

# kfz-sh.de



3-2007

Landesverband Schleswig-Holstein. Erscheint vierteljährlich. Aktuelles unter [www.kfz-sh.de](http://www.kfz-sh.de)

C4311



## Wichtige Bausteine für ein professionelles Geschäft mit Unfallschäden

Neben der Internetplattform [www.autorechtaktuell.de](http://www.autorechtaktuell.de) und einem Anwaltsnetzwerk hilft jetzt eine Rufumleitung zu einer Notrufzentrale, um Ihren Kunden im Falle eines Unfalls jeder Zeit weiterzuhelfen.

Aufgrund des derzeitigen schwachen Neu- und Gebrauchtwagengeschäftes ist es um so wichtiger, die renditeträchtige Reparatur von Unfallschäden für Ihr Unternehmen zu sichern. In Zweifelsfällen oder Problemen mit der Versicherung ist Ihr Landesverband jeder Zeit für Sie der kompetente Ansprechpartner. Diese Beratung wurde vor gut einem Jahr um die internetgestützte Datenbank [www.autorechtaktuell.de](http://www.autorechtaktuell.de) erweitert. Zudem werden regelmäßig Seminare zum Schadenrecht angeboten.

Nach Abstimmung mit Rechtsanwalt Michael Prox, Präsident der Anwaltskammer Schleswig-Holstein, wurde ein Netzwerk von Rechtsanwälten für Verkehrsrecht aufgebaut. In Schleswig-Holstein gibt es mittlerweile 34 Rechtsanwaltskanzleien (Sie finden diese im Mittelteil dieses Heftes und stets aktuell unter [www.kfz-sh.de](http://www.kfz-sh.de)), die auf der Seite der Kfz-Betriebe und ihrer Kunden kämpfen. Sie verteidigen die Rechte der Kunden und sichern dadurch die hundertprozentige Wiederherstellung eines Fahrzeugs nach einem Unfallschaden. So bewährt sich wieder einmal das

Prinzip: „Mit Hilfe eines Anwalts werden Schadenspositionen von den zahlungspflichtigen Haftpflichtversicherungen schneller und zu meist in voller Höhe beglichen!“.

Jetzt wird der professionellen Kundenbindung bei Unfallschäden ein weiterer wichtiger Baustein zugefügt: eine Rufumleitung, die außerhalb Ihrer Geschäftszeiten die Kunden zu einer Notrufzentrale weiterleitet. Der Einsatz dieser Notrufnummer folgt dem Grundsatz „Wer zuerst am Schaden ist, gewinnt!“.

Da bekanntlich die Unfälle nicht nur zu den Geschäftszeiten der Betriebe passieren, muss auch für die übrige Zeit Vorsorge getroffen werden. Wenn der Kunde die Nummer Ihres Betriebes wählt, fühlt er sich sofort in bewährten Händen. Das Callcenter sorgt dafür, dass der Kunde in Ihre Werkstatt geschleppt wird und damit das profitable Geschäft mit Unfallschäden weiterhin von Ihrem Unternehmen durchgeführt wird. Weitere wertvolle Informationen erhalten Sie im farbigen Mittelteil dieses Heftes ab Seite 16.



 **MATHIES**

### Neuer Katalog. Spiegel 2007.

Druckfrisch. 110 Seiten.  
Spiegel für PKW, Transporter, LKW und Caravan. Mit genauer Fahrzeugzuordnung.  
Kostenlos bestellen: Best.-Nr. 998 05 33.  
Tel. (0 40) 2 37 21-341 oder im Internet: [www.mathies.de](http://www.mathies.de)

## Unfallschadensteuerung

Itzehoer Versicherung beteiligt sich nicht am Preis-Dumping.



Versicherungen dürfen die Rechte des Kunden im Falle eines Unfalls nicht beschneiden.

Wir haben uns in den letzten Monaten dem Thema Unfallschadensteuerung verstärkt gewidmet. Wir hatten Ihnen Möglichkeiten aufgezeigt, wie Sie aktiv werden können.

Wir haben immer wieder festgestellt, dass es sich lohnt, gegen die Kürzungen der Versicherungen vorzugehen. Auch wenn es sich um Kleinbeträge im Einzelfall handelt, in der Gesamtsumme sind diese beträchtlich. Sie können zum einen die Rechtsdatenbank **autorechtaktuell.de** nutzen. Diejenigen, die sich den Ärger mit den Versicherungen nicht mehr direkt antun wollen, können auf die Spezialisten des **Anwaltsnetzwerkes** zurückgreifen und so bei der Unfallschadensabrechnung mit versierten Fachanwälten zusammenarbeiten.

Wir hatten aber auch immer wieder darauf hingewiesen, dass nicht alle Versicherungen Schadensmanagement betreiben. Insbesondere die Zusammenarbeit mit unseren regionalen Versicherern und unserer berufsständischer Versicherung – die Nürnberger/Garanta – gestaltet sich fair. Die Itzehoer hat sich jetzt offiziell gegen eine Werkstattbindung ausgesprochen – wie sie dem nachfolgenden Presstext entnehmen können.

### Itzehoer: Reelle Abrechnung für reelle Werkstatt-Arbeit

Eine gute Nachricht für alle Kfz-Werkstätten: Die Itzehoer Versicherungen werden sich auch künftig nicht am Modell der „Werkstattbindung“ beteiligen. Immer mehr Unternehmen gehen dazu über, Werkstätten im Sinne einer Schadenslenkung zu festen Tarifen an sich zu binden. Folge: Die Werkstätten bekommen damit zwar die Zusage einer höheren Auslastung, müssen dafür allerdings eine wesentliche Mehrleistung erbringen. Mancher Reparaturbetrieb kommt dadurch nicht mehr auf seine Kosten, denn eine Zusage ist noch keine Garantie auf steigende Auslastung.

„Wir beteiligen uns nicht an diesem Preis-Dumping“, sagt Michael Teßin, Itzehoer Kfz-Chef-Sachverständiger. „Statt ‚Werkstattbindung‘ stellen wir den partnerschaftlichen Umgang mit den Werkstätten in den Vordergrund, damit diese mit ihrem tatsächlich geleisteten Aufwand kalkulieren können.“ Dieser vernünftige Umgang mit den Werkstätten wird der Itzehoer von vielen Werkstattchefs in persönlichen Gesprächen bescheinigt. Der ortsnahe Einsatz der Sachverständigen und Vertrauensleute erzielt dabei einen

besonders positiven Effekt. Denn auch der Kunde wird auf diese Weise nicht dazu gezwungen, eine bestimmte Werkstatt anzusteuern, so Teßin.

Damit diese Strategie auch zukünftig so gehalten werden kann, ist es wichtig, die Schadennebenkosten möglichst gering zu halten. Durch das gute Miteinander der Itzehoer Sachverständigen mit den Werkstätten werden die Sachverständigen oft eingesetzt, außerdem ist es durch die zeitnahe Regulierung der Schäden und die schnelle Auszahlung der Rechnungen an die Werkstätten nur in sehr unklaren Schadensfällen notwendig, dass ein Rechtsanwalt herangezogen werden muss. „Wenn wir diese Vorgehensweise von allen Seiten unterstützen und verstärken, sind wir auf dem richtigen Kurs“, so Wolfgang Bitter, Vorstandsvorsitzender der Itzehoer.

Das Unternehmen, das im vergangenen Jahr sein 100-jähriges Bestehen begangen hat, setzt damit seine serviceorientierte Strategie fort, durch die es zur Nummer Eins unter norddeutschen Autofahrern geworden ist.

### Anmerkung Bernd Schweitzer

So weit die Erklärung der Itzehoer, die wir grundsätzlich begrüßen. Wir betrachten dies auch als eine Reaktion auf unsere vielfältigen Aktivitäten (siehe Leitartikel und auch den Bericht über HARRI12) gegen die Schadenssteuerung einiger Versicherungsgesellschaften. Dass die Versicherungen – wie hier die Itzehoer – eine schlanke Abrechnung wünschen ist verständlich; das Recht der Kunden (und der betreuenden Werkstatt) auf Abrechnung nach dem Gesetz darf dabei nicht auf der Strecke bleiben – notfalls durch Hinzuziehung eines versierten Rechtsanwaltes aus dem Netzwerk unseres Verbandes.



**Bernd Schweitzer**  
Geschäftsführer

20 recht

## Erster Ansprechpartner nach dem Unfall

Holger Wesselmann nimmt Stellung zur Unfall- und Service-Hotline



Holger Wesselmann, Inhaber eines Autohauses, im Gespräch mit dem Kfz-Verband

Im Kampf gegen die Abrechnungspraktiken der Versicherer sitzen Verbraucher und Kfz-Betriebe in einem Boot. Der Verband des Kfz-Gewerbes Schleswig-Holstein hat sich deshalb dazu entschlossen, Widerstand gegen die rigide Vorgehensweise einiger Versicherungen zu leisten.

Zum einen können die Mitgliedsbetriebe sich über die Datenbank [www.autorechtaktuell.de](http://www.autorechtaktuell.de) die wichtigsten Informationen zur Unfallschadensabrechnung holen. Auf der anderen Seite zahlen erfahrungsgemäß Versicherungen zügiger und vor allem in der Regel den vollständigen Ersatz aller Schadenspositionen, wenn von Anfang an ein Rechtsanwalt in die Unfallschadensabwicklung mit einbezogen wird. Im Frühjahr 2007 wurde daher ein Netzwerk von auf Verkehrsrecht und Unfallschadensabrechnung spezialisierten Rechtsanwälten gegründet. (SEITE 19)

**Herr Wesselmann, Sie sind Inhaber eines Autohauses. Welche Erfahrungen haben Sie bei der Abwicklung eines Unfallschadens gegenüber den Versicherungen gemacht?**

Auch wir haben bereits negative Erfahrungen machen müssen und waren von willkürlichen Kürzungen der Rechnungen durch Versicherungen betroffen. So muss um die Höhe der Mietwagenkosten, aber auch um andere Rechnungspositionen, wie z.B. ein erhöhter Aufwand bei einer Glasreparatur, gestritten werden. Dies macht die Bearbeitung der Unfallschadensabrechnungen immer aufwendiger und erfordert vor allem fachkundiges Personal.

**Wäre dann nicht die Beauftragung eines Spezialisten, wie z.B. eines Rechtsanwaltes aus dem Netzwerk, eine Alternative?**

Ja, besonders bei komplexen Fallgestaltungen kann ich mir die Hinzuziehung eines Rechtsanwaltes sehr gut vorstellen. Wir haben dies bereits auch praktiziert und waren sehr zufrieden. Nicht nur, dass unsere Mitarbeiter deutlich entlastet waren. Auch der Kunde war zufrieden. Er hatte sein Geld schnell, ohne den zusätzlichen Weg zu einem Anwalt. Wir haben für ihn über den Anwalt alles abgewickelt.

Dieser Service – die Abwicklung des Unfallschadens über einen spezialisierten Rechtsanwalt – können wir sehr gut als ein zusätzliches Kundenbindungselement in unser Serviceangebot für unsere Kunden integrieren.

Allerdings trifft uns noch ein ganz anderes Problem. Oftmals gelangt der Unfallschaden gar nicht erst zu uns - in das Stammautohaus des Kunden. Die Versicherer steuern die Unfallschäden in ihre Vertragswerkstätten und lassen dort die Unfallschäden reparieren.

**Aus rechtlicher Sicht hat der Geschädigte – auf jeden Fall im Haftpflichtschadensfall – den Anspruch, den Unfallschaden in der Werkstatt seines Vertrauens reparieren zu lassen. Wie sichern Sie sich das Unfallgeschäft?**

Idealerweise meldet sich der verunfallte Kunde unmittelbar nach dem Unfall zuerst bei dem Betrieb seines Vertrauens. Das war jedenfalls unsere Idee, als wir die Unfall- und Servicehotline HARRI12 im Jahr 2005 ins Leben gerufen haben.

**Wie funktioniert die Hotline?**

Die Hotline bietet Autohäusern bundesweit die Dienstleistung mit einer Unfall- und Service-Hotline. Die Hotline ist eine sog. Kunden-Notrufzentrale, die 24 Stunden am Tag und 7Tage in der Woche Anrufe der Kunden entgegennimmt und den Kontakt zum Autohaus herstellt. Im Rahmen einer Rufumschaltung nach Feierabend vom Autohaus auf das Service-Center nimmt HARRI12 nach Geschäftsschluss alle eingehenden Anrufe entgegen. Die Mitarbeiter des Service-Centers stehen auch für allgemeine Anfragen zur Verfügung. Alle

Gesprächseingänge werden protokolliert und sofort per Email oder Fax an das Autohaus weitergeleitet.

Ein Beispiel: Ist der Kunde z.B. in einen Unfall verwickelt gewesen oder wegen eines Defekts des Fahrzeuges stehen geblieben und ruft er im Autohaus an, landet er über die Rufumleitung in unserem Service-Center. Die Mitarbeiter des Service-Centers sorgen dafür, dass das Kundenfahrzeug ins Autohaus seines Vertrauens bzw. in seine Vertrauenswerkstatt abgeschleppt wird.

Die Hotline ist für den Kunden gebührenfrei, so muss er weder den Anruf scheuen noch Angst vor langen Warteschleifen haben. Kurz gesagt: Über die Hotline ist das Autohaus bzw. die Werkstatt immer erreichbar! Ja, diesen Eindruck wollen wir mit der Hotline erwecken. Die Hotline meldet sich für die Werkstatt bzw. das Autohaus. Wichtig ist in erster Linie, dass der Kunde einen Ansprechpartner hat und ihm geholfen wird. Die Kunden erhalten eine Servicekarte mit dem Firmenlogo ihres Autohauses mit der Hotlinenummer ausgehändig.

Auf der anderen Seite bietet das Autohaus bzw. die Werkstatt einen Rundumservice an, der zu einer erhöhten Kundenbindung führt. Die Betriebe, die die Hotline nutzen, sehen deutlich diese Vorteile.

**Was bietet die Hotline noch?**

Wir bieten ein bundesweites Service-Netzwerk für Unfall- und Pannenhilfe, für Abschleppdienste und Leihwagen. Wir stellen die jederzeitige Erreichbarkeit des Betriebes her, ohne dass dieser eigenes Personal stellen oder ein Logistiknetzwerk aufbauen oder Zeit und Kosten investieren muss. Wir führen auch eine Erfolgskontrolle durch Rückruf beim Kunden durch, so dass der Betrieb den Nutzen der Hotline messen kann. Insbesondere in Kombination mit dem Anwaltsnetzwerk des Verbandes stabilisiert die Service-Hotline die Kundenbindung und schafft Zufriedenheit bei allen Beteiligten.

**INFORMATIONEN**

- [www.autorechtaktuell.de](http://www.autorechtaktuell.de)
- [www.harri12.com](http://www.harri12.com)
- [info@harri12.com](mailto:info@harri12.com)

partner 21

## HARRI112 bietet Hilfe und Service für Autofahrer aus einer Hand

112



Die neue Hotline ist 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr erreichbar.

Kundenservice ist das A und O einer langfristigen Kundenbindung. Denn wer seine Werkstatt im Notfall bundesweit und rund um die Uhr erreichen kann, der bleibt seinem Autohaus treu. Um Autohäusern bundesweit die Dienstleistung mit einer Unfall- und Service-Hotline zu bieten, gründete Holger Wesselmann Anfang 2005 die HARRI Kundendienst – Notrufzentrale – GmbH (Haus-eigene Auto Rettungs-Ruf-Initiative).

Autofahrer können bei Pannen, Unfällen und anderweitigen Problemen, die mit ihrem Fahrzeug zusammenhängen, 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr auf die Hotline zurückgreifen. HARRI112 gibt dem Anrufer Sicherheit und wickelt einen Notfall unbürokratisch, schnell und unkompliziert im Sinne des Kunden ab.

Im Rahmen einer Rufumschaltung nach Feierabend vom Autohaus auf das Service Center nimmt HARRI112 nach Geschäftsschluss alle eingehenden Anrufe kompetent entgegen, steht dem Kunden für allgemeine Fragen, z.B. Werkstatt-Auskünfte, HU/AU Termine, Terminvereinbarungen zwecks Probefahrten oder auch besondere Veranstaltungen des Autohauses, zur Verfügung. Ebenso reserviert HARRI112 Gebrauchtwagen, die das Autohaus im Internet eingestellt hat. Alle Gesprächseingänge werden protokolliert und sofort per Email oder Fax an das Autohaus weitergeleitet. Schon am nächsten Tag können Ihre Mitarbeiter die Protokolle auswerten und sich umgehend mit dem Kunden in Verbindung setzen.

Durch gezieltes Schadenmanagement des Autohauses sorgt HARRI112 bei Unfall oder Panne dafür, dass das Fahrzeug Ihres Kunden in IHRE Werkstatt gebracht wird. Die HARRI112 – GmbH hat sich darauf spezialisiert, Ihren Kunden im Bedarfsfall perfekt koordinierte Hilfe zukommen zu lassen. Harri112 vermittelt bei Bedarf den Abschleppdienst und andere Dienstleister, die dem Autofahrer nach einem Zwischenfall Hilfe bieten. Durch den Kontakt zu allen Beteiligten, ist der Kunde nicht mehr mit seinem Problem alleine, er kann sich darauf verlassen, dass ihm in seiner Notsituation geholfen wird. Die Kombination aus der Anwalts-Netzwerk des Landes-Verbandes und der Service-Hotline HARRI112 stabilisiert die Kundenbindung und schafft Zufriedenheit bei allen Beteiligten. Das Autohaus bietet seinen Kunden eine Rund-um-Betreuung. Inzwischen betreut HARRI112 über 500

### KONTAKT

HARRI Kundendienst-Notrufzentrale  
Holger Wesselmann GmbH  
Küsterkamp 1  
25355 Barmstedt  
Tel: 04123-921 96 11  
Ansprechpartnerin  
Sonja Gätjens  
► [www.harri112.com](http://www.harri112.com)  
► [info@harri112.com](mailto:info@harri112.com)

Betriebe mit seinem System, zu denen die Olympic-Gruppe, Dello-Gruppe, Hugo Pfohe-Gruppe, Kille Automobile, Centro Thomsen-Gruppe, Krüll-Gruppe, Autohaus Rütz, Kroymans-Gruppe, das Porsche Zentrum, Kreysch GmbH, BMW-Niederlassungen Hamburg u.v.a zählen.



**365 Tage, 24h rund um die Uhr  
Ihre Unfall- und Service Hotline**

**HARRI112**  
Die Unfall- und Service-Hotline  
0800 427 74 112

Kundendienst-Notrufzentrale · Holger Wesselmann GmbH  
Küsterkamp 1 · 25355 Barmstedt

Fon 04123 / 921 96 -0 · Fax 04123 / 921 96 -90  
Mail [info@harri112.com](mailto:info@harri112.com) · Web [www.harri112.com](http://www.harri112.com)