulungen für die Themenbereiche Ausbeulen ohne Lackieren sowie Miracle-Reparatur von Stahlblechen und Aluminiumreparatur spezielle Seminare für Kfz-Sachverständige, Schadensteuerer und Versicherungen. Siegbert Müller betont: „Insbesondere die Sachverständigen sind eine wichtige Schnittstelle zwischen Betrieb und Versicherung. Aber nur wer selbst gesehen hat, was mit Miracle, der Klebetechnik und Alu-Repair alles machbar ist, kann bei der Begutachtung von Schäden den optimalen Reparaturweg abschätzen.“ Im Theorieteil zeigen die Trainer multimedial Schadensbeispiele und mögliche Reparaturwege, bevor die Teilnehmer selbst mit Miracle, Alu-Repair und der Miracle-Klebetechnik Beschädigungen an Stahl- und Aluminiumbauteilen bearbeiten.

Weitaus intensiver als die eintägigen SV-Seminare sind natürlich die Grund- und Aufbauschulungen für die Mitarbeiter von Karosserie- und Lackierbetrieben, wie Siegbert Müller erläutert. Die Bleche seien heute viel dünner. Ohne entsprechendes Werkzeug und die nötige Erfahrung sei es viel schwieriger als früher, große Beschädigungen sau-

„Nur mit dem richtigen Know-how lassen sich fundierte Entscheidungen treffen.“

SIEGBERT MÜLLER, CARBON GMBH

ber zu richten. Für Müller ist klar: „Ohne jemanden schlechtreden zu wollen – wer mit einer einfachen Brücke oder billigen Miracle-Kopie in der ersten Liga spielen will, täuscht sich gewaltig. Dazu braucht es bestes Werkzeug und vor allem viel Know-how.“ 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-Klebetechnik oder Alu-Repair könnten die Mitarbeiter unter dem herrschenden Zeitdruck im Tagesgeschäft weder lernen noch ausprobieren. Dafür sei eine separate Schulung viel besser geeignet.

In der Praxis komme kaum jemand mit den geforderten Richtzeiten klar, denn die verbaute Elektronik und Assistenzsysteme machen die Instandsetzung immer komplexer. Dies ist auch der Grund, weshalb Müller die vielbeschworene Optimierung der Prozesse und Digitalisierung kritisch sieht. Es helfe nur wenig, wenn der Betrieb bei jedem Teiletausch Zeit mitbringt. Im Kern müsse die Einsicht rei-

fen, dass den Betrieben der Verkauf der Arbeitszeit mehr Ertrag bringt als der Verkauf von Ersatzteilen.

Laut Siegbert Müller werde sich „I statt E“ weiter durchsetzen. Er begründet dies mit der sinkenden Teilmarge der Betriebe, die in Konse-

quenz die deutlich ertragreichere Reparatur präferierten. Die sich fortsetzende Preissteigerung bei den Ersatzteilen werde auch die Versicherer zunehmend für die fallkostensenkende Reparatur sensibilisieren. Dies gelte insbesondere für die Aluminium-Reparatur. Die Versicherer und Schadensteurer müssten zwangsläufig auf den wachsenden Anteil von Aluminiumbauteilen – dieser stieg seit 2009 um zehn auf aktuell zwölf Prozent – und die stark steigenden Preise für Ersatzteile aus Aluminium reagieren. Bei Fallkosten, die 60 bis 70 Prozent über denen von Stahlkarosserien lägen, könne es sich niemand leisten, weiterhin teure Teile bei kleinsten Beschädigungen zu tauschen. Nach einer Investition in das multifunktionale Alu-Repair-System und die effiziente Miracle-Klebertechnik würden die K+L-Betriebe und Autohäuser nämlich auch Außenhautschäden in Stahlblech richten.

Instandsetzung reduziert Schadenaufwand

Erst vor wenigen Wochen veröffentlichte der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) eine aktuelle Studie zur Entwicklung der Ersatzteilpreise. Dort heißt es: „Von Januar 2016 bis August

2017 stiegen beispielsweise die Kosten für eine Kofferraumklappe oder einen vorderen Kotflügel um zwölf bzw. 13 Prozent.“ Ullrich Bechmann, Director Werkstattmanagement bei Innovation Group, dem größten unabhängigen Schadenmanager Deutschlands, bestätigt diese Entwicklung auf Basis eigener Daten. Bechmann unterstreicht in diesem Zusammenhang die Bedeutung des Instandsetzungsweges: „Wenn wir den Schadenaufwand reduzieren wollen, müssen wir versuchen, Alternativen zur derzeitigen OEM-Ersatzteilpreisexplosion zu finden.“ Der Werkstattverantwortliche sieht dafür verschiedene Möglichkeiten: „Der Einsatz von OES-Teilen und zeitwertgerechten Reparaturmethoden sind zwei Hebel, die bereits einiges bewirken könnten. Darüber werden wir auf Wunsch gerne mit unseren Auftraggebern sprechen. Zurzeit ist es unser klarer Auftrag, ausschließlich mit Originalteilen und Herstellerlogo zu reparieren.“

Ein besonderer Stellenwert komme deshalb der Instandsetzung zu. Ullrich Bechmann ist überzeugt, dass das konsequente Verfolgen des Ansatzes „Instandsetzen vor Erneuern“ Vorteile für Werkstatt und Versicherung biete: „Statt die durchschnittlichen Mehrkosten von ca. 850 Euro



Bild: Carbon

von einer ausgetauschten zu einer instandgesetzten Seitenwand durchzureichen, kann der Reparaturbetrieb einen Schaden dort mit den entsprechenden Werkzeugen besser selbst instandsetzen – und entsprechend abrechnen. Bei Fahrzeugen mit Aluminiumbauteilen erhöht sich der Aufwand leicht um das Doppelte“. Er ist außerdem überzeugt, dass der Austausch in aller Regel nicht in der vom Hersteller vorgegebenen Zeit zu schaffen ist. Hinzu kämen Probleme des Wiederverkaufs oder der Inzahlungnahme der Fahrzeuge.

Gesamtkonzept ist 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 ein Gesamtkonzept der Instandsetzung hier entscheidend. Neben den qualitativ besten Werkzeugen und den Erfahrungen und Zulassungen der Hersteller bilden Schulungsangebote und eine Weiterentwicklung der Werkzeuge hier entscheidende Voraussetzungen.“ Die Anschaffung dieser Werkzeuge bildet also nicht allein der Kaufpreis, sondern ein Gesamtkonzept der Betreuung und Weiterentwicklung. Nur die Anschaffung einer Zugbrücke allein reicht nicht.

Bild: webtamps - Leif Knittel



Komplettarbeitsplatz für die Karosserie-Instandsetzung von Stahl und Aluminium.



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

Das Werkzeugsystem muss so umfangreich sein, dass es über die komplette Bandbreite der Außenhautinstandsetzung Stahl und Aluminium effizient eingesetzt werden kann.

Mit Blick nicht allein auf Deutschland, sondern auf das internationale Werkstattnetz der Innovation Group 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. Als Fazit gilt: Die

Innovation Group geht davon aus, dass ohne Schulung und beste Werkzeuge eine professionelle Instandsetzung nicht möglich ist.

Aufwände müssen honoriert werden

Diese Aufwände müssten natürlich honoriert werden, würden aber eine Win-win-Situation für Versicherungen und Werkstätten darstellen. Bechmann ergänzt: „Für die Zukunft werden wir deshalb weiter die Schadenaufwandsreduzierung begleiten und in unsere Planungen einbeziehen. Werkstätten sind gut beraten, neben ihren Prozessen auch eine kostengünstige Reparatur im Auge zu behalten – selbstverständlich immer mit dem Blick auf eine sach- und fachgerechte Reparatur und unter Berücksichtigung der jeweiligen Herstellervorgaben.“

Die Steuerungsquote von Haftpflichtschäden liegt in Deutschland aktuell bei gerade einmal vier Prozent. Genau hier sieht der Deutschlandchef der Innovation Group, Matthew Whittall, gute Chancen für sein Unternehmen: „Wir haben die Erfah-

rung gemacht, dass es durch kundenorientierte Schadenhilfe auch im Haftpflichtfall möglich ist, Reparaturen, Mietwagen oder Kalkulationen gezielt zu vermitteln.“ Damit generiere die Innovation Group neue Aufträge für die Kooperationsbetriebe.

Für Whittall ist klar: Das Schadenmanagement in Deutschland hat sehr gute Perspektiven. „Anders als in Großbritannien oder den Niederlanden setzt der deutsche Markt auf ein kooperatives Schadenmanagement und eine partnerschaftliche Weiterentwicklung. Deshalb stimmen wir uns seit Jahren sehr eng mit Werkstattvertretern und Verbänden ab.“ Die Innovation Group ist für über 160 Firmenflotten und über 60 Versicherungsunternehmen aktiv. Damit sind die Stuttgarter heute der größte unabhängige Schadensteuerer in Deutschland. Die gute Betreuung der mehr als 1.000 Kooperationsbetriebe ist für Matthew Whittall ein wichtiger Faktor. In direkter Konsequenz wurde neben der neugeschaffenen Position von Ullrich Bechmann Anfang 2018 die Netzbetreuung gleich um sechs neue Mitarbeiter aufgestockt. ■



Bild: Carbon

Vertriebsleiter Siegbert Müller: „Jeder Schaden hat seinen eigenen Charakter.“

Impressum



Redaktion

Chefredaktion

Konrad Wenz (we), 0931/418-2556

Redaktion

Steffen Dominsky (sd), 0931/418-2571
Ottmar Holz (oh), 0931/418-2532
Jan Rosenow (ro), 0931/418-2179
Norbert Rubbel (nr), 0931/418-2634
Holger Schweitzer (hs), 0931/418-2005

Textredaktion

Bianca Biere (bb)
Katharina Bostelmann (kb)
Regine Häusler (rh)

Media/Sales

Verkaufsleitung

Anna Menzel, 0931/418-2920

Key-Account-Manager/in

Elke Günter, 0931/418-2347
Ragnar Lang, 0931/418-2771
Verena Mader, 0931/418-2816
Siegfried Rohrbach, 0931/418-2416
Susanne Seehuber, 0931/418-2956

Mediaberater/in

Miriam Gistel, 0931/418-2420

Personal- und Gelegenheitsanzeigen

Doris Kümmer, 0931/418-2450

Produktmanager Digital

Nikolas Fleschhut, 0931/418-2746

Marketing & Vertrieb

Leitung

Stefan Zügner, 0931/418-2429

Layout

Vogel Design Werkstatt
Annette Sahlmüller, 0931/418-2160

Abonnentenbetreuung

DataM-Services GmbH
97082 Würzburg
Tel.: 0931/4170-485
Fax: 0931/4170-496
kmiiggenrieder@datam-services.de

Bezugspreis

Abonnement Inland:
6 x jährlich, 60 Euro netto
Abonnement Ausland: auf Anfrage
Alle Abonnementpreise verstehen sich einschließlich Versandkosten.

Erfüllungsort und Gerichtsstand

Würzburg
Verbreitete Auflage: 30.000

Vogel Business Media

Vogel Business Media GmbH & Co. KG,

Max-Planck-Str. 7/9, 97082 Würzburg,
Tel.: 0931/418-0, www.vogel.de

Persönlich haftende Gesellschafterin:

Vogel Business Media Verwaltungs GmbH,
Max-Planck-Straße 7/9, 97082 Würzburg,

Kommanditistin: Vogel Medien Holding GmbH & Co. KG, Max-Planck-Straße 7/9, 97082 Würzburg

Geschäftsführung:

Matthias Bauer (Sprecher), Florian Fischer, Günter Schürger

Herstellung/Druck: Vogel Druck und Medienservice GmbH, Leibnizstraße 5, 97204 Höchberg

Copyright: Vogel Business Media GmbH & Co. KG.

Nachdruck und elektronische Nutzung: Wenn Sie Beiträge dieser Zeitschrift für eigene Veröffentlichung wie Sonderdrucke, Websites, sonstige elektronische Medien oder Kundenzeitschriften nutzen möchten, erhalten Sie Informationen sowie die erforderlichen Rechte über <http://www.mycontentfactory.de>. Tel.: 0931/418-2786.



Vogel Business Media