

## SchadenBusiness

### ELEMENTARSCHÄDEN

2023 ist Hagel-  
Rekordjahr

### SCHADENORGANISATION

Allianz stellt sich  
neu auf

### WINTERGESPRÄCHE

Interviews mit BVdP,  
DEVK und SPN



## Vom Saisongeschäft zum Dauerbrenner

Steigende Herausforderungen bei der KFZ-Schadenabwicklung von Elementarschäden

## Das CSI One-Stop-Paket zur Massenschadenabwicklung



Scann mich!

Wir bieten eine **ganzheitliche Abwicklung** aller Schadenprozesse, weltweit im Einsatz!

### 1) Call Center

- Terminierung von Besichtigungen
- Persönliche Durchführung & Annahme von Anrufen
- Bereitstellung Online-Selbstterminierung
- Koordination & Durchführung E-Mail-Verkehr
- Sitz in Deutschland



### 2) Hagel Center

- Durchführung der Hallenakquise
- Aufbau der kompletten Infrastruktur
- Besichtigungsspuren & Kunden-Catering
- Bereitstellung von Ersatzmobilität
- Einrichtung Internet (Starlink) und Marketing



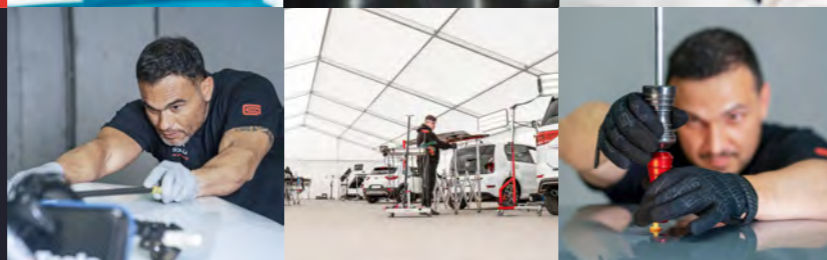
### 3) Begutachtung

- Moderne Lichttunnel & Hagel-Scanner
- Automatische Schadenerfassung (Hagel-Scanner)
- Einzel- und Sammelbesichtigungen
- Digitale Kalkulation & digitaler KV
- Direkte digitale Gutachtenübermittlung



### 4) Reparatur

- Komplettreparatur aus einer Hand
- Dellenentfernung (DoL)
- De- und Remontage
- Ersatzteile
- Glasreparatur



### 5) Lackierung

- Temporäre Lackierstationen in Hagelregionen
- Feste Lackierbetriebe in Deutschland
- Kontinuierliche Lackierqualität
- Digitale Farbtonanalyse
- Automatische Lackanmischung



## EDITORIAL

» Die Kfz-Assekuranz muss sich von Billigstprämien verabschieden, wenn sie leistungsfähige Partner im Schadenmanagement behalten will. «



## Neu denken – auf breiter Front

Ein für die Kfz-Assekuranz hoch defizitäres, aber auch für alle Reparaturbetriebe sehr schwieriges Schadenjahr geht zu Ende. Gerade in der Kraftfahrtversicherung werden die Folgen der aktuellen Entwicklungen und des vom Gesamtverband der Deutschen Versicherer bereits öffentlich erklärten Drei-Milliarden-Euro-Verlustes auf Jahre hinaus spürbar sein. Treffen wird das alles nicht zuletzt die Versicherungsnehmer bei den Prämien für ihren fahrbaren Untersatz.

Ohne erfahrene Dienstleister, dazu zählen vor allem die Marken-Autohäuser und freien K&L-Fachbetriebe, wäre Schadenmanagement in der bisher gelebten Praxis nicht mehr denkbar. Wie diffizil und gleichsam professionell dieses Geschäft heute auch in der Versicherungswirtschaft organisiert sein muss, zeigt das Beispiel der Allianz Versicherung, wo uns Schadenvorständin Dr. Lucie Bakker und ihre Leistungsbereichsleiter:innen einen tiefen Einblick in die neu aufgestellte Organisation erlauben.

Auch unsere Titelstory macht am Beispiel von Car Solutions International (CSI), einem Exklusivinterview mit dem neuen DEVK-Schadenchef Marco Becker sowie einer grenzüberschreitenden Copart-Rückholaktion von schwer beschädigten Hagelfahrzeugen deutlich, dass nur klar definierte und eingespielte Prozesse zu einem Ergebnis führen können, das für alle am Schaden beteiligten Parteien am Ende positiv bleibt.

An welchem seidenem Faden dennoch die Zukunft der gesamten Reparaturbranche – und damit insbesondere die Schadensteuerung – hängt, zeigten die Vorstände der Eurogarant AutoService AG bei ihrer Deutschland-Tournee mit Blick auf die sich weiter verschärfenden Personalengpässe in Werkstätten sowie in vielen anderen Bereichen auf. Noch deutlicher wird der Bundesverband der

Partnerwerkstätten (BVdP): „Schadensteuerung in der Form, wie es seit inzwischen mehr als einem Vierteljahrhundert in Deutschland fast unverändert geblieben ist, hat ohne grundlegende Reformen keine Zukunft“, sagt etwa Verbands-Geschäftsführer Michael Pinto. BVdP-Betriebe sind auf Schadensteuerung spezialisiert und haben laut Pinto alle Auflagen ihrer Auftraggeber erfüllt – kurzum: hohe Investitionen in die „Premiumdienstleistung Schadensteuerung“ getätigt. Der weitere Weg in Richtung autonomes Fahren mit schnellen technologischen Sprüngen und Investitionen auch in die sichere Beherrschung der E-Mobilität mache künftig neuerliche Investitionen in Equipment und Personal unabdingbar. Allein von daher könne Schadensteuerung von vor 25 Jahren nicht mehr mit heute verglichen werden. Die Kernforderungen des BVdP heißen deshalb: Abschaffung der Direktkundenregelung und der bisher von den Betrieben erbrachten kostenlosen Services beispielsweise für Ersatzmobilität, schnelle(re) Zahlung ausstehender Rechnungen und „Verzicht auf überflüssige Rechnungskürzungen“.

2024 wird zweifellos für alle Akteure der Schadenbranche hoch spannend bleiben. Gehen Sie es dennoch gelassen, aber mit der gebotenen Weitsicht an!

Walter K. Pfauntsch  
Chefredakteur SchadenBusiness

# Gemeinsam für mehr Nachhaltigkeit

Nachhaltigkeit gehört zu unserem Selbstverständnis. Deshalb nehmen wir als Allianz unsere Verantwortung gegenüber Umwelt, Gesellschaft, Kundinnen und Kunden sowie Partnerinnen und Partnern sehr ernst. Lassen Sie uns gemeinsam Lösungsansätze zur Emissionsvermeidung finden und mehr reparieren, anstatt Teile zu ersetzen.

# INHALT

## Schaden-Business

4\_2023



Foto: gettyimages/Dominik Kurz Photography



Foto: Walter K. Pfantsch



Foto: Daimler AG



Foto: Carglass

**ab 20** Extreme Massenschäden: Die Folgen von Elementarereignissen stellen Hagelschadendienstleister, Kfz-Versicherungen und Reparaturwerkstätten vor immer größere Herausforderungen

**ab 32** Neue Strukturen: Allianz Schadenvorständin Lucie Bakker im Exklusiv-Interview

**16** E-Sicherheit: Mercedes-Modelle bestehen Crash-Härtetest eindrucksvoll

**52** EuGH fällt wegweisendes Urteil für den freien Kfz-Reparaturmarkt

**08** Wechsel an der ZKF-Spitze  
Peter Börner tritt 2024 vom Präsidentenamt zurück

**10** Schadenmanagement  
Überraschender Wechsel in der Geschäftsführung von Control-Expert

**12** SPN-Interview  
Schnelle Prozesse und Unternehmertum im Fokus des Werkstattnetzes

**16** Crash-Test  
Mercedes-Benz weist Sicherheit seiner E-Modelle eindrucksvoll nach

**20** Massenschaden-Expertise  
Spezialdienstleister CSI im großen Unternehmensportrait

**23** Smart Repair 4.0  
Die Zukunft der Hagelschadenabwicklung ist digital, automatisiert und nachhaltig

**24** DEVK-Elementarbilanz  
Schadenvorstand Becker: „Wir haben das Hagelrekordjahr 2023 erfolgreich bewältigt“

**26** UDV-Studie  
Gehwege werden vermehrt zum Schauplatz folgenreicherer Unfälle

**28** Deutschland-Tour 2023  
Eurogarant AutoService AG im Jubiläumsjahr mit klarer Vision

**32** Neustrukturierung I  
Allianz Schadenvorständin Lucie Bakker im ausführlichen Exklusiv-Interview

**36** Neustrukturierung II  
Zwei spartenübergreifende Fachbereiche sorgen für Top-Schadenmanagement

**38** Neustrukturierung III  
Experten für jede Sparte: die vier Leitungsbereiche der Allianz Schadenorganisation

**42** AH-Policengeschäft  
Allianz Autoversicherung als traditionell starker Partner von Handel und Herstellern

**44** Massenschadeneignis  
Logistik-Herausforderung am Gardasee gemeistert

**48** ifo-Geschäftsklimaindex  
Versicherungsbranche hofft auf 2024

**50** Kompetenzen gebündelt  
ADAC und TÜV SÜD arbeiten bei Fahrzeug-Homologation zusammen

**52** EuGH-Urteil Aftermarket  
Automobilindustrie darf freien Zugang zu Fahrzeugdaten nicht willkürlich einschränken

**54** Verkehrsklima-Studie  
UDV warnt vor steigender Aggressivität

**56** Nachhaltig reparieren  
Instandsetzen versus Erneuern mit Gebrauchtteilen

**60** BVdP-Interview  
Geschäftsführer Pinto mahnt Branchenreformen an

**62** Profi Service Tage 2023  
Überzeugende Aftermarket-Messe in Frankfurt

**65** Freier Markt  
Coparts/G.A.S. mit neuen Partnern auf Erfolgskurs

**68** ZKF-Meisterschaft  
Die besten Handwerker der K&L-Branche stehen fest

**70** Lackierer-Wettbewerb  
Junge Bremerin ist deutsche Nachwuchs-Meisterin 2023

**72** E-Weiterbildung  
Sehon startet spezielles Cameleon-Training für zukunftsgerichtete K&L-Betriebe

**74** Eigenes SATA-Universum  
Das aktuelle Sondermodell eröffnet Kunden eine attraktive Online-Welt

**76** K&L-Netzwerk  
Rückblick auf das Acoat Selected Partnertreffen in Athen

**82** Start ins Schadenjahr  
Ende Januar steht der 62. Verkehrsgerichtstag in Goslar an

**82** Impressum



Das Spezial Schaden-Business 4-2023 liefert die Bilanz zum abgelaufenen Branchenjahr und einen Ausblick auf Markttrends und Zukunftsthemen 2024.

**INNOVATION GROUP**

Alles einfach leicht!

Echtzeit Reporting

Timeline

Werkstattsuche

Reparaturstatus

BRANCHENVERBAND

# Wechsel an der ZKF-Spitze

Peter Börner, amtierender Präsident des Zentralverbands Karosserie- und Fahrzeugtechnik e. V. (ZKF), stellt im Frühjahr 2024 sein Amt zur Verfügung. Als möglicher Nachfolger gilt Arndt Hürter, Unternehmer aus Köln und stellvertretender Obermeister.



Amtierte 13 Jahre lang als Präsident des ZKF und vertrat die Belange des Verbands immer leidenschaftlich, wie hier auf dem AUTOHAUS-Schadenforum in Potsdam: Peter Börner.

Ende November informierte der Berufs- und Wirtschaftsverband die Branche im Anschluss an eine Klausurtagung des engeren Vorstands über die Entscheidung seines aktuellen Präsidenten Peter Börner. Dieser hatte die Verbandsspitze bereits vorab darüber in Kenntnis gesetzt, dass er seine fünfte Amtsperiode nicht bis zum Ende bekleiden wird. ZKF-Vorstandsmitglied Arndt Hürter wurde als ein möglicher Nachfolger nominiert. Börner stand dem Verband 13 Jahre vor und war Ende Mai in seinem Amt bestätigt worden (wir berichteten).

### Herausfordernde Doppelrolle

„Es ist an der Zeit, dass ein neues Gesicht den Verband prägt und in die Zukunft führt“, kommentierte Peter Börner seinen Entschluss. 13 Jahre im Ehrenamt mit hochpolitischen Aufgaben führten zu einer „Art Routine, worunter die anstehenden wichtigen Veränderungen und Projekte sowie das Interesse der Mitglieder

leiden könnten“, so der amtierende Präsident. Zudem führte er als Grund das stetige Abwägen der Prioritäten an, entweder zu wenig Zeit für den ZKF im Ehrenamt oder andererseits für die Eurogarant AutoService AG im Hauptamt zu haben, um alle Aufgaben stets vollumfänglich lösen zu können. Künftig will sich Börner enger mit den Herausforderungen der Eurogarant beschäftigen, da auch dort in den kommenden zwei Jahren ein Wechsel anstehe, hieß es von Seiten des ZKF.

### Verjüngung einleiten

Als möglicher Nachfolger Börners wurde aus dem Kreis des Vorstandes einstimmig Arndt Hürter nominiert. Der gebürtige Kölner stellt sich der kommenden Mitgliederversammlung als Kandidat zur Wahl in das oberste Amt des ZKF, die Aufstellung weiterer Kandidaten ist möglich und gerne gesehen, so der Verband. „Wir werden den ZKF in den kommenden Monaten ‚fit für die Zukunft‘ machen und dabei ein Programm von wichtigen Maßnahmen entwickeln, welches dem stattfindenden Wandel in der Gesellschaft und unserer Innungsstruktur folgt“, stellte Hürter in Aussicht. „Es muss ein ganz neues Interesse an der Verbandsarbeit und den Verbandsvorteilen für den einzelnen Betrieb entstehen, sodass eine verjüngte und



Vorstandsmitglied Arndt Hürter wurde vom ZKF-Vorstand als ein möglicher Nachfolger nominiert und wird in der kommenden Mitgliederversammlung für das Präsidentenamt kandidieren.

verbesserte Struktur im Verband den Anforderungen der Mitglieder gerecht wird.“ Die Ergebnisse dieses Prozesses werde man zum Branchentreff im Juni 2024 in Koblenz präsentieren.

### Erfolgreiche Amtszeit

Die Vizepräsidenten Ulrich Schäfer, Detlev Thedens und Claus Evels sowie der gesamte Vorstand dankten Peter Börner für seinen außergewöhnlichen Einsatz in den letzten 13 Jahren für den Verband. In seiner Amtszeit wurden wichtige Weichen gestellt, so die lobenden Worte aus Friedberg: Unter Börners Führung wurden Thomas Aukamm als erfolgreicher Hauptgeschäftsführer und Dierk Conrad als Geschäftsführer Nutzfahrzeuge installiert und der Umzug der ZKF-Geschäftsstelle von Bad Vilbel in das Deutsche Kompetenzzentrum für Karosserie- und Fahrzeugbauer nach Friedberg realisiert. Der scheidende Präsident habe die Interessengemeinschaft für Fahrzeugtechnik und Lackierung e. V. (IFL) gestärkt, die repairpedia AG gegründet und zielführende Politik im Sinne der Werkstätten auf zahlreichen Bühnen der Branche gemacht. Der ZKF-Vorstand freute sich zudem darüber, dass Peter Börner für die kommenden Monate eine reibungslose Übergabe zugesichert hat und eine weiterhin kooperative und kollegiale Zusammenarbeit zwischen dem Berufs- und Wirtschaftsverband sowie der Eurogarant AutoService AG versprach.

Karsten Thätner ■

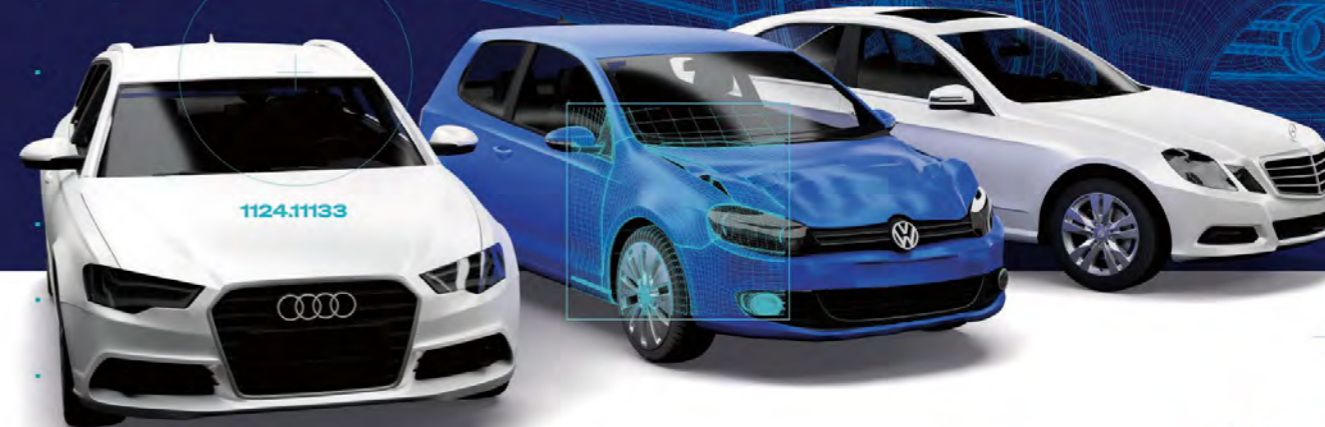
Fotos: Karosseriebauer-Innung Köln, Udo Geisler



Stefan Artz  
Allianz Versicherungs-AG

Die Zusammenarbeit der Allianz mit Copart bietet uns und unseren Versicherungsnehmern einen deutlichen Mehrwert durch den umfangreichen Service, den wir gemeinsam in der Total-schadenabwicklung bieten. Eine echte Win-Win-Situation: der Kunde profitiert vom umfangreichen Service, wir profitieren von einer verlässlichen Wirtschaftlichkeit.

Frankfurt  
A/35/F10  
Mittwoch-Auktion



The Cars Comeback.

2324.111

1135.11129



copart.de

## E2E-SCHADENMANAGEMENT

# Überraschender Wechsel

ControlExpert stellt seine Geschäftsführung neu auf. Die langjährigen Geschäftsführer Nicolas Witte und Dr. Andreas Witte geben zum 1. Januar 2024 ihre Aufgaben an Sebastian Lins und Andreas Decker ab und werden sich neuen Herausforderungen außerhalb von CE stellen.



**Rüdiger Hackhausen (r.) bildete mit den Söhnen des Firmengründers, Nicolas und Dr. Andreas Witte (3. u. 4. v. l.) das Führungstrio von CE. Auf die beiden ausscheidenden Witte-Brüder folgen zum 1.1.2024 Andreas Decker (ganz links) und Sebastian Lins (2.v.l.).**

Verbunden mit seiner Internationalisierungsstrategie baut ControlExpert (CE) seine Unternehmensführung um. Zum 1. Januar 2024 tritt Sebastian Lins – bis vor Kurzem Geschäftsführer der HUK-Coburg Mobilitätsholding – in die Geschäftsführung ein. Er wird sich, zusätzlich zu seinen Aufgaben bei der Solvd Group, bei CE auf den Bereich Sales & Strategy konzentrieren. Zeitgleich wird auch Andreas Decker, langjähriger Head of Operations bei ControlExpert, Mitglied der Geschäftsführung und übernimmt die Verantwortung für den Bereich Operations & Product. Rüdiger Hackhausen bleibt Geschäftsführer und konzentriert sich auf den deutschen Vertrieb.

Nicolas und Dr. Andreas Witte, die beiden Söhne von Unternehmensgründer Gerhard Witte, ziehen sich dafür aus der Führung des Unternehmens zurück und wollen sich neuen Aufgaben außerhalb von CE stellen, wie sie gegenüber AUTOHAUS telefonisch bestätigten. Wie auch ihr Vater, werden beide Söhne aber weiterhin beratend an Bord bleiben und dem CE-Gesellschaftsbeirat als aktive Mitglie-

der mit angehören. „Mein Vater, mein Bruder und ich sind stolz auf das, was wir mit unseren engagierten Mitarbeitern in 30 Ländern der Welt aufgebaut haben. Die bisherige Entwicklung von ControlExpert hat sich für unsere Kunden und Partner in vollem Umfang ausgezahlt“, so Nicolas Witte. „Wir freuen uns, dass wir Sebastian Lins und Andreas Decker als Nachfolger

gewinnen konnten. Zusammen mit Rüdiger Hackhausen ist unser Management Board eine starke Kombination aus interner Erfahrung und externer Expertise und wird ControlExpert erfolgreich in die nächste Wachstumsphase begleiten. Wir wünschen der neuen Geschäftsführung viel Erfolg für die Zukunft und werden ControlExpert weiterhin beratend zur Seite stehen.“

## Erste Statements der neuen Geschäftsführer

„Wir freuen uns darauf, die Erfolgsgeschichte von ControlExpert fortzuschreiben und gemeinsam mit unseren Kunden unsere Produkte und Dienstleistungen weiter auszubauen“, so Sebastian Lins. Andreas Decker ergänzt: „Das Feedback unserer Kunden zeigt uns, dass wir mit unseren Produkten die richtigen Bereiche ansprechen und einen echten Mehrwert schaffen. Wir sehen zahlreiche Möglichkeiten, diesen Mehrwert für unsere Kunden in den kommenden Jahren weiter zu steigern. Daran werden wir jeden Tag hart arbeiten.“

K.A. Frankenwald/W.K. Pfauntsch ■

## DIE CE-PHILOSOPHIE

Als technologiegetriebener, digitaler Schadendienstleister hat sich ControlExpert auf die Fahnen geschrieben, „das Schadenmanagement der Zukunft“ zu gestalten. Seit den ersten Unternehmensanfängen hat CE das Ziel, die „Digitalisierung, Kundenorientierung und das Qualitätsniveau im Schadenmanagement nachhaltig zu steigern“. ControlExpert überdenkt laut eigenem Bekunden „jeden alten Prozess im Bereich des Kfz-Schadenmanagements“. Das Team suche stets nach neuen Wegen, um neueste Technologien sinnvoll in bestehende Prozesse zu integrieren. Seit mehr als 20 Jahren arbeitet das CE-Team an der Digitalisierung von Schaden-

prozessen. Man könnte heute sagen, dass „Digitalisierung und Automatisierung“, wie es Firmengründer Gerhard Witte schon vor vielen Jahren auf dem AUTOHAUS-Schadenforum in Potsdam so formuliert hat, „in der DNA des Unternehmens liegen“. ControlExpert verfolgt seit einigen Jahren zudem eine klare, auch öffentlich so erklärte Vision: „Jeder Autofahrer auf der ganzen Welt soll seinen Schaden noch am selben Tag fair reguliert bekommen.“ Das Unternehmen bietet inzwischen ein generatives KI-basiertes Tool namens „Claims Advisor“ an, um den gesamten E2E-Prozess mit allen notwendigen Folgeprozessen abzuwickeln.

Foto: CE



## IHR DIREKTER LINK ZUM EXPERTENWISSEN

Vertrauen Sie auf unsere Expertise. Flächendeckend, kompetent und schnell.  
0800.333 333 3, [dekra-infoportal.de](https://dekra-infoportal.de)



## SPN-NETZWERK

# »Wir sind weiter sehr gut aufgestellt«

Die Service Partner Netzwerk GmbH zeichnen sowohl Stabilität als auch Veränderungsbereitschaft aus. Ein Gespräch mit Geschäftsführerin Dimitra Theocharidou-Sohns.

Nach einem Cyberangriff auf ihren IT-Dienstleister Softproject hat die Service Partner Netzwerk GmbH (SPN) ihr bisheriges Werkstattportal ersetzt und die digitale Transformation vorangetrieben. Die Schadensteuerung läuft weiterhin stabil und auf hohem Niveau. Und auch einem von der Branche erwarteten Wechsel in der Gesellschafterstruktur sieht die amtierende Geschäfts-

führerin Dimitra Theocharidou-Sohns durchaus gelassen entgegen.

In ihrer Funktion als alleinige Geschäftsführerin der SPN vertritt Theocharidou-Sohns sowohl die Interessen von rund 1.000 Partnerbetrieben als auch die „ihrer“ Gesellschafter. Namentlich sind dies die ADAC Service GmbH, die Allianz Versicherungs-AG und der Konzern Versicherungskammer Bayern mit je 30 Pro-

» Der SPN Prozess sieht vor, dass derjenige Reparaturkosten und -weg definiert, der es am besten kann – die Werkstatt selbst. «

Dimitra Theocharidou-Sohns, Geschäftsführerin der SPN GmbH, im AH-Interview.

zent sowie die Sparkassen-Versicherung Sachsen mit einem 10-Prozent-Anteil.

Das nachfolgende Exklusiv-Interview zeichnet nach, welche Herausforderungen auf das SPN-Netz 2023 zukamen, was verändert wurde und für das kommende Jahr ansteht.

**AH:** Frau Theocharidou-Sohns, in Ihrer bisherigen Amtszeit haben sich die weltweiten Rahmenbedingungen grundlegend verändert. Daraus resultierten neue, teils recht scharfe Herausforderungen an die Unfall-Reparaturbranche. Wie beschreiben Sie vor diesem Hintergrund die aktuelle Stimmung bei Ihren Partnerbetrieben?

**D. Theocharidou-Sohns:** Veränderung ist zugegebenermaßen der neue Normalzustand geworden – in allen Branchen. Da jeder mit Veränderung anders umgeht und unterschiedliche Rahmenbedingungen hat, ist die Stimmung in unserem Netz individuell unterschiedlich. Wir als SPN sehen Veränderung immer als Möglichkeit, Dinge neu zu gestalten, neu zu denken und zu verbessern. Daraus wiederum ergeben sich Chancen, die jeder Partner für sich und in der Gemeinschaft nutzen kann.

Ich bin dankbar für die Wahrnehmung unserer Partnerwerkstätten, dass wir Phasen der Veränderung auch wirklich nutzen. Wichtig ist uns dabei ein stets faires Miteinander. Einfache, zwanglose Prozesse und faire Konditionen sind unser Fokus, um unsere Partnerwerkstätten im volatilen Schadenumfeld, wo immer es möglich ist, zu entlas-

## KURZFASSUNG

Das SPN-Netzwerk setzt bei der Schadensteuerung auf ein hohes Maß an unternehmerischer Freiheit und trifft insbesondere beim sogenannten Direktkundengeschäft keinerlei Reglementierungen. Im AH-Gespräch mit der Geschäftsführerin geht es um eine hohe gegenseitige Loyalität, um Auftragsstabilität, Veränderungsprozesse und einen positiven Blick auf die Zukunft.

Fotos: SPN GmbH, coffeeart/Stock/Getty Images



SPN-Partnerbetriebe unterliegen keinen Reglementierungen im Direktkundengeschäft.

runngesellschaften schon seit Längerem bekundet worden sein ...

**D. Theocharidou-Sohns:** Es wird über kurz oder lang Veränderungen in der Gesellschafterstruktur der SPN geben. Welche Art der Veränderungen und zu welchem Zeitpunkt diese eintreten, da lassen wir uns alle gerne gemeinsam überraschen.



**AH:** In unseren bisherigen Gesprächen haben alle Gesellschafter stets erklärt, dass es mit dem SPN Netz in jedem Fall weitergeht. Wie unterstützen Sie auf diesem Weg die SPN Gesellschafter?

**D. Theocharidou-Sohns:** Alle Gesellschafter der SPN haben den Anspruch, effiziente Prozesse für alle im Prozess Beteiligten bereitzustellen und einen exzellenten Kundenservice zu generieren. Das gesamte SPN Team unterstützt ihrerseits tagtäglich die schnelle und effiziente Vernetzung unterschiedlicher Anwender und Systeme und somit eine reibungslose Abwicklung für den Kunden. Das ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor. An dieser Stelle geht mein ausdrücklicher Dank

ten und dabei die Kundenzufriedenheit im Mittelpunkt zu behalten. Uns begegnet im Netzwerk viel Wertschätzung und ein positives Feedback. Unsere Partnerwerkstätten wissen, dass die SPN sie bei ihrem Erfolg unterstützt.

## „Auftragsvolumen nahezu unverändert“

**AH:** Kommen wir jetzt zu einem Thema, das derzeit vielfach in der Branche diskutiert wird: Die Übernahme des Schadensteuerers Innovation Group (IG) im Oktober 2022 durch die Allianz und deren Mitteilung vom 15. Mai 2023 an die IG-Partnerbetriebe, ab diesem Tag „einen kleinen Teil an Neuschäden“ auch in das IG-Netz zu steuern. Wie kann man sich diesen „kleinen Teil“ in echten Stückzahlen vorstellen, den die Allianz als einer der drei großen Gesellschafter des SPN-Netzes quasi von München nach Stuttgart umgelenkt hat?

**D. Theocharidou-Sohns:** Alle am Schadenprozess Beteiligten sind an einer schnellen und reibungslosen Abwicklung interessiert. Um zeitnahe Reparaturen zu ermöglichen, ist es daher nicht ungewöhnlich, dass einzelne Versicherer im Moment mehrere Netzwerkpartner beauftragen. Mitte Mai haben wir gemeinsam mit der Allianz unser Netzwerk darüber informiert, dass ein Teil der Allianz Neuschäden ergänzend in das Werkstattnetz der Innovation Group gesteuert werden kann. Das Auftragsvolumen, das durch die Allianz über SPN gesteuert wird, ist seither nahezu unverändert.

**AH:** Im Schadenmarkt wird viel auch darüber gesprochen, dass die Allianz wohl irgendwann aus dem gemeinsamen SPN Netz, das zu gleichen Teilen von je 30 Prozent auch vom ADAC und dem Konzern Versicherungskammer Bayern sowie einem kleineren 10-Prozent-Anteil von öffentlichen Versicherern getragen wird, ausscheiden und seine Beteiligung abgeben werde. Können oder wollen Sie dazu etwas sagen? Interesse an einem Einstieg soll ja von durchaus namhaften Versiche-

nicht nur an all unsere Partnerbetriebe, sondern auch an meine Kolleginnen und Kollegen für deren Einsatz.

**AH:** Hand aufs Herz, Frau Theocharidou-Sohns: Sie gelten als erfahrene Branchenexpertin mit hoher Markterfahrung aus Ihrer Zeit bei Audatex, DAT und zuletzt als Geschäftsführerin der SV- und Überwachungsorganisation GTÜ. Sie haben doch bestimmt längst einen Zukunftsplan für das SPN Netzwerk im Kopf, gleichwohl welche Entscheidungen bei der Allianz getroffen werden?

**D. Theocharidou-Sohns:** Die SPN ist und wird zukünftig, mehr denn je, eine wichtige Säule mit starken Partnern in der Schadensteuerung sein. Es liegt mit in unserer Verantwortung, dieses Vorhaben nachhaltig zu erfüllen. Um diese Aufgabe erfolgreich zu meistern und die Akzeptanz der Kunden, der Partner sowie unserer Auftraggeber zu gewinnen, braucht es Verbundenheit und Vertrauen. Beides ist in unserem Netz stark ausgeprägt, weshalb ich für unsere Partnerbetriebe in jedem Fall eine gute und erfolgreiche Zukunft sehe – völlig unbenommen davon, wie sich unsere Gesellschafterstruktur möglicherweise verändert. Wir sind sowohl bei digitalen Geschäftsmodellen als auch bei Produkten, Prozessen und Services sehr gut – und vor allem zukunftsbezogen – aufgestellt.

**Kein reglementiertes Direktkundengeschäft**

**AH:** Mit rund 1.000 Partnerbetrieben gehört das SPN Netz nicht gerade zu den „Underdogs“ im Markt, und Ihre Werkstätten gelten zudem als besonders loyal. Was trägt Ihrer Ansicht nach in besonderer Weise dazu bei? Wo liegen – vielleicht auch im Vergleich mit anderen großen Steuerungsnetzen – die Vorteile einer Zugehörigkeit zur SPN-Familie?

**D. Theocharidou-Sohns:** Uns ist wichtig, die Dinge immer ganzheitlich zu betrachten. Ob das Modell Schadensteuerung für eine Werkstatt interessant ist und Spaß macht, wird nicht nur vom Stundensatz bestimmt. Die Bezeichnung „SPN-Familie“ trifft es gut, denn die Qualität der Beziehung ist das, was eine Familie auseinanderbrechen lässt oder zusammenhält. Es gibt Regeln und Anforderungen, damit der gemeinsame Alltag gut funktioniert. Und gleichzeitig muss jeder Betrieb individuelle Freiräume behalten, die ihm Erfolg und Zufriedenheit ermöglichen.

Bei SPN ist beispielweise das Direktkundengeschäft nicht reglementiert. Unsere Partnerwerkstätten dürfen und sollen ihre Direktkunden nach ihren Konditionen und Abläufen bedienen oder – falls gewünscht – in den schlanken SPN-Steuerungsprozess geben. Die Wahl trifft jeder Werkstattpartner individuell. Dasselbe gilt beim Ersatzteilbezug. Wir bieten eine digitale, unterstützende Lösung an, schreiben diese aber niemandem zur Nutzung vor. Uns ist Qualität wichtig und wir wissen, dass wir uns auf unsere Partnerwerkstätten verlassen können. Bei Bedarf suchen wir das persönliche Gespräch. Verbundenheit und Vertrauen stärkt unsere Vision.

**„Unsere Partnerbetriebe haben unternehmerische Freiheit“**

**AH:** Damit sind wir jetzt auch bei der unternehmerischen Freiheit, die SPN ihren Werkstattpartnern belässt, was Sie eben an sehr wichtigen Beispielen erläutert haben ...

**D. Theocharidou-Sohns:** Ja, absolut. Für mich ist die größte unternehmerische Freiheit, als Werkstatt frei wählen zu können, wie sie verfügbare Ressourcen einsetzt. Diese Wahl zu haben, ist wertvoll und „match“ einen der höchsten SPN-Werte, nämlich die Eigenverantwortung. Wir unterstützen unsere Partner-



**Dimitra Theocharidou-Sohns:** „Der SPN Prozess war schon immer einfach und schnell. Jetzt ist er noch schlanker und schneller geworden.“

werkstätten dabei, ihre Wahlfreiheit zu behalten, und sind überzeugt, dass sie sie wertvoll einsetzen. Mit dem klaren gemeinsamen Ziel: Erfolg.

**Werkstattportal-Verzicht schafft Benefits**

**AH:** Wie steht es eigentlich um die vorgegebenen Schaden-Prozesse, die bei Ihren Wettbewerbern bekanntermaßen zum Teil bis ins kleinste Detail festgelegt sind? Widerspricht sich diese Philosophie nicht mit Ihrem Plädoyer für „höchstmögliche unternehmerische Freiheit“?

**D. Theocharidou-Sohns:** Wie eingangs erwähnt, nutzen wir Veränderung als Chance. Durch den Cyberangriff auf unseren IT-Dienstleister SoftProject, der nicht nur unser Werkstattportal und das gesamte SPN-IT-System im Juli dieses Jahres komplett lahmlegte, entstand plötzlich die Möglichkeit für Optimierungen, die das SPN-IT-Team schon zu Beginn dieses Jahres ins Auge fasste. Jetzt konnte plötzlich alles sehr schnell gehen, um Aufträge weiterhin vermitteln und durch die Partnerwerkstätten bearbeiten zu können.

Da kein Portalzugriff für die Werkstätten möglich war und ist, haben wir das Werkstattportal einfach überflüssig gemacht. Innerhalb kürzester Zeit führten wir dafür die automatische Datenübergabe zu den Kalkulationssystemen ein, so dass sich alles nun im SPN Vorgang über DAT oder Audatex abspielt und dort von der Werkstatt erledigt werden kann. Alle Dokumente und Infos findet die Partnerwerkstatt an einer Stelle. In Kürze werden wir auch den Rechnungsversand dort ermöglichen. An dieser Stelle herzlichen Dank an die Kolleginnen und Kollegen der DAT und Audatex, die diese Umstellung schnell und unkompliziert in der Zusammenarbeit ermöglicht haben. Das Springen von

System zu System und manuelle E-Mail-Prozesse fallen nun endgültig weg. Die Partnerwerkstätten spiegeln uns zurück, dass das ein echter Mehrwert für sie ist. Es muss niemand mehr in das Werkstattportal eingearbeitet werden, auch manuelle Eingaben im SPN Portal fallen weg. Der SPN Prozess war schon immer einfach und schnell. Jetzt ist er noch schlanker und schneller geworden. Zufriedenheit entsteht und wächst immer dann, wenn etwas richtig gut funktioniert. Beim SPN Prozess ist das der Fall. Und das macht sowohl unsere Partnerwerkstätten als auch uns richtig glücklich.

**Betrieb legt Prozess selbst fest**

**AH:** Welches Team steht Ihnen eigentlich für den gesamten Schadenabwicklungsprozess zur Verfügung? Und wer legt bei Unfallschäden den jeweils richtigen Reparaturweg fest? Gibt es auch in diesem Prozess der Beauftragung/Auftragsfreigabe/RKÜ, Instandsetzung und Rechnungsausgleich Vorteile für die SPN-Partner?

**D. Theocharidou-Sohns:** Auch hier ist die SPN sehr schlank aufgestellt. Das Team der SPN wird unterstützt vom ADAC Schadenservice. Unsere Partnerwerkstätten haben kurze Wege zum persönlichen Ansprechpartner, egal für welches Anliegen. Der SPN Prozess sieht vor, dass derjenige Reparaturkosten und -weg definiert, der es am besten kann – die Werkstatt selbst. Daher erstellt die Werkstatt den Kostenvorschlag und erhält hierfür meist innerhalb von Minuten eine Freigabe. Ist die technische Reparaturfreigabe erteilt, erfolgt die RKÜ ebenfalls unmittelbar. Das ist der Ablauf in den allermeisten SPN Aufträgen. Ein Gutachten vor Auftragsvermittlung oder für die Feststellung des Reparaturwegs und der Reparaturkosten findet nur dann statt, wenn dies nach Vorgaben der Versicherung in einzelnen Fällen notwendig wird.

Beim Rechnungsausgleich profitieren unsere Partnerwerkstätten ebenfalls von schnellen Prozessen. Da nur vorgeprüfte Rechnungen beim Versicherer ankommen, erfolgt die Auszahlung über eine Dunkelverarbeitung meist innerhalb weniger Werkstage.

**AH:** Vielen Dank, Frau Theocharidou-Sohns, für dieses aufschlussreiche Gespräch und weiterhin viel Erfolg!

K.-A. Frankenwald u. W.K. Pfauntsch ■

Fotos: SPN GmbH, iStock-1369061488

# WIR SIND FLOTTE: FUHRPARK-SERVICE UND SCHADENMANAGEMENT AUS EINER HAND.



## KUNDENINDIVIDUELLE FUHRPARKLÖSUNGEN

## UNFALL- UND SCHADENMANAGEMENT

**Global Automotive Service** sorgt für Übersicht im Flottenmanagement und entwickelt kundenindividuelle Fuhrparklösungen:

- / **Wartung, Mechanik- und Verschleiß-Reparaturen nach Herstellervorgaben**
  - / **Elektromobilität**
  - / **Ersatzteilversorgung in Erstausrüster-Qualität**
  - / **Reifen und Reifenservice**
  - / **Unfall- und Schadenmanagement von G.A.R./DMS**
- Global Automotive Service verfügt über das einzige zertierte zentral geführte Elektro-Mehrmarkenwerkstattnetz in ganz Europa. Egal, welche Marke, egal, welcher Antrieb:

**Wir halten Ihre Flotte mobil!**

[www.global-automotive-service.com](http://www.global-automotive-service.com)



Unfall- und Schadenmanagement aus einer Hand: Vom Service über die Reparatur bis zur gesamten administrativen Abwicklung sind wir Ihr zuverlässiger Partner:

- / **Professionelle Unfallinstandsetzung**
- / **Kostengünstige Reparaturmethoden wie z.B. Smart-Repair**
- / **Komplette Unfallschadenabwicklung**
- / **Bundesweite Belieferung mit Original-Marken-Ersatzteilen (gemäß GVO) führender Erstausrüster sowie Originalteilen**
- / **Reporting aller wichtigen Kennzahlen**
- / **Erstellung von Kfz-Gutachten und Plausibilitätsprüfungen**
- / **Werkstattersatzwagen**

**Ihr Schaden. Unsere Angelegenheit.**

[www.global-automotive-repair.com](http://www.global-automotive-repair.com)





REAL LIFE-CRASHTEST

# Sicherheit ist keine Frage des Antriebs

Als erster Automobilhersteller hat Mercedes-Benz einen versetzten Frontalcrash von zwei Elektrofahrzeugen durchgeführt. Die E-Modelle mit Stern erfüllten dabei alle Vorgaben in Sachen Insassenschutz.

**KURZFASSUNG**

Im Technologiezentrum Sindelfingen wurde der Unfall zweier vollelektrischer Fahrzeuge unter realistischen Bedingungen simuliert. Trotz 56 km/h Geschwindigkeit und 50-prozentiger Überdeckung blieben Fahrgastzellen und Batterien intakt, die Hochvoltssysteme schalteten automatisch ab.

Fotos: Mercedes-Benz

Alle Vorgaben und Ziele übererfüllt: die zwei schweren Elektromodelle EQA und EQS SUV von Mercedes-Benz schützen ihre Insassen trotz hoher Aufprallgeschwindigkeit und 50 % Überdeckung sehr gut vor Verletzungen.



Das Ingenieurskunst Leben retten kann (und soll!), ist bei Mercedes-Benz seit Jahrzehnten Teil der Unternehmensphilosophie. Der Anspruch des Premiumherstellers in Sachen Fahrzeugsicherheit geht deshalb bewusst über „Laborbedingungen“ hinaus: Was im Crashtest funktioniert, muss auch im realen Unfallgeschehen standhalten. Auch beim weltweit ersten öffentlich simulierten

Aufprall zweier vollelektrischer Fahrzeuge gingen die Schwaben mit dem Stern über die gesetzlichen Anforderungen und die Standards der bekannten Ratinginstitute hinaus.

**Trotz erschwelter Bedingungen**

So ist beim EuroNCAP ein Frontaufpralltest mit einem 1.400 Kilogramm schweren Stoßwagen vorgeschrieben, der über eine

Aluminiumwabenstruktur verfügt. Diese stellt die Fahrzeugfront des Unfallgegners dar. Mercedes-Benz setzte mit dem EQA und dem EQS SUV jedoch zwei reale Fahrzeuge ein, die mit rund 2,2 bzw. drei Tonnen deutlich schwerer sind. Zudem waren beide Modelle mit jeweils 56 km/h schneller unterwegs. Dadurch war die umzusetzende Crashenergie insgesamt erheblich höher als gesetzlich gefordert.



Bei Unfällen mit Elektrofahrzeugen kommt dem Schutz der Hochvoltkomponenten eine ganz besonders wichtige Rolle zu. Aktuelle Mercedes-Modelle setzen ein mehrstufiges Konzept mit acht Sicherheitselementen rund um die Batterie um.

STATEMENT

» Sicherheit gehört zur DNA von Mercedes-Benz und ist eine unserer zentralen Verpflichtungen gegenüber allen Verkehrsteilnehmerinnen und -teilnehmern. Für uns ist der Schutz von Menschenleben jedoch keine Frage des Antriebssystems. Das zeigt der aktuelle Crashtest mit zwei vollelektrischen Fahrzeugen. Er beweist, dass alle unsere Fahrzeuge ein vergleichbar hohes Sicherheitsniveau haben – egal mit welcher Technologie sie angetrieben werden. Wir arbeiten konsequent an der Verwirklichung unserer Vision vom unfallfreien Fahren, mit der wir über das Ziel ‚Vision Zero‘ von WHO und United Nations Regional Commissions hinausgehen. Wir wollen nicht nur null Verkehrstote bis 2050 und eine Halbierung der Anzahl von Verkehrstoten und Schwerverletzten bis 2030 im Vergleich zu 2020 erreichen. Unser Ziel bis 2050 lautet: keine Unfälle mehr mit der Beteiligung eines Mercedes-Benz Fahrzeugs. «



**Markus Schäfer,**  
Vorstandsmitglied der Mercedes-Benz Group AG,  
Chief Technology Officer



„Symphonie der Sicherheit“ heißt der neue MB-Kampagnenfilm. Er veranschaulicht in bislang ungekannter künstlerischer Weise, wie die verschiedenen Sicherheitssysteme zum richtigen Zeitpunkt abgestimmt zusammenwirken.

STATEMENT

» Mit diesem Crash von zwei Elektrofahrzeugen, den wir so zum ersten Mal öffentlich gezeigt haben, unterstreichen wir unseren Anspruch, die sichersten Fahrzeuge der Welt zu bauen. Die vier eingesetzten weiblichen und männlichen Dummies haben die biomechanischen Grenzwerte bei diesem extrem schweren Crash eingehalten. Damit beweisen wir unsere Kompetenz bei der Sicherheit von Elektrofahrzeugen. «



Prof. Dr. Paul Dick,  
Direktor Fahrzeugsicherheit,  
Mercedes-Benz AG

HIGHTECH-ZENTRUM FÜR SICHERHEIT

Seit 2016 führt Mercedes-Benz Crashtests im neuen konzerneigenen Technologiezentrum für Fahrzeugsicherheit in Sindelfingen durch. Das Testzentrum gehört zu den größten und modernsten weltweit. Es verfügt über drei hochflexibel nutzbare Crash-Bahnen. Sie münden in eine große, stützenfreie, über 8.000 Quadratmeter (90 m x 90 m) große Winkelfläche. Auch die Kapazität ist beeindruckend: Bis zu 900 Crashtests sowie 1.700 sogenannte Schlittenversuche führt Mercedes-Benz jedes Jahr allein in Sindelfingen durch.



Das konzerneigene Technologiezentrum für Fahrzeugsicherheit in Sindelfingen

Die Marke mit dem Stern verfügt über mehr als 60 Jahre Erfahrung mit Crashtests. Sie sind zusammen mit den Analysen der konzerneigenen Unfallforschung die Basis für die Sicherheitsphilosophie der „Real-life Safety“. Die 1969 gegründete Unfallforschung untersucht

Verkehrsunfälle, an denen moderne Mercedes-Benz Fahrzeuge beteiligt sind. Ziel ist es, zu verstehen, wie Unfälle entstehen und durch welche Schutzsysteme sie möglichst verhindert oder die Folgen gemindert werden können.

Alle Vorgaben erfüllt

Die heftige Verformung der beiden Fahrzeuge nach dem Zusammenstoß mag auf den ersten Blick erschreckend wirken. Den Ingenieurinnen und Ingenieuren von Mercedes-Benz zeigt sie jedoch, dass die Energie des Aufpralls über die Deformation der Fahrzeuge wirksam abgebaut werden konnte. Infolgedessen blieb die Sicherheitsfahrergastzelle beider Elektromodelle intakt und die Türen ließen sich öffnen.

Im Ernstfall können die Insassen den Innenraum so selbstständig verlassen oder Ersthelfende und Rettungspersonal sie erreichen. Das Hochvoltssystem von EQA und EQS SUV hatte sich bei dem Aufprall automatisch abgeschaltet.

Realismus statt Labor

Der Crashtest im konzerneigenen Technologiezentrum für Fahrzeugsicherheit in Sindelfingen untermauert die Ansprüche der „Real-Life Safety“-Philosophie von Mercedes-Benz: Fahrzeuge zu bauen, die nicht nur in definierten Crashtest-Szenarien bestehen können, sondern auch im realen Unfallgeschehen. Das Testscenario mit einer Geschwindigkeit von 56 km/h und einer Frontalüberdeckung von 50 Prozent bildet eine häufige Unfallart auf Landstraßen ab.

Sie kann beispielsweise durch missglückte Überholmanöver passieren. Die gewählte Geschwindigkeit berücksichtigt, dass die Fahrenden im realen Unfallgeschehen noch versuchen würden zu brem-

sen, bevor die Fahrzeuge im schlimmsten Fall zusammenstoßen.

Insassen gut geschützt

An Bord von EQA und EQS SUV waren je zwei Erwachsenen-Dummys: Insgesamt drei weibliche und ein männlicher. Die Auswertung der bis zu 150 Messpunkte pro Dummy lässt auf ein geringes Risiko für schwere bis tödliche Verletzungen schließen. Das bedeutet: Beide Fahrzeuge bieten ihren Passagieren dank definierter Knautschzonen und moderner Rückhaltesysteme ein sehr gutes Schutzpotenzial bei dieser hohen Unfallschwere. Alle Sicherheitsvorkehrungen wie Airbags und Gurtstraffer mit Gurtkraftbegrenzern lösten wie vorgesehen aus.

Damit bestätigt der Crashtest das Ergebnis, das die Ingenieurinnen und Ingenieure zuvor bereits in zahlreichen Simulationen am Computer errechnet hatten. Die realen Fahrzeugtests dienen immer auch als finaler Abgleich der Simulationsergebnisse. Der Crashversuch macht auch deutlich, dass die Kompatibilität – also das Zusammenwirken der Deformationsstrukturen verschiedener Autos, die bei einem Unfall aufeinandertreffen – Teil der Sicherheitsanforderungen an Mercedes-Benz Pkw ist.

Weibliche Dummies am Steuer

Ein weiteres Augenmerk bei diesem Crashtest liegt auf den Dummy-Typen, den die Sicherheitsexpertinnen und -ex-

STATEMENT



» Bei Mercedes-Benz verwenden wir seit mehr als 20 Jahren weibliche Dummies. Es sind aber keine menschlichen Puppen, sondern Messinstrumente. Bei der Konstruktion der Messmittel werden Gewicht und Größe der Dummy-Geschlechter von realen menschlichen Daten abgeleitet. Dabei ist der weibliche Dummy auf die weibliche Anatomie abgestimmt. «

Dr. Hanna Paul, Leiterin Dummy-Technologie,  
Mercedes-Benz AG

perten auf dem Fahrersitz beider Autos platzierten: Hierbei handelt es sich um den sogenannten Hybrid III – 5%-Dummy, auch „Fünf-Prozent-Frau“ genannt. Er ist in der Automobilindustrie der aktuell eingesetzte weibliche Frontalaufpralldummy. Das Modell entspricht einer Frau von rund 1,50 Meter Größe und einem Gewicht von etwa 49 Kilogramm. Nur

fünf Prozent der Frauen weltweit sollen laut der zugrunde liegenden Statistik kleiner oder leichter sein.

Frontalaufpralltests mit sogenannten weiblichen Dummies des fünften Perzentils1 in der vordersten Sitzposition gehören seit vielen Jahren zum Repertoire bei Mercedes-Benz. Ziel ist es, die Schutzsysteme für ein möglichst breites Spektrum auszulegen. Inzwischen finden sich Testvorschriften mit 5 %-Dummy-Frauen auch in Ratings von Verbraucherschutzverbänden und verschiedenen Gesetzen weltweit wieder. Eine weitere „Fünf-Prozent-Frau“ war Beifahrerin im EQA. Auf dem Beifahrersitz des EQS SUV befand sich ein Hybrid III – 50 %-Dummy. Er repräsentiert einen mittelgroßen Mann mit rund 78 Kilogramm Gewicht.

Spezielles HV-Sicherheitskonzept

Mercedes-Benz hat für seine elektrischen Fahrzeuge ein mehrstufiges Hochvolt-Schutzkonzept entwickelt. Es umfasst acht wesentliche Elemente für die Sicherheit der Batterie und aller Komponenten mit einer Spannungslage von mehr als 60 Volt. Dazu gehören beispielsweise separate Plus- und Minusleitungen und ein sich selbst überwachendes Hochvoltsystem, das sich im Falle einer schweren Kollision automatisch abschaltet. Die hohen internen Sicherheitsvorgaben gehen in vielen Fällen über die gesetzlichen Vorgaben oder die der Verbraucherschutzorganisationen hinaus. Karsten Thätner ■



120 Dummies in 21 verschiedenen Varianten, darunter männliche und weibliche Testobjekte für Front- und Seitencrashes, kommen bei Mercedes-Benz zum Einsatz. Kinderdummys in sechs verschiedenen Größen simulieren junge Insassen vom Neugeborenen bis zum zehnjährigen Kind.

Die Symphonie der Sicherheit

Der wegweisende Frontalcrash von EQA und EQS SUV steht auch im Mittelpunkt einer Mercedes-Benz-Kampagne zur Sicherheit von Elektrofahrzeugen. Sie macht die Millisekunden des Aufpralls, der nicht länger als ein Wimpernschlag dauert, in Super-Zeitleupe sichtbar. Das Entscheidende in diesen Sekundenbruchteilen eines Verkehrsunfalles ist, dass alle Sicherheitssysteme zum richtigen Zeitpunkt koordiniert greifen, um das Leben der Insassen bestmöglich zu schützen – vergleichbar mit einer klassischen Symphonie: Auch hier entsteht erst durch das perfekte, harmonische Zusammenspiel einzelner Komponenten etwas Großes.

Fotos: Mercedes-Benz



VERSICHERUNGSKAMMER

Ihr Profi für Ihre Kfz-Versicherung vor Ort und online.

- » Umfassender Schadenersatz – bis zu 100 Mio. Euro
- » 30 % Startnachlass mit Telematik-Option FahrStil
- » Individuell und flexibel anzupassen

VER SICHERUNGSKAMMER BAYERN SAARLAND Versicherungen FEUERSOZietät UKV URV BavariaDirekt

Finanzgruppe

CEO Ralf Siegert (l.) und Geschäftsführer Michael Grebe gestalten das Leistungsportfolio von CSI in einer mittlerweile zehnjährigen, engen Zusammenarbeit. Gemeinsam prägen sie den Markt und konnten in vier Jahren ein dreifaches Unternehmenswachstum erreichen.



**CS** CAR SOLUTIONS INTERNATIONAL

MASSENSCHADENGESCHÄFT

# Hochkomplexe Dienstleistung

Um Zehntausende Fahrzeuge pro Jahr ohne Abstriche bei der Qualität begutachten und reparieren zu können, braucht es funktionierende Prozesse, digitale Unterstützung, innovative Ideen und ein hochmotiviertes Team.

Die professionelle Begutachtung und Instandsetzung von Hagel-schäden ist seit über 20 Jahren fest in der Reparaturbranche verankert. Bis auf das zu Grunde liegende Handwerk, die nachhaltige und werterhaltende Dellenentfernung ohne Lackieren (DoL), hat sich der Markt jedoch in einem Maße gewandelt, dass er Spezialunternehmen wie Car Solutions International (CSI) ständig vor neue Herausforderungen stellt. So werden Massenschadenereignisse durch Unwetter nicht nur immer häufiger, auch die Intensität der Schäden nimmt sukzessive zu. Zudem ist das einstige Saisonge-

schäft zu einer ganzjährigen Aufgabe geworden: „Es hagelt unterjährig früher, aber auch länger als bisher gewohnt. Um jederzeit kurzfristig reagieren zu können, verfügen wir über ein großes, weltweit aufgestelltes Partnernetzwerk an hochspezialisierten Technikern und Monteuren“, hält CEO Ralf Siegert fest.

**Für jeden Schaden eine Lösung**

Die handwerkliche Expertise ist jedoch nur ein Aspekt unter vielen, wie Geschäftsführer Michael Grebe unterstreicht: „Neben den Auswirkungen des Klimawandels gibt es weitere Faktoren, die den Markt

komplexer werden lassen. Dazu gehören unter anderem steigende Preise bei Lieferanten, Partnern und Personal sowie Lieferverzögerungen bei Ersatzteilen. Um nach einem Unwetter schnell und richtig reagieren zu können, müssen genügend liquide Mittel zur Verfügung stehen.“ Vor allem in Jahren wie 2023, mit dem höchsten Schadenaufkommen durch Hagel in der vergangenen Dekade, reicht Dellen-drücken oft nicht mehr aus. Die Fahrzeuge müssen möglichst schnell und organisiert besichtigt werden, um den korrekten Reparaturweg zu wählen und die Schäden prozessoptimiert abarbeiten zu können.

Fotos: Allianz (1), CSI, HUK-Coburg (1)

**KURZFASSUNG**

Die Anforderungen an Spezialisten für die Abwicklung von Elementarschadenabwicklung nehmen immer weiter zu. Die Dellenrücken von einst sind zu Logistik-, IT- und Serviceexperten gereift, wie das Beispiel von CSI eindrucksvoll beweist.

Eine gesunde Mischung aus freundlichem und gutem Kundenservice, intelligenter Logistik, Organisationstalent, moderner Technik für die Schadenerfassung, -bewertung, und -kalkulation sowie handwerkliches Geschick und jahrelange Erfahrung sind notwendig, um die Herausforderungen nach einem Massenschadenereignis optimal zu meistern.

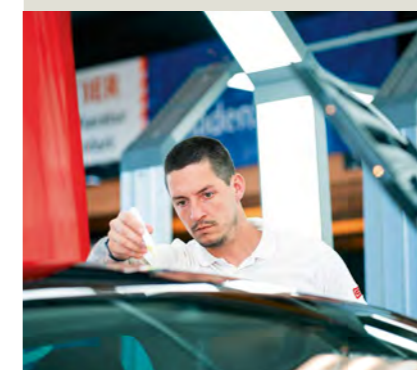
**Infrastruktur auf Knopfdruck**

Um mobile Hagelzentren und Reparaturstandorte nach einheitlichen Standards aufbauen zu können, hält CSI umfangreiches Equipment vor: „Quasi auf Knopfdruck können wir Überseecontainer und unsere eigene Logistikflotte in die betroffene Region bringen, um zeitnah mit der Schadenaufnahme beginnen zu können. Die Ein- und Ausgangsverwaltung erfolgt komplett digital“, beschreibt Siegert die kurzen Reaktionszeiten.

Kunden geben ihre Fahrzeuge am nächstgelegenen Standort ab und erhalten einen Ersatzwagen für die Dauer der Instandsetzung. Leichtere Schäden werden per Dellenentfernung ohne Lackierung inklusive Scheibenreparatur und -tausch vor Ort abgearbeitet. Schwerbeschädigte Autos werden ins regionale CSI-Instandsetzungszentrum oder einen lokalen Partnerbetrieb verbracht, wo auch Reparaturlackierungen und der Ersatz von kompletten Fahrzeugdächern möglich ist.

**Digitale Unterstützung**

Um die Kfz-Sachverständigen bei ihrer Arbeit optimal zu unterstützen, stellt CSI modernste Arbeitsplätze zur Verfügung. Dazu gehören selbst entwickelte und zertifizierte Lichttunnel ebenso wie digitale Tools rund um die papierlose Kalkulation. „Alle schadenrelevanten Dokumente, Bestellungen und Kennzahlen inklusive der Kontakthistorie mit den Kunden werden in einer digitalen Akte dokumentiert“, kommentiert Grebe die hohen Standards vor Ort, die CSI in enger Zusammenarbeit mit CombiSystems realisiert. Elektronisch



**CSI in Zahlen 2023**

- Aufträge:** 47.000 und steigend
- Gesamtanzahl Projekte weltweit:** 45 für Versicherungen, Hersteller und Autohäuser
- Reparaturen weltweit:** 14.000 und steigend
- Temporäre Hagelzentren:** 32
- Sammelbesichtigungen in Hagelzentren:** 30.000
- Einzelbesichtigungen deutschlandweit:** 7.000
- Größtes Hagelzentrum in Kassel:** 9.000 Schadenfälle mit 12 Besichtigungsspuren
- Hagel-Lackierstandorte:** 5, davon 3 mobil
- Eingesetzte Ersatzwagen:** 450

STATEMENT

» Massenschadenereignisse durch Unwetter werden immer häufiger und wir stellen fest, dass auch die Intensität der Schäden steigt. Für die Zukunft benötigen wir Partner, die sich bereits in der Vergangenheit auf diese Herausforderung eingestellt haben, um uns schon heute die Bausteine zu liefern, die für einen erfolgreichen Customer Journey bei der Abwicklung von Elementarschäden benötigt werden. Federführend hat CSI dabei mit unserem Schaden- ausendienst Lösungen geschaffen, die uns genau das ermöglichen. «



**Stefan Artz,**  
Leitungsbereich Kraft Schaden,  
Allianz Versicherungs-AG

STATEMENT

» Wir haben bei CSI eine gute Mischung aus langjährigen Mitarbeitern, die sich zu einer verschworenen Einheit entwickelt haben, und einem starken Wachstum mit hochmotivierten Neuzugängen. Die Ausbildung dieses Teams in unserem speziellen Geschäftsfeld, vor allem hinsichtlich den Anforderungen in Sachen Reisebereitschaft und Saisonarbeit, ist herausfordernd, aber auch unglaublich spannend. «

**Tim Jackstien,**  
Head of Operations



STATEMENT

» Auch 2023 hat uns CSI wieder verlässlich und außerordentlich engagiert unterstützt. Insbesondere bei den schweren und volumeträchtigen Ereignissen in Kassel und Bayern ist der Einsatz von mobilen Lackierstationen für unsere Kund:innen ein essenzieller Mehrwert, um eine schnelle und qualitativ hochwertige Reparatur der Schäden zu gewährleisten. «

**Yvonne Butz,**  
HUK-Coburg



werden Gutachten direkt nach der Besichtigung an Auftraggeber und Kunden übermittelt, alle Kennzahlen zum Projekt automatisiert bereitgestellt und nach dessen Abschluss vom Reporting ausgewertet – nur so können jährlich Zehntausende Fahrzeuge bei gleichbleibendem Qualitätsniveau abgearbeitet werden.

Neben der DoL-Ausbeultechnik gehören mobile Lackierzentren zum Portfolio:

„Seit 2021 bieten wir diesen ganz besonderen Service an. In wenigen Wochen können wir auf mehreren Tausend Quadratmetern Engpässe regionaler Betriebe auffangen und kürzere Wartezeiten für Kunden und Auftraggeber ermöglichen“, betont Grebe. CSI setzt dabei auf lückenlose Dokumentation: Der Fahrzeugzustand inklusive aller verbauten und lackierten Teile wird vor und nach der

Reparatur von einem Proovstation-Oberflächenscanner festgehalten.

**Qualität und Effizienz**

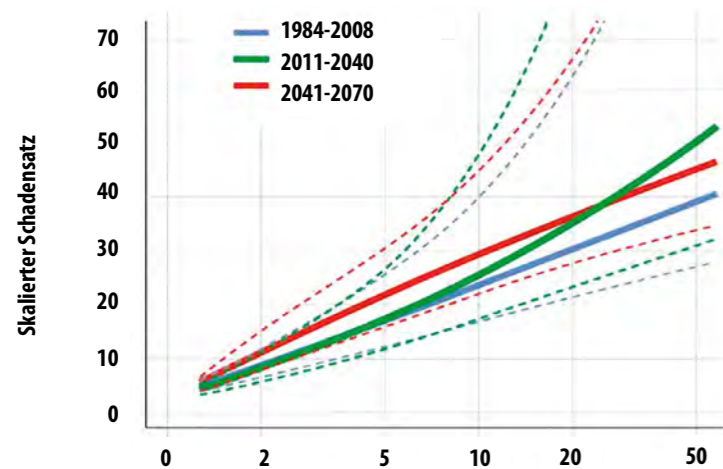
Unabhängig vom Einsatzort ermöglicht der weltweite Lieferant PPG eine kontinuierliche Lackierqualität bei unerreichter Effizienz. Das Anmischen der Lacke erfolgt vollautomatisiert über das Moonwalk-System, was optimale Farbton-Genauigkeit gewährleistet. Gearbeitet wird in mobilen Kabinen der Marke Durst und das für ganz unterschiedliche Auftraggeber, so CEO Siegert: „Das Alleinstellungsmerkmal mobiler Lackierzentren hat nicht nur Kfz-Versicherungen von unserer Leistungsfähigkeit überzeugt. Neben Herstellern und Autohäusern sind wir auch für andere Hageldienstleister aktiv.“

Trotz Hightech-Unterstützung und konsequenter Prozessoptimierung bleibt der Kern des CSI-Geschäfts jedoch Handwerk im besten Sinne: „Gerade in Zeiten des Fachkräftemangels sind wir auf die kontinuierlich hohe Arbeitsqualität unserer Dellentechniker ganz besonders stolz. Ohne ihren weltweiten Einsatz auf Top-Niveau wäre der Erfolg unseres Unternehmens nicht möglich“, richtet Ralf Siegert einen ganz besonderen Dank an seine Teams.

Karsten Thätner ■

Fotos: Allianz (1), CSI, HUK-Coburg (1)

**STATISTISCHES SCHADENMODELL STURM/HAGEL DES PIK**



Quelle: GDV/Potsdam-Institut für Klimafolgenforschung

Die Auswirkungen des globalen Klimawandels machen sich auch in Deutschland bemerkbar: Hagelstürme werden häufiger, zudem fallen die Folgen schadenintensiver aus – Tendenz steigend.

SMART REPAIR DER ZUKUNFT

# Volldigital und nachhaltig

Mit ehrgeizigen Plänen für die Zukunft will CSI seinen Platz als Vorreiter und treibende Innovationskraft in Sachen Massenschadenabwicklung behaupten.



Die digitale Erfassung von Hagelschäden per Durchfahrtsystem bildet die Basis der automatisierten Erstellung von Elementarschadengutachten – in nur 30 Sekunden pro Fahrzeug.

Durch Entwicklung und Einführung wegweisender Technologien hat Car Solutions International schon in der Vergangenheit den Markt aktiv gestaltet. Neben digitalem Monitoring der Prozesse, eigenem Teilemanagement plus dazugehöriger IT-Systeme und der globalen Standardisierung qualitativ hochwertiger Abläufe gehören dazu vor allem die weltweite Implementierung von Hagelscannern sowie die Realisierung mobiler Lackierstationen in vom Hagel betroffenen Regionen. Auf dieser soliden Basis kann die CSI-Systemwelt sinnvoll um weitere Innovationen ergänzt werden.

**Digitale Customer Journey**

Bereits heute bildet CSI fast die gesamte Prozesskette rund um die handwerkliche Reparaturleistung digital ab. Zukünftig soll das bisherige Portfolio um einen letzten konsequenten Schritt erweitert werden: Die automatisierte Erstellung von Elementarschadengutachten. Ergänzend zum Einsatz des Hagelscanners spielt da-

bei eine App die zentrale Rolle. Gemeinsam mit FIASCO entwickelt CSI künstliche Intelligenz, um die durch den Scanner erfassten Oberflächenschäden mit einem vollständigen Gutachten abzurufen. Die KI übernimmt dabei die Bestimmung des Reparaturweges und kalkuliert alle notwendigen Aufgaben und Arbeitswerte – von der Dellenentfernung über De- und Remontage, Ersatzteileinsatz, Karosserie- und Lackierarbeiten.

Das beschädigte Fahrzeug wird über ein Bogen-Durchfahrtsystem inklusive Unterbodenscanner und Kennzeichenerfassung aufgenommen. Das mobil einsetzbare, schnell aufgebaute Gerät zählt digital und automatisiert die Hageldellen. CSI entwickelt die zugrundeliegende Software selbst weiter und implementiert eine komplette IT-Welt volldigitaler Prozesse. „Statt mehrere Systeme per Schnittstelle zu verbinden, setzen wir auf das „Alles aus einer Hand“-Prinzip. So sind wir nicht nur in der Lage, strukturierte Daten an die gängige Sachverständigen-Software zu ver-

senden, sondern können darüber hinaus die komplette Wertschöpfungskette automatisiert abbilden – einfach, zuverlässig und schnell“, skizziert Geschäftsführer Michael Grebe den technischen Fortschritt.

**Nachhaltig von Anfang an**

Wichtige Beiträge will man auch weiterhin in Sachen Umwelt- und Ressourcenschonung leisten: „Die Basis unseres Geschäfts, das Dellenentfernen ohne Lackierung, ist eine nachhaltige Reparaturmethode, die den Grundsatz Instandsetzen vor Erneuern seit Jahren konsequent umsetzt. Durch zusätzliche Maßnahmen, etwa das Vorantreiben digitaler Schadenabwicklung oder das Pflanzen von Bäumen haben wir in den letzten Jahren signifikante Mengen an CO<sub>2</sub> und Papier eingespart. 2024 wird CSI deshalb als Unternehmen mit einem Umweltzertifikat ausgezeichnet – eine Anerkennung unseres Engagements in Sachen Nachhaltigkeit und Verpflichtung für die Zukunft“, blickt CEO Ralf Siegert voraus. Karsten Thätner ■



Nicht nur die Reparaturmethode an sich ist umwelt- und ressourcenschonend, auch CSI als Unternehmen setzt den Nachhaltigkeitsgedanken konsequent um.

Fotos: CSI

## WINTERGESPRÄCH

# »2023 war ein Rekordjahr bei Hagelschäden«

So viele durch Unwetter eingedellte Autos gab es bei den DEVK Versicherungen seit einer Dekade nicht mehr. Marco Becker leitet die Hauptabteilung Sach/HUK-Schaden und erklärt, wie es die DEVK 2023 geschafft hat, zehntausende Hagelschäden schnell zu regulieren.



Wie hier in Kassel mussten 2023 tausende beschädigter Fahrzeuge im Auftrag der DEVK besichtigt und reguliert werden.

Elementarschadenereignisse gehören zu den größten Herausforderungen für Kfz-Versicherungen. Sie sind nicht vorhersehbar, können innerhalb weniger Stunden tausende Schäden verursachen und jede Region Deutschlands betreffen. Sind Sturm- und Hagelwolken abgezogen, kommt es vor allem auf Schnelligkeit und Organisationstalent an: Betroffene Versicherte müssen beraten und mit möglichst ortsnahen Terminen zur Besichtigung des Schadens versorgt werden, ehe sie die Entscheidung „Reparatur oder fiktive Abrechnung“ treffen. Das zu Ende gehende Jahr 2023 war in Sachen Massenschäden besonders er-

eignisreich. Der GDV geht zwar insgesamt bei Sturm-, Hagel-, Blitz- und Überschwemmungsschäden von einem leicht unterdurchschnittlichen Regulierungsaufwand von rund vier Milliarden Euro aus. Aber alleine die beiden Unwetter „Lambert“ und „Kay“ haben im Juni Schäden in Höhe von 740 Millionen Euro verursacht. Knapp die Hälfte davon, rund 350 Millionen, übernehmen die Kfz-Versicherungen. Als Nummer 5 auf dem deutschen Pkw-Markt war auch die DEVK mit ihrer Kundschaft massiv von Hagelschäden betroffen. Schaden-Chef Marco Becker zieht im AUTOHAUS-Interview Bilanz.

**AH:** Herr Becker, werfen wir zunächst einen Blick auf das Jahr 2023. Welche Ereignisse sind Ihnen aus Sicht der Schadenversicherung besonders in Erinnerung?

**M. Becker:** Die Hagelschäden! Es gab in mehreren Regionen schwere Unwetter mit entsprechenden Folgen. Besonders stark betroffen waren Kassel sowie Orte in Rheinland-Pfalz, Baden-Württemberg und Bayern. Neuesten Zahlen zufolge hatten wir dieses Jahr insgesamt 22.200



Marco Becker (48) leitet seit 1. Dezember 2023 die DEVK-Hauptabteilung Sach/HUK-Schaden. Zuvor war er sechs Jahre lang Abteilungsleiter Kraftfahrtschaden.

»In der Hagelsaison 2023 kamen der DEVK einmal mehr ihre dezentrale Struktur und die langjährige Erfahrung in Sachen Smart Repair zugute.«

Marco Becker,  
Hauptabteilungsleiter Sach/HUK-Schaden  
DEVK

Kfz-Hagelschäden – so viele wie seit 2013 nicht mehr.

Über 20 Jahre Erfahrung mit Smart Repair

**AH:** Die DEVK hat bei der Schadenabwicklung nach Hagelschlägen schon vor vielen Jahren neue Wege eingeschlagen – wie kam es dazu?

**M. Becker:** Auslöser waren schlimme Hagelereignisse Mitte der 1990er Jahre in Köln. Damals wurden Hagelschäden grundsätzlich mit Ausbeulen, Spachteln und Lackieren instand gesetzt. Aber diese herkömmliche Reparaturmethode hat Nachteile – gerade bei sehr vielen betrof-

fenen Stellen. Dann haben wir in den Niederlanden die Alternative kennengelernt: Dellen drücken ohne Lackieren. Die Dellen im Blech werden von innen mit Spezialwerkzeug herausgedrückt oder mit einem aufgeklebten Pad von außen herausgezogen. 2001 haben wir unserer Kundschaft erstmals diese neue Reparaturmöglichkeit gemeinsam mit einem Dienstleister angeboten. Seit den 2010er Jahren beobachten und begleiten wir auch die Entwicklung der Hagelscanner, die unsere Sachverständigen dieses Jahr bei vielen Sammelbesichtigungen gut unterstützt haben.

**AH:** Mit welchen Schwierigkeiten hatten Sie in den ersten Jahren zu kämpfen?

**M. Becker:** Kunden kannten die Reparaturmethode nicht. Um sie zu erklären, haben wir bei den Sammelbesichtigungen nach Hagelschäden den betroffenen Versicherten ein Video gezeigt und ein Dellen-Techniker hat die Reparatur praktisch vorgeführt. Bei den Werkstätten gab es eher das Problem, dass sie der unbekannteren Reparaturmethode skeptisch gegenüberstanden und wirtschaftliche Nachteile befürchteten.

**AH:** Wie hat sich das bis heute verändert?

**M. Becker:** Wir waren einer der ersten Versicherer, der konsequent für das neue Verfahren geworben hat. Aus den positiven Erfahrungen mit einer zunächst unbekannteren Reparaturmethode hat sich bis heute der neue Standard entwickelt. Seit einigen Jahren ist die Technik allgemein anerkannt.

Schnelligkeit ohne Qualitätsverlust

**AH:** Welche Vorteile bietet die Methode „Dellen entfernen ohne Lackieren“ für die Betroffenen?

**M. Becker:** Kundinnen und Kunden bekommen nach einem Hagelschaden ihr Auto schneller und besser repariert zurück als früher. Da nur die Dellen herausgedrückt werden, bleibt in der Regel der Originallack des Fahrzeugs erhalten. Früher musste die Karosserie zuerst geschliffen, gespachtelt und dann neu lackiert werden. Zudem war das Ergebnis manchmal mäßig, weil es zu Farbunterschieden kommen konnte oder – im schlimmsten Fall – eine zu dicke Spachtel- und Lackschicht irgendwann abgeplatzt ist. Dadurch, dass heute der Originallack erhalten bleibt, sind die Versi-

cherten mit der Reparatur viel zufriedener und der Wiederverkaufswert leidet nicht.

**AH:** 2023 gab es viele verschiedene Hagelschadenereignisse. Wie haben Sie die regionalen Sammelbesichtigungen organisiert?

**M. Becker:** Im Schadenfall kommt uns unsere dezentrale Struktur zugute. An 30 Standorten haben wir 53 unserer 63 eigenen Sachverständigen eingesetzt. Gemeinsam haben sie rund 11.000 Fahrzeuge besichtigt. Bei der Sammelbesichtigung in Kassel waren es teilweise 200 Autos an einem Tag. Dabei wurden natürlich auch Hagelscanner eingesetzt. Die sind für die Mitarbeitenden eine enorme Arbeitserleichterung. Auch die Kundschaft ist begeistert, denn ein Hagelscanner liefert ja immer dasselbe Resultat – unabhängig von Arbeitsbelastung oder Wetterlage. Und unsere Kollegen haben mehr Zeit für die Versicherten.

Service und Entscheidungsfreiheit

**AH:** Was erleben Kundinnen und Kunden, wenn sie zur Sammelbesichtigung kommen?

**M. Becker:** Der Versicherungsnehmer fährt sein frisch gewaschenes Auto in die Halle. Dort wird es mit modernster Tech-

nik rundum gescannt. Das dauert pro Fahrzeug rund fünf Minuten. Unsere Sachverständigen prüfen dann die ermittelten Daten, während sich der Fahrer oder die Fahrerin erst mal einen Kaffee gönnt. Dann bekommt der Kunde eine persönliche Rückmeldung von uns und erhält das Gutachten direkt per E-Mail. So kann der Fahrzeughalter in Ruhe überlegen, ob ein Profi die Dellen wieder ausbeulen soll oder ob er fiktiv abrechnet, also lieber eine Entschädigungszahlung annimmt. Bei Reparaturwunsch vermitteln wir einen geeigneten Partner mit entsprechenden Fachkenntnissen.

**AH:** Wie viele Hagelschäden werden erfahrungsgemäß repariert, wie viele fiktiv abgerechnet?

**M. Becker:** Das ist regional sehr unterschiedlich und etwa davon abhängig, wie stark das Hagelereignis gewesen ist. Aus Sicht vieler Kundinnen und Kunden ändert sich der Gebrauchswert durch den Hagelschaden nicht, sodass sie auf eine Reparatur verzichten. Natürlich spielt auch das Alter der Fahrzeuge eine Rolle. Gerade bei neueren Autos ist der Wunsch groß, die Dellen wieder verschwinden zu lassen.

**AH:** Wie binden Sie Ihre Partnerbetriebe in die Regulierung mit ein?

**M. Becker:** Bei uns wird jeder zweite Kfz-Kaskoschaden in einer DEVK-Partnerwerkstatt repariert. Wir fördern das, indem wir Tarife mit Werkstattbindung preislich attraktiv machen und im Schadenfall gezielt auf Partnerwerkstätten in der Nähe unserer Versicherten hinweisen.

**AH:** Welche Voraussetzungen müssen die Reparaturbetriebe erfüllen?

**M. Becker:** Grundsätzlich sollten unsere Partnerwerkstätten den DEVK-Servicegedanken teilen. Wir bevorzugen Betriebe mit ausgeprägtem Dienstleistungsverständnis und hohen Qualitätsstandards. 70 Prozent unserer 6.000 Partnerbetriebe sind Markenwerkstätten. Von der Qualität unserer Partner sind wir so überzeugt, dass wir als einziger Versicherer zehn Jahre Garantie auf die ausgeführten Reparaturen gewähren.

**AH:** Herr Becker, vielen Dank für dieses Gespräch.

Karsten Thätner ■



Die DEVK arbeitet dezentral: Bundesweit gibt es 19 Regionaldirektionen. Bei großen Schadenereignissen leistet die DEVK Zentrale in Köln logistische Unterstützung und organisiert z. B. Hagelscanner.

Lastenfahrräder werden laut einer Studie immer mehr zur Gefahr für Fußgänger und ältere Passanten. Dass deren Fahrer möglicherweise noch nie eine Fahrschule von innen gesehen und von daher auch keine Verkehrsregeln gelernt haben, wurde bis dato als Grundsatzproblem offenbar noch nicht erkannt.



RAD-FUSSGÄNGER-CRASHS

# Tatort Gehweg

Immer mehr Fahrräder, E-Bikes und Lastenräder werden vor allem auf Gehwegen zur ernsthaften Gefahr, warnt die Unfallforschung der Versicherer.

Mehr als 720 Personen wurden 2022 bei Kollisionen zwischen einem Radfahrer und einem Fußgänger schwer verletzt, davon 13 tödlich. Besonders Fußgänger werden bei solchen Unfällen mit hoher Wahrscheinlichkeit verletzt, Ältere häufig schwer. Der Unfallverursacher bei Fuß-Rad-Unfällen ist überwiegend der Radfahrer. Besonders unangenehm für die Opfer: In rund einem Viertel der Fälle floh der Verursacher vom Unfallort. So lauten einige zentrale Ergebnisse einer neuen Studie zu Radfahrer-Fußgänger-Crashes der Unfallforschung der Versicherer (UDV).

Nach Meinung von UDV-Chef Siegfried Brockmann wird sich diese bisher kaum beachtete Unfallkonstellation in den nächsten Jahren dynamisch nach oben entwickeln: „Fahrräder nehmen zahlenmäßig und nach Fahrleistung deutlich zu, und mit E-Bikes und Lastenrädern werden sie auch schneller und schwerer. Die Bevölkerung wird auf der anderen Seite immer älter.“ Deshalb, so Brockmann, müsse jetzt rasch und energisch gegengesteuert werden.

**Die größten Brandherde**

Als Unfallschwerpunkte zeigt die Studie vor allem Fußgängerzonen und Haltestellenbereiche. Wenn Fußgänger überraschend auf die für den Radverkehr vorgesehenen Flächen treten, hängt dies oft mit durch parkende Autos eingeschränkten Sichtbeziehungen zusammen. Überwiegend fanden die Unfälle auf Radverkehrsflächen statt. Auffällig dabei: Je schmaler die Radanlage, umso größer die Unfallwahrscheinlichkeit. Zweirichtungsradwege zeigten sich als besonders ungünstig.

**„Gehwege immer kritisch“**

Die UDV fordert daher, die Erkenntnisse dieser Studie bei der Gestaltung der Infrastruktur besser zu berücksichtigen und Fußgängerzonen nicht für den Radverkehr freizugeben. Generell sei die Freigabe von Gehwegen kritisch zu sehen, auch in Grünanlagen oder Parks. Deutliche Verbesserungen ließen sich erzielen, wenn bei hoher Fußgängerfrequenz parkende Fahrzeuge verringert werden und keine Zweirichtungs-Radwege angelegt werden.

An Haltestellen sei es besonders schwierig: Eine Verbesserung für die eine Verkehrsart gehe oft mit einer Verschlechterung für die andere einher. Hier sei eine Einzelfallabwägung erforderlich, so die UDV.

**Polizei soll Radl-Rambos überwachen**

Brockmann mahnt aber auch eine bessere Rücksichtnahme aufeinander an. An Haltestellen müsse beispielsweise der Radverkehr den Passagieren das Ein- und Aussteigen ermöglichen und dafür im Zweifel auch anhalten und warten. „Radfahrer, die hier mit hoher Geschwindigkeit einfach durchfahren, gefährden konkret Leib und Leben anderer“, so Brockmann, der in solchen Bereichen gezielte Polizeiüberwachung fordert.

Auf der anderen Seite müssten Fußgänger besser auf herannahende Radfahrer achten. Bundesregierung und Verkehrssicherheitsorganisationen seien aufgefordert, mit gezielten Kampagnen das gegenseitige Verständnis und das erwünschte Verhalten zu fördern.

H. Fink/W.K. Pfauntsch ■

Fotos: UDV



Miteinander durch diese Zeit.  
Gemeinsam für unsere Kunden.

SPN sagt Danke.

Mit unseren 1.000 Werkstattpartnern können wir auch in diesen Zeiten qualitatives Schadenmanagement bieten. Wir sagen Danke.

**Ihr Erfolg – unser Beitrag.**

SPN versteht Schadenmanagement ganzheitlich und verbindet als neutraler Anbieter ein qualitatives Werkstattnetz mit den individuellen Anforderungen des Versicherers und den Erwartungen der versicherten Kunden.

Effiziente und einfache Prozesse in der Schadenbearbeitung sind uns wichtig und wir entwickeln diese ständig weiter. So ermöglichen wir den sicheren, nahtlosen Datenaustausch zwischen Versicherungs-, Kalkulations- und weiteren reparaturrelevanten Systemen.

Als Ihr verlässlicher Partner arbeiten wir flexibel und partnerschaftlich mit Werkstätten und Versicherern zusammen. Dabei schaffen wir die Balance zwischen Fairness und Effizienz durch Automatisierung und Qualität. Das Richtige – richtig angehen.

**Wie auch Sie als Werkstatt oder Versicherer profitieren können?  
Jetzt mehr erfahren zu SPN per E-Mail an: [kontakt@spn-netz.de](mailto:kontakt@spn-netz.de)**

SPN Service Partner Netzwerk GmbH  
Hansastraße 19  
80686 München  
[www.spn-netz.de](http://www.spn-netz.de)





Sieben Mal Jubiläums-Vollgas auf der Eurogarant Deutschland-Tour 2023: Das Vorstandstrio (hinten, v. l.) Guido Kalter, Thorsten Fiedler (Vorsitz) und Peter Börner wurde vor Ort von (vorne, v. l.) Timo Knaack (Zentraleinkauf), Till Fiedler (Kommunikation und Marketing) und Adnan Asani (Haustechnik) kompetent unterstützt.

BRANCHENTREFF

# Auf Jubiläumstournee

Eine kurzweilige Mischung aus aktueller Branchenpolitik, lukrativen Offerten und Kooperationen bot die Eurogarant Deutschland-Tour 2023. Neben positiven Zahlen hatte der AG-Vorstand ehrgeizige Pläne für die Zukunft der starken Gemeinschaft im Gepäck.

Zum insgesamt 16. Mal bewies der Friedberger Branchendienstleister im November seine Nähe zum deutschen Karosserie- und Lackmarkt und ging auf seine traditionelle Rundreise quer durch die Republik. Insgesamt sieben Termine standen auf dem Programm und wie immer nutzten Hunderte Werkstattinhaber und Aktionäre die Chance, sich auf den abendfüllenden Veranstaltungen über die Zahlen ihrer AG und aktuelle Branchentrends zu informieren. Gemeinsam mit dem Vorstandstrio Thorsten

Fiedler, Peter Börner und Guido Kalter waren einmal mehr auch Vertreter der Fachabteilungen mit vor Ort, um sich mit

**KURZFASSUNG**

Klartext zur schwierigen Marktlage, aber auch konkrete Unterstützung in Sachen Kooperationen, IT-Weiterentwicklung, Leasing- und Ersatzteilegeschäft gab es im Rahmen der diesjährigen Deutschland-Tour der Eurogarant AutoService AG.

den zahlreich erschienenen Unternehmern im persönlichen Dialog auszutauschen.

**„Geringfügiger“ Geschäftserfolg**

Bei aller Routine des Eurogarant-Teams war auf den diesjährigen Stationen der Deutschland-Tour doch eine ganz besondere Atmosphäre zu spüren, stand das Event doch ganz im Zeichen des 25-jährigen Unternehmensjubiläums. Der Vorstandsvorsitzende Thorsten Fiedler ließ es sich mit dem ihm eigenen humoristischen Augenzwinkern denn auch nicht nehmen,

Fotos: Eurogarant AutoService AG, Walter K. Pfantsch (2)



» In den vergangenen 25 Jahren hat sich die AG gemeinsam mit unseren Aktionären erfolgreich als Vorreiter der Reparaturqualität etabliert. Diesen Weg werden wir zusammen auch künftig konsequent weitergehen.«

**Thorsten Fiedler,**  
Vorstandsvorsitzender Eurogarant AutoService AG



» Nur wer alle Informationen zur Verfügung hat, ist in der Lage, moderne Fahrzeuge fach- und sachgerecht zu reparieren. Es ist deshalb essentiell, dass der freie Markt uneingeschränkten Zugang zu Herstellerdaten behält.«

**Peter Börner,** Vorstand Eurogarant AutoService AG und Präsident ZKF

» Um weiterhin erfolgreich sein zu können, brauchen Unfallreparaturbetriebe eine gesunde Mischung aus gesteuertem Geschäft und lukrativen Aufträgen zu eigenen Konditionen – dabei unterstützen wir euch aktiv.«

**Guido Kalter,**  
Vorstand Eurogarant AutoService AG



Mehrere 100 Betriebsinhaber und AG-Aktionäre nutzten im November die Chance, mit dem Eurogarant-Team in den persönlichen Austausch zu gehen – so auch hier im niederbayerischen Bad Gögging.

bis ganz an die Anfänge der Eurogarant AutoService AG zurückzugehen, um den Markterfolg des vergangenen Vierteljahrhunderts richtig einzuordnen: „Als wir 1998 an den Start gingen, wurde ein Gutachten erstellt, mit welchem Umsatz wir voraussichtlich rechnen können.“

Die damaligen Finanzexperten trauten uns zu, im Jahr 2022 immerhin 20 Millionen Deutsche Mark in die Bücher zu schreiben. Diesen Wert haben wir, dank eurer Hilfe, gemeinsam geringfügig überschritten.“

Was man in Friedberg unter geringfügig versteht, lieferten die AG-Chefs gleich hinterher: Im Vergleich zu 2022 konnte das Gesamtergebnis in den ersten drei Quartalen um fast 17 % verbessert werden, getragen vor allem von Ersatzteilegeschäft (+17 %) und dem Schadenmanagement-Sektor, der eine Steigerung von rund 29 Prozent hinlegte.

**Zusammen in die Zukunft**

Für das Jubiläumsjahr 2023 können Vorstand und Aktionäre also mit einem guten

Gesamtergebnis rechnen, womit der Übergang vom kurzen Rückblick auf 25 Jahre Eurogarant Autoservice AG, der in einem Geburtstags-Film gipfelte, zum aktuellen Branchengeschehen vollzogen war. Rund 2,5 Stunden lang wechselten sich Fiedler, Börner und Kalter als eingespieltes Präsentationsteam auf der Bühne ab und sprachen wie gewohnt Klartext in Sachen K&L-Markt, Versicherungswirtschaft, Branchenpolitik und Flottengeschäft.

Immer wieder wurde dabei die Gemeinschaft mit den Eurogarant-Betrieben und Aktionären beschworen, um den immensen Herausforderungen für Unfallreparaturbetriebe mit Zusammenhalt und gegenseitiger Unterstützung zu trotzen.

Wie diese künftig aussehen könnte, skizzierte Schadenmanagement-Experte Guido Kalter mit Blick auf die immer wichtiger werdende Betreuung von Fuhrparks und Flotten: „Mit einem Wachstum von 15 Prozent und dem Aufbau von internationalen Kooperationen in Österreich und der Schweiz bietet dieses Ge-

schäft eine echte Zukunftschance für Eurogarant-Betriebe. Aufgrund des Fachkräftemangels suchen Fuhrparkmanager immer mehr Unterstützung von außen und wir können sie gemeinsam bieten.“

**service2muuv 2.0**

Einmal mehr unterstrich Kalter dabei, dass Flottengeschäft nicht immer riesige Dimensionen bedeuten muss: „Mit service2muuv bieten wir euch das optimale Instrument, um lokale und regionale Fuhrparks zu betreuen – Handwerksbetriebe, Pflegedienste, Lieferunternehmen. Diese Kleinflotten schaffen ein Mehr an Unabhängigkeit von Kfz-Versicherungen und den großen Schadensteuerern und sind deswegen ein wichtiges Standbein für den künftigen Markterfolg – zu euren eigenen Konditionen, nicht zu diktierten Preisen.“ Auf Basis der Rückmeldungen der Betriebe habe man service2muuv noch einmal optimiert, betonte Kalter: „Wir haben verstanden, dass es gerade in Sachen Vertrieb Unterstützung braucht. Deswegen bieten wir maßgeschneiderte

Schulungen für Betriebe an, die das selbst in die Hand nehmen wollen, oder einen Spezialdienstleister, der potenzielle Kunden anspricht. Wir haben ein deutschlandweit einzigartiges Vertragswerk geschaffen, das Handel und Handwerk optimal zusammenführt, damit ihr euch aufs Kerngeschäft und solide Wirtschaften konzentrieren könnt.“

### Wegweisendes Urteil

Eine unabdingbare Voraussetzung für wirtschaftliches Arbeiten sprach Peter Börner in einem seiner Themenblöcke gewohnt offen an: den freien Zugang zu Reparaturinformationen der Automobilindustrie auf der einen Seite sowie den richtigen Umgang damit durch die Anwender in den Instandsetzungsbetrieben. „Das aktuelle EUGH-Urteil ist ein Riesenerfolg für den After Market – vor allem wenn man bedenkt, dass in Brüssel auf 200 Herstellerlobbyisten zehn Stimmen für die freien Betriebe kommen. Zum Glück gilt das Recht des Verbrauchers auf freien Wettbewerb auch in Zeiten, in denen manche Marken den Zugang zur OBD-Schnittstelle mit Lizenzkosten belegen wollten.“

### Richtiger Einsatz von Informationen

Nicht nur in Hinblick auf die durch den Fachkräftemangel und Werkstattinsolvenzen schrumpfenden Reparaturkapazitäten seien freie Betriebe systemrelevant: „Gerade in Sachen Unfallinstandsetzung sind Werkstätten wie eure die Benchmark, was Arbeitsqualität, technische Expertise und Ressourcenschonung angeht. Heute werden Studien veröffentlicht, die belegen, dass I vor E den CO<sub>2</sub>-Ausstoß reduziert – das war schon Mitte der 1980er Jahre nichts Neues mehr.“

Umso wichtiger sei es allerdings, dass die Eurogarant-Betriebe die ihnen gebotene Unterstützung auch optimal einsetzen, so Börner weiter: „repair-pedia bietet inzwischen 12 Millionen Reparaturhinweise. Unsere Experten haben alleine in den vergangenen Monaten 50 Tipps ausgemacht, die in den Herstellerinformationen und Kalkulationssystemen nicht hinterlegt sind – das verkopliert die Instandsetzung und kostet bares Geld. Nutzt den Wissensvorsprung, den euch repair-pedia bietet, aktiv.“

Durch die Integration des DAT-Werkstattportals FairGarage sei auch das Betriebssystem numinos noch attraktiver



Einmal mehr präsentierte die Eurogarant AutoService AG im Rahmen der Deutschland-Tour die komplette Bandbreite der Unterstützung ihres Werkstattnetzes – vom Ersatzteilgeschäft über Leasingfahrzeuge bis hin zu EDV-Unterstützung, Reparaturtipps und zukunftssträchtigen Kooperationen.

geworden: Wer mit einem eigenen Profil vertreten ist, generiere Kundenkontakte ohne Zusatzaufwand.

### Konkrete Unterstützung

Von Seiten der AG werde man auch künftig alles tun, um die Eurogarant-Betriebe optimal auf die komplexer werdenden Marktgegebenheiten vorzubereiten. Dazu gehört der Einsatz des ZKF gemeinsam mit den anderen Werkstattverbänden ZDK, BFL und BVdP in Sachen einheitliche Nachhaltigkeitsstandards für Karosseriereparatur ebenso wie passende Antworten auf die aktuell drastisch steigenden Schadenkosten: „Einer der Eckpfeiler der Eurogarant-Geschichte war die Gründung einer Einkaufsgemeinschaft für Kfz-Ersatzteile.“

Noch heute sind wir in der Lage, euch über unsere Lieferanten gute Preise anzubieten – aber nur dann, wenn wir an einem Strang ziehen“, betont Thorsten Fiedler. Dass Eurogarant eine starke Verhandlungsbasis besitzt, machte der Vorstandsvorsitzende am Beispiel der Kfz-Versicherung für Leasingfahrzeuge deutlich: „Trotz der aktuell diskutierten Prämiensteigerungen von bis zu 30 Prozent konnten wir unsere Angebote halten. Dies gilt auch für die attraktiven Leasingraten

selbst oder die Verbringungskosten der Autos zu euch auf den Hof – die AG ist auch 2023 und darüber hinaus mehr als konkurrenzfähig.“

### Am Puls des Marktes

Damit dies auch für die Eurogarant-Betriebe gilt, leistet die Systemzentrale vielfältige Unterstützung. So wurde auch im Rahmen der diesjährigen Deutschland-Tour auf möglicherweise teure Verfehlungen in Sachen Datenschutz, Lieferkettensorgfaltsgesetz oder Cybersicherheit aktiv hingewiesen: „Wir versuchen immer, auch die komplexesten Rechtsthemen und Gesetzesvorgaben auf den für die Werkstätten nötigen Standard herunterzubrechen, damit ihr euch auf eure Arbeit konzentrieren könnt“, brachte es Guido Kalter auf den Punkt.

Darüber hinaus arbeite man konsequent an lukrativen Zukunftsthemen, um das Eurogarant-Netz zu qualifizieren und für Großkunden attraktiv zu halten: „Egal, ob es um Autoglas, Caravan-Reparatur, Ersatzteillogistik oder E-Mobilität geht: Wir sind stets auf der Suche nach geeigneten Kooperationspartnern und werden dort, wo wir Chancen sehen, zusätzlich eigene Strukturen aufbauen.“

Karsten Thätmer ■

Fotos: Eurogarant AutoService AG, Walter K. Pfantsch (2)

# Sicherheit in turbulenten Zeiten

Neutral, nachhaltig, nahbar und auf dem neuesten rechtlichen Stand: So arbeiten die Kfz-Sachverständigen von TÜV SÜD. Warum Autohäuser davon mehr denn je profitieren, erläutert Marco Schmickler, Mitglied der Geschäftsleitung bei TÜV SÜD Auto Partner, im Interview.

### » Herr Schmickler, was bedeutet Versicherungsneutralität bei der Begleitung der Schadenabwicklung in Autohäusern für TÜV SÜD?

M. Schmickler: Der Sachverständige ist als neutraler Ermittler des technisch komplexen Sachverhalts und der damit verbundenen Werte zur Instandsetzung oder Wiederbeschaffung tätig. Er ist Instanz zwischen einem Anspruchsteller und einem Versicherer, der etwa im Haftpflichtschadenfall den Schadenersatzanspruch des Geschädigten erfüllen muss und zugleich seine Kosten gering halten will. In diesem Umfeld aus gegenläufigen, auf beiden Seiten aber völlig legitimen Interessen macht der Sachverständige die technischen Zusammenhänge transparent und stellt sie für die Beteiligten verständlich dar. So kann auf Augenhöhe miteinander über den zu begleichenen Schadenersatzanspruch gesprochen werden – ohne Befindlichkeiten und einseitige Anspruchszenarien.

Der aktuelle Bedarf an dieser Leistung nimmt zu. Ein Grund dafür ist die angespannte Margensituation in der Autohauswelt, die vor allem durch den dichten Wettbewerb und Inflation entsteht. Das erhöht die Kosten für die Instandsetzung. Parallel dazu werden die Regulierungsbedingungen schwieriger. Versicherer nutzen zunehmend digitale Belegprüfungen bei der Identifikation kürzbarer und eventuell nicht notwendiger Aufwendungen in der Schadenbezifferung. Die Einwände sind dadurch massiv gestiegen. Der Prozess läuft aufgrund des komplexen technischen Sachverhalts bei Reparaturen allerdings nicht immer fehlerfrei. Insbesondere bei ungerechtfertigten Einwänden des

Versicherers sind die professionelle Unterstützung durch einen Sachverständigen und entsprechende Prozesse, die diese Unterstützung effizient in den Autohaus- und Reparaturbetrieb einbinden, ein funktionierendes Erfolgsrezept. Mit einem geeigneten Schadenmanagementprozess und den richtigen Sachverständigen bleibt auch die wachsende Kürzungsflut in der Haftpflichtschadenregulierung beherrschbar.

### » Welche Rolle spielt der Kfz-Sachverständige von TÜV SÜD als neutrale Instanz in den Autohäusern?

M. Schmickler: Da der Auftraggeber etwa im Haftpflichtbereich den Schaden nicht bezahlt, sein Anspruchsdenken aber hoch ist, braucht es neben technischer Expertise auch die ureigenste Kompetenz des Sachverständigen: Er ermittelt die zu regulierenden Schadenaufwände verlässlich und frei von Interessen. Auf dieser Basis kann eine saubere, faire Regulierung erfolgen und unsererseits bei Abrede von Instandsetzungsansprüchen Beistand geleistet werden. Das ist elementar. Ansonsten ist die Marge schnell verbraucht oder die Betriebe geraten sogar in Unterdeckung, wenn Reparatu-

### » Unsere Kfz-Sachverständigen sorgen mit Neutralität und Know-how für ein reibungsloses Schadenmanagement. «

Marco Schmickler, Mitglied der Geschäftsleitung bei TÜV SÜD Auto Partner

ren durchgeführt und nicht unmittelbar in vollem Umfang gezahlt werden.

### » Wo tauchen gegenwärtig die meisten Probleme und Fragen auf?

M. Schmickler: Wir erheben Trends und Bedarfe regelmäßig über Marktanalysen und Befragungen. Eine wichtige Quelle ist auch der direkte Dialog mit Autohäusern und Kunden, um unsere Dienstleistungsqualität optimieren zu können. Aktuell liegt ein Fokus auf Kampagnen von Versicherern, die sich auf einzelne Themen wie Verbringungskosten stürzen und beanstanden. Hier leisten unsere Sachverständigen und geeignete Verkehrsrechtanwälte sehr kurzfristig vor Ort gezielt Unterstützung bei der Kommunikation und Durchsetzung berechtigter Ansprüche. Sie kennen sich aus mit den Problemen bei der Schadenregulierung und liefern Antworten auf Fragen und Einwände von Versicherern. Sie flankieren mit Stellungnahmen, fertigen Dokumentationen bei Schadenweiterungen regulierungsfähig an und sie fungieren als Bindeglied zu anderen Beteiligten wie den involvierten Rechtsanwälten. Ziel ist die Entlastung der Autohäuser im Schadenmanagement. Das komplette Leistungspaket minimiert Außenstände und sichert Liquidität. Und unsere Sachverständigen schaffen als direkte nahbare Ansprechpartner Vertrauen bei Kunden.





## EXKLUSIV-INTERVIEW

## »Eine schnelle Zahlung alleine reicht nicht«

Dr. Lucie Bakker hat in ihrem ersten Jahr als Schaden-Vorständin ihr Ressort komplett neu aufgestellt. Kundenbegeisterung, Schnelligkeit und auch Nachhaltigkeit sind ihre Maximen.

**W**ir können für einen reinen Verwaltungsakt nicht länger brauchen als Amazon, die heute innerhalb eines Tages ein Produkt an den Kunden senden und auch noch die Logistik dazu mit leisten“. Dieser eine Satz bringt bereits präzise auf den Punkt, was Lucie Bakker unter Tempo-Beschleunigung im digitalen Zeitalter einer Versicherung versteht. Im nachfolgenden Exklusiv-Interview mit AUTOHAUS zeigt die 42-Jährige auf, welche Maßnahmen sie bisher umgesetzt hat, welche weiteren Visionen sie hat und wie sie zu den Werkstattnetzen von Innovation Group und SPN steht.

**AH:** Frau Dr. Bakker, Sie sind seit Oktober 2022 neue Vorständin für das Ressort Schaden der Allianz Versicherungs-AG und damit auch die Chefin von mehr als 3.000 Mitarbeitern. Das Unternehmen kennen Sie durch Ihre früheren Leitungsaufgaben und insbesondere die dreijährige Büroleitung des Allianz SE Vorstandsvorsitzenden Oliver Bäte quasi aus dem Effeff. Schließlich waren Sie in dieser Funktion auch in sämtliche Konzernprojekte weltweit direkt involviert oder haben Entscheidungen sogar aktiv mit vorbereitet. Das Vorstandsressort Schaden, dem Sie heute vorstehen, soll einmal Ihr „Wunsch-

job“ gewesen sein, soweit uns das bekannt ist. Was hat es damit auf sich?

**Dr. L. Bakker:** Ja, das haben Sie durchaus richtig vernommen. Ich hatte für meine heutige Aufgabe sehr klare Vorstellungen, die ich mit meinem Team in der Zwischenzeit auch deutlich nach vorne bringen konnte. Mit der Neuorganisation des Schadenbereichs, die Ihnen teilweise ja bereits bekannt ist, haben wir konsequent auf das Ziel der Kundenbegeisterung hingearbeitet. Denn das Einzige, was am Ende wirklich zählt, ist, dass wir unsere Kunden mit unserem Schadenservice begeistern. Und Begeisterung heißt ja nicht, wir zahlen einfach aus und kümmern uns ansonsten nicht weiter, sondern wir bieten einen richtig guten Service an. Und das Wichtigste dabei ist aus meiner Sicht immer noch Schnelligkeit, v.a. bei einfachen, kleineren Fällen.

**AH:** Haben Sie bereits Erfahrungswerte, ob Ihre Versicherungsnehmer den „neuen“ Service auch in der Form goutieren, wie Sie das erwarten?

**Dr. L. Bakker:** Wir bekommen das von unseren Kundinnen und Kunden sehr gut zurückgespiegelt. Um hier reale und reproduzierbare Ergebnisse zu haben, arbeiten wir beim Process Mining mit Celonis, dem Weltmarktführer im Bereich Prozessanalyse zusammen. Mit deren Technologie können wir Prozesse automatisiert „röntgen“ und Schwachstellen aufzeigen. Wir haben damit Kunden-Prozessanalysen und Kunden-Feedback bei uns voll mit implementiert. So können wir bei Veränderung unserer Prozesse exakt nachverfolgen, wie unsere Kunden das empfinden, wie sie darauf reagieren und ob sie es gut oder nicht gut finden.

Seit 15 Monaten Schaden-Vorständin der Allianz: Dr. Lucie Bakker



„Ein bisschen länger kann nicht sein!“

**AH:** Wie kam es zu diesen Maßnahmen, die ja nicht unbedingt „Standard“ in Ihrer Branche sind?

**Dr. L. Bakker:** Als wir diese Maßnahmen neu aufgesetzt hatten, überlegten wir natürlich zunächst: Wo haben wir Bedarf, uns weiterzuentwickeln? Aufgefallen sind dann vor allem Rückstände bei der Bearbeitung der vielen Kumulschäden, die ja in den letzten Jahren immer mehr zugenommen haben und unter denen eigentlich der gesamte Markt leidet. Bisher wird zwar von den Kunden immer noch hingegenommen, dass es gerade bei Massenschäden wie einem Hagelschlag „ein bisschen länger“ dauern kann, bis ein Versicherter von der Besichtigung bis zur endgültigen Abwicklung des Schadens alles abschließend geklärt hat. Ich persönlich finde das aber unerträglich. Das kann einfach nicht sein.

**AH:** Warum glauben Sie, dass Kunden in Zukunft bei Massenschäden weniger Geduld mitbringen?

Fotos: W.K. Pfäumlich

**AH:** Zurück also zur Neuorganisation Ihres Ressorts ...

**Dr. L. Bakker:** In der Vergangenheit hatten wir intern den sogenannten Fachstab Schaden, der über viele Jahre seine Berechtigung hatte und hervorragend funktionierte. Der Fachstab organisierte die gesamten Prozesse und die Hauptverwaltung im Schadenmanagement. Im Sinne einer höheren Schlagkraft und zeitgemäßen Effizienz habe ich ihn aber aufgesplittet in zwei Fachbereiche.

**Mehr Kunde, weniger Komplexität**

**AH:** Können Sie diese inhaltlich einmal näher beschreiben?

**Dr. L. Bakker:** Sehr gerne. Einen der beiden Fachbereiche haben wir mit „Prozesse“ überschrieben. Hier geht es ausschließlich um Prozessentwicklung, also wie kriegen wir alle Abläufe noch effizienter und besser für unsere Kunden hin? Unsere Vision: Wir wollen am Ende noch schneller sein und vor allem die richtigen Themen anpacken – also mehr Effizienz für mehr Schnelligkeit. Die Leitung für diesen Fachbereich hat Robert Heil übernommen. Den kennen Sie vielleicht, denn er ist schon lange bei der Allianz und ging einen ähnlichen Weg wie ich über unsere Krankenversicherung. Er kam ursprünglich von McKinsey und sein erstes Projekt für die Allianz hieß „Mehr Kunde, weniger Komplexität“. Und da ging es schon genau um diese Idee: Wie kann man den Kunden noch

mehr in den Fokus stellen und die ganze Komplexität rausnehmen, die uns langsam und kompliziert macht? Also weg vom – wie wir es früher nannten – „bedingungsnahen Regulieren“ und hin zum Ansatz „Was braucht der Kunde wirklich?“ Diese Philosophie hat Robert Heil nie aufgegeben. Zuletzt war er Leiter des Bereichs Kraft-Betrieb bei uns, bevor er jetzt den Fachbereich Prozess-

»Das Einzige, was am Ende wirklich zählt, ist, dass wir unsere Kunden mit unserem Schadenservice begeistern.«

Lucie Bakker, Vorstands-Ressort Schaden Allianz Versicherungs-AG

entwicklung übernommen hat. Er kennt sich somit auch gut aus in der Kraftfahrtversicherung und nicht zuletzt mit der ADAC-Autoversicherung, an der wir bekanntermaßen als Allianz beteiligt sind.

**AH:** Und mit welchen Themen beschäftigt sich der zweite, übergeordnete Fachbereich, den Sie aus dem Fachstab Schaden abgeleitet haben?

**Dr. L. Bakker:** Den zweiten Fachbereich nennen wir „Zentrale Funktionen“. Den hat seit 1. Oktober diesen Jahres Stefanie

**Dr. L. Bakker:** Ich denke, dass hier die zunehmende Digitalisierung im Alltag unserer Kunden eine entscheidende Rolle spielen wird. Also spätestens dann, wenn die Menschen mehr und mehr erleben, wie schnell andere Prozesse vonstatten gehen – und sich daran gewöhnen.

**AH:** An was denken Sie da gerade?

**Dr. L. Bakker:** Schauen Sie sich beispielsweise doch nur einmal Amazon an: Da wird ein Produkt am gleichen Tag geliefert, hinter dem zuvor noch ein nicht zu unterschätzender logistischer Prozess steht.

Dagegen ist das bei uns doch in den meisten Fällen nur ein ganz normaler Verwaltungsakt – der aber länger dauert. Da hat unsere Branche noch echt etwas vor sich, da muss man sicher komplett neu denken. Wir für unseren Teil sind hier bereits aktiv geworden und haben erfolgreich dagegen gesteuert. Und ich kann Ihnen sagen, dass die Prozesse heute bei uns wirklich schon sehr gut funktionieren.



Der Allianz Autotag 2023 war für Lucie Bakker – hier im Gespräch mit ADAC-Clubjurist Klaus Heimgärtner und Frank Sommerfeld, dem Vorstandsvorsitzenden der Allianz Versicherungs-AG (r.) – bereits ihr zweiter Auftritt als Referentin für kardinale Schadenthemen der Allianz.

van den Bergh übernommen. Sie ist ebenfalls bereits länger bei der Allianz, war auch schon in der Versicherungs-AG, zuletzt aber in der Holding, wo sie das Allianz-Customer-Model entwickelt hat. Zentrale Funktionen beinhaltet alles, was um unser operatives Schaden-geschäft herum an Projekten und organisatorischen Einheiten angesiedelt ist. Ein gutes Beispiel dafür ist das Allianz Zentrum für Technik. Das liegt mir persönlich sehr am Herzen, weshalb ich dort auch den nächsten Schritt gehen möchte.

**„Haben gesamtgesellschaftlichen Anspruch“**

**AH:** Wie könnte der aussehen, Frau Dr. Bakker?

**Dr. L. Bakker:** Ich bin fest davon überzeugt, dass wir mit dem AZT noch einen viel größeren Beitrag für die Gesellschaft leisten können. Denken Sie alleine an die Anfänge, als der Gründer unseres Forschungsinstituts, Professor Max Danner, entscheidend dazu beitrug, dass die Gurtanschnallpflicht eingeführt wurde, indem er der Politik und Gesellschaft die Folgen von Unfällen ohne angelegtem Gurt aufzeigte und den Sicherheitsgurt zum Lebensretter Nummer Eins machte. An diesem gesamtgesellschaftlichen Anspruch, den wir mit dem AZT seit mehr als 50 Jahren verfolgen, möchte ich unbedingt festhalten und ihn noch weiter ausbauen.

**AH:** Welchen Input wird hier Frau van den Bergh geben?

**Dr. L. Bakker:** Sie arbeitet bereits jetzt mit Christian Lauterwasser und seinem Nachfolger Christian Sahr, der das AZT ab 1. Januar 2024 als Geschäftsführer offiziell übernehmen wird, eng zusammen. Und da uns Christoph erfreulicherweise noch als Senior Advisor einige Zeit erhalten bleibt, können Stefanie und Christian

**» Die Innovation Group deckt in der Schadensteuerung für uns Gebiete ab, wo wir zuvor weiße Flecken hatten. «**

**Lucie Bakker, Vorstands-Ressort Schaden Allianz Versicherungs-AG**

mit ihm gemeinsam entscheiden, welche neuen Themen besetzt werden sollen und auf welchen Gebieten wir künftig noch mehr Öffentlichkeits- und Aufklärungsarbeit betreiben können. Mit dem AZT können wir als Versicherer und für die gesamte Branche einen echten Unterschied machen.

Neben dem AZT übernimmt Stefanie van den Bergh auch den Bereich unserer Gesellschaftsärzte. Das ist ein inhaltlich gut dazu passender Bereich, der nicht

zuletzt da ansetzt, wo zuvor ein Unfall eben nicht mehr vermieden werden konnte. Unser Ärzteteam ist mir sehr wichtig zunächst für Bodily Injury, einem möglichst verletzungsfreiem Arbeitsumfeld, aber auch im Bereich Personenschaden- bzw. Reha-Management, wo es nach Verkehrs- und anderen Unfällen vor allem darum geht, wie wir als Versicherer einem schwer verletzten Versicherungsnehmer so schnell als möglich die beste Behandlung zukommen lassen können.

Da stellen sich also Fragen wie z. B., welche Experten muss ich bei welchen Verletzungen einschalten? Was ist die beste Klinik für den Patienten usw. In diesem Fachbereich steht die optimale Versorgung des Versicherungsnehmers und damit seine Resozialisierung und idealerweise Rückkehr in seinen erlernten Beruf an vorderster Stelle, um ihn nicht zum Invaliden werden zu lassen, der am Ende keine Arbeit mehr findet und möglicherweise auch in der Familie und Gesellschaft Anschluss verliert.

Generell geht es auch darum, dass wir bei Unfällen jeglicher Art ein echtes Führungsverhalten zeigen und nicht darum, dass wir eine Zweit- und Drittbegutachtung machen müssen. Wir haben unsere eigene Krankenversicherung und auch die Ärzte im Haus, wo wir sofort die richtigen Entscheidungen zum Wohle verunfallter Patienten treffen können. Und wenn wir uns nicht darum kümmern, wer denn dann? Auch das ist für mich Kundenservice, der begeistern kann!

**Betrug, Governance und Nachhaltigkeit**

**AH:** Was gehört weiterhin in den übergeordneten Bereich Zentrale Funktionen?

**Dr. L. Bakker:** Beispielsweise das Thema Betrug. Strategische Vision von mir ist, dass wir noch viel intelligenter und auch intensiver auf Betrugs-Detektion gehen. Wobei ich dabei nicht den kleinen Einzelfall im Fokus habe, sondern die Aufdeckung der kriminellen Strukturen. Auf diesem Gebiet sind wir schon gut, weil auch mein Vorgänger Jochen Haug hier bereits sehr aktiv war. Jetzt aber ist meines Erachtens die Zeit, um auch die digitale Entwicklung und die daraus resultierenden Möglichkeiten der Erkennung von Betrugsversuchen noch besser zu nutzen. Da gibt es viele Möglichkeiten z. B. über Künstliche Intelligenz mit Do-



**Geschafft! Am Ende des Exklusiv-Interviews in den Verlagsräumen von AUTOHAUS äußerte sich Lucie Bakker auch noch zum Status quo bei den beiden Werkstattnetzen Innovation Group und SPN.**

weil die gesamte Schadenbearbeitung definitiv heute viel schneller ist.

**Statement zur Innovation Group und zur SPN**

**AH:** Lassen Sie uns abschließend noch zur Innovation Group kommen, die von der Allianz vor gut einem Jahr gekauft wurde. Gleichzeitig ist die Allianz seit 2015 mit 30 Prozent weiterhin am Service Partner Netzwerk, kurz SPN, beteiligt. Wie geht es denn hier weiter?

**Dr. L. Bakker:** Wir sind sehr glücklich mit der Innovation Group, es ist unser Partner of Choice, der vorwärtsgerichtet aufgestellt ist. Die Innovation Group hat mit ca. 1.200 Betrieben ein größeres Netz als die SPN mit 900 Werkstätten. Uns war beim Kauf von Innovation Group vor allem deren sehr gute Marktabdeckung wichtig, da sie auch in Gebieten mit Partnerbetrieben vertreten ist, wo wir zuvor weiße Flecken hatten. Das ist für uns sehr hilfreich in der Schadensteuerung.

**AH:** Wird die Allianz ihren SPN-Anteil aufgeben, womit in der Branche gerechnet wird?

**Dr. L. Bakker:** Wie es mit der SPN von unserer Seite her weitergeht, wird sich zeigen. Dazu sind bisher keine Entscheidungen gefallen. Wir arbeiten weiterhin gerne mit den Betrieben beider Netze zusammen. Wir sind aktuell noch SPN-Gesellschafter und bleiben das erst einmal.

**AH:** Herzlichen Dank, Frau Dr. Bakker, für dieses ausführliche und informative Gespräch.

Walter K. Pfauntsch ■

kumentenerkennung etc. Wann ist das Foto zum Schaden tatsächlich erstellt worden? Woher kommt es? Eventuell ist das Foto aus dem Internet bezogen wie etwa die Brille von Jürgen Klopp, die im Februar 2011 im Jubel über den Sieg von Borussia Dortmund gegen den FC Bayern zu Bruch ging. Viele versuchten später, die Brille als die ihre auszugeben und wollten eine Schadensentschädigung.

Ein weiteres Thema bei den Zentralen Funktionen ist Governance, also die gesamte Regulatorik, und dann natürlich die Nachhaltigkeit im Schadenmanagement. Beide Themen leitet Dominik Hertel mit großem Engagement. Ich persönlich sehe in nachhaltiger Instandsetzung und Reparaturmethoden nach dem Prinzip „I statt E“ eine große Zukunft für unsere Branche.

**Vier Leitungsbereiche**

**AH:** Neben den übergeordneten Fachbereichen Prozesse und Zentrale Funktionen fallen in Ihr Ressort aber doch auch noch die „klassischen“ Leitungsbereiche?

**Dr. L. Bakker:** Korrekt, hier berichten vier Bereiche direkt an mich. Wir haben sie getrennt in „Auto“ unter Leitung von Stefan Artz, Haft Schaden mit Oliver Fran-

kenberger an der Spitze, Rechtsschutz, Unfall, Tierkranken Schaden unter Leitung von Nicole Hessel und last but not least der Bereich Sach Schaden, den Joachim Zäch übernommen hat.

**AH:** Kundenbegeisterung, Schnelligkeit, Nachhaltigkeit: Wie stehen dazu eigentlich Ihre Vertreter?

**Dr. L. Bakker:** Die sehen wir ebenfalls als unsere Kunden, die auch sehr dankbar und zufrieden mit unserer Arbeit sind,

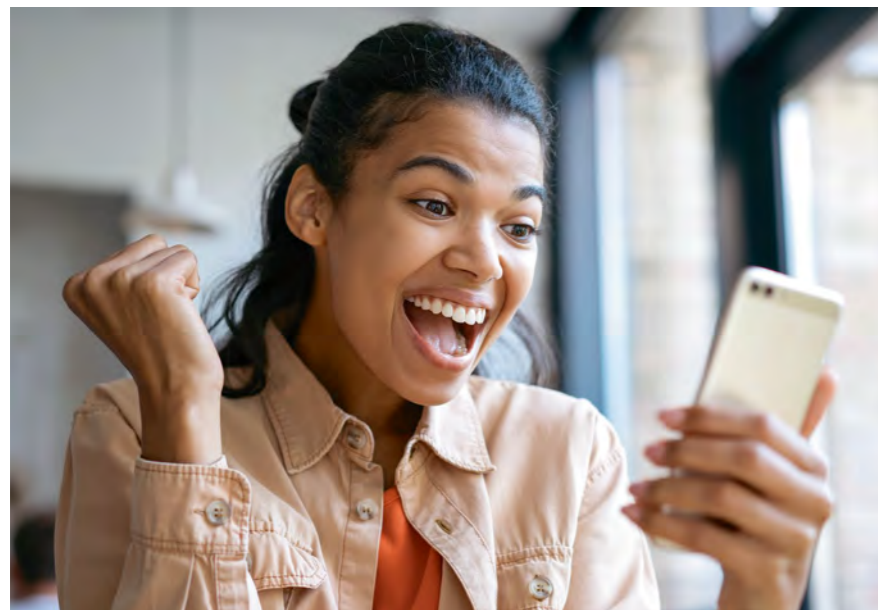
**ZUR PERSON**

Lucie Bakker (42), Mutter von zwei Kindern und promovierte Politikwissenschaftlerin, ist seit 2013 bei der Allianz. Vor ihrer Zeit bei der Allianz hat sie mehr als sechs Jahre als Projektleiterin in der Strategieberatung mit dem Schwerpunkt Versicherung und öffentlicher Sektor gearbeitet. Bei der Allianz Private Krankenversicherungs-AG (APKV) war sie als Fachbereichsleiterin Leistungs- und Gesundheitsmanagement sowie Abteilungsleiterin Leistungsmanagement tätig, ehe sie die Büroleitung von Allianz Konzernchef Oliver Bäte übernahm. Zum 1. Oktober 2022 wurde sie in den Vorstand der Allianz Versicherungs-AG gewählt mit Verantwortung für das Schaden-Ressort, dem mehr als 3.000 Mitarbeiter angehören.

Frank Sommerfeld, Vorstandsvorsitzender der Allianz Versicherungs-AG, sagte bei Bakkers Amtsantritt: „Mit ihrer Erfahrung aus der Leitung des Büros des Vorstandsvorsitzenden der Allianz SE, aus strategischen internationalen Schadenprojekten und ihrer Aufsichtsratsposition bei der Allianz Direct ist sie eine exzellente Kennerin von Schadenprozessen und wird in der Allianz Versicherungs-AG die konsequente Entwicklung des Schadenmanagements fortsetzen. Bei der APKV wird sie maßgeblich die Digitalisierung im Leistungsmanagement aufgebaut und den Kunden dabei konsequent in den Mittelpunkt gestellt.“



**Stefanie van den Bergh (r.) ist die von Lucie Bakker für den übergeordneten Fachbereich „Zentrale Funktionen“ eingesetzte Leiterin.**



Begeisterte Kunden sind spartenübergreifend das Ziel der Allianz Schadenabteilung.

**KURZFASSUNG**

Zwei übergeordnete Fachabteilungen kümmern sich in der neuen Schadenorganisation der Allianz Versicherungs AG darum, dass die Sachbearbeiter sich auf ihre Hauptaufgaben konzentrieren können – durch funktionierende Prozesse sowie zukunftsgerichtete Forschung und Strategieentwicklung.

**NEUSTRUKTURIERUNG**

# Bestes Schadenmanagement für alle

Mit Dr. Stefanie van den Bergh und Dr. Robert Heil verantworten langjährige Allianz-Manager mit viel Erfahrung die beiden spartenübergreifenden Fachbereiche Zentrale Funktionen und Prozessentwicklung.

Was braucht der Kunde wirklich? So lautet die Kernfrage, um deren Beantwortung sich rund 50 Mitarbeiter am Standort München kümmern. Im Fachbereich Prozessentwicklung, seit Mitte des Jahres geleitet von Dr. Robert Heil, dreht sich alles um das Gestalten der perfekten Schaden Journey von der Prävention über die Schadenmeldung bis zum Abschluss. Übergeordnetes Ziel ist es dabei, die Kunden und Geschädigten im Schadenfall, genau dann, wenn es darauf ankommt, zu begeistern: Durch eine schnelle, einfache und verlässliche Abwicklung, gepaart mit der notwendigen Empathie. Damit diese Rechnung aufgeht, werden die Schadenprozesse für alle Sparten der Sachversicherung konsequent digitalisiert – um in den entscheidenden Fällen Zeit für die Menschen hinter den Schadenummern zu haben.

**Der Idealfall als Ziel**

Der Schwerpunkt im Fachbereich Prozessentwicklung liegt momentan in den so

genannten „Happy Paths“ – eingedeutscht also den wirklich idealen Wegen der Allianz Kunden durch einen Schadenfall.

Mit Hilfe von Process Mining werden die bisherigen Abläufe systematisch ausgewertet. Auf Basis der bisherigen Erfahrungen können crossfunktionale Teams sich schrittweise agil dem Ziel Idealpro-

zess annähern. Aktuell befasst man sich mit technischen Innovationen wie Generative AI, der Anbindung passender Partner für die Schaden Journey und zusätzlichen Services. Unter Letzterem versteht man in München beispielsweise die Allianz Unwetterwarnung oder die automatische Schadenmeldung durch ein Unfallfahrzeug.

**DER HERR DER PROZESSE**

Dr. Robert Heil kam 2013 zur Allianz und ist seit Mitte 2023 Bereichsleiter Prozessentwicklung Schaden. Zuvor war der promovierte Wirtschaftsingenieur bei der Allianz Versicherungs-AG für den Kundenservice in der Kfz-Versicherung verantwortlich, als COO der ADAC Autoversicherung sowie in der Allianz Private Krankenversicherungs-AG (APKV) tätig. Vor seiner Zeit bei der Allianz hat er mehr als sieben Jahre als Projektleiter in der Strategieberatung mit dem Schwerpunkt Versicherung und Gesundheitswe-



**Dr. Robert Heil, Leiter Fachabteilung Prozessentwicklung**

sen gearbeitet. Der 47-Jährige ist in Karlsruhe geboren, verheiratet und Vater von zwei Kindern.

Fotos: Allianz (3), Getty Images/Oleksii Dabok, Getty Images/Sedcore, Getty Images/Tippapatt.

**Heimat der Experten**

Der Fachbereich Zentrale Funktionen umfasst verschiedene Experten- und Spezialistenreferate des Ressorts Schaden der Allianz Versicherungs-AG. Alle sollen auf ihre Weise dazu beitragen, das beste Schaden- und Risikomanagement für die Kunden zu ermöglichen.

In den fünf Referaten sind knapp 70 Mitarbeiter tätig, die vornehmlich im Münchner Umland, in Unterföhring und Ismaning sitzen. Ihr gemeinsamer Fachbereich prägt die Strategie für das Schadenmanagement der Allianz und forscht an Zukunftsthemen. Teilweise trägt der Fachbereich über seine Kernaufgaben hinaus aber auch zum operativen Geschäft der Schadenbearbeitung bei.

**Breitgefächerte Aufgaben**

Wichtiger Baustein der Zentralen Funktionen ist das Allianz Zentrum für Technik, das innovative Forschung, Entwicklungsarbeit und Dienstleistungen rund um Themen der Mobilität, Verkehr und Unfallforschung leistet. Das AZT in Ismaning ist führend bei der Erkennung von Trends und neuen Entwicklungen. Ebenfalls gehört die Betrugsabwehr der Allianz Versi-

**CHEFIN DER SPEZIALISTEN**

Die promovierte Volkswirtin ist seit 2007 für die Allianz aktiv, wo sie im Asset und Investment Management begann. Sie leitete zwei Jahre das Vorstandsbüro von Helga Jung, das Länder der Ibero-Latam-Region für die Allianz SE betreute. Seit 2015 übernahm sie verschiedene operative Funktionen und stieg zur Abteilungsleiterin im Bereich Sach Privat auf. Zudem war sie Product Owner bei der Entwicklung des Privatschutz 2.0 Produktes. Ab 2019 leitete sie das Globale Programmbüro Allianz Customer Model, ehe sie im Oktober 2023 in ihre



**Dr. Stefanie van den Bergh, Fachbereichsleiterin Zentrale Funktionen Schaden**

aktuelle Position wechselte. Vor ihrem Einstieg bei der Allianz war die Mutter zweier Söhne als Beraterin für Roland Berger tätig.

cherungs-AG zum Fachbereich Zentrale Funktionen. Hier werden mit modernsten Techniken Betrugsversuche vereitelt, um die ehrlichen Kunden zu schützen. Das Referat „Governance“ stellt die regulatorischen und Compliance Anforderungen sowie den Datenschutz sicher.

Ein weiteres Spezialistenteam kümmert sich um komplexe Personenschäden und die Rechtsschutz Service GmbH ist als eigene Gesellschaft zuständig, die Rechtsschutz-Schäden der Allianz Versicherungs-AG zu steuern.

**Top-Service im Fokus**

In allen Bereichen beschäftigt sich der Fachbereich mit aktuellen und Zukunftsthemen rund um Mobilität, Sicherheit, Datennutzung, Gesundheit und Gerechtigkeit. Das übergeordnete Ziel ist es jedoch, durch die zentralen Funktionen für und mit allen Kolleg:innen im Ressort Schaden und der Allianz Versicherungs-AG sicherzustellen, dass die Allianz Kunden bei der Schadenbearbeitung einen Top-Service mit bester Qualität erhalten.

Karsten Thätner ■



Der Fachbereich Zentrale Funktionen übernimmt zahlreiche Aufgaben rund um das Schadenmanagement der Allianz, unter anderem Mobilitäts- und Unfallforschung im AZT, Betrugsabwehr oder die Bearbeitung von Personenschäden.

LEISTUNGSBEREICHE SCHADEN

# Für jede Lebenslage

Das zentrale Ziel der Schadenabwicklung ist spartenübergreifend gültig: der konkrete Einzelfall soll möglichst schnell, transparent und wirtschaftlich abgewickelt werden – im Sinne der regulierenden Versicherung ebenso wie für den betroffenen Kunden.



**Die Aufgaben der verschiedenen Schadenabteilungen der Allianz sind so vielfältig wie ihre Kunden: Verkehrsunfälle, Wohnungsbrände, Schutz vor überhöhten Operationskosten fürs Haustier oder die Reha-Begleitung nach Verletzungen stellen nur einen kleinen Teil der Bandbreite dar.**

ger um den zu erwartenden monetären Ausgleich, sondern vielmehr um ein offenes Ohr eines empathischen Mitarbeiters? Kann der Schaden auf Basis bisheriger Erfahrungen automatisiert verarbeitet werden oder ist ein erfahrener Sachbearbeiter gefragt, der vor Ort oder auf Basis der digital zugeliferten Informationen die richtigen Entscheidungen trifft?

**Im Sinne der Gemeinschaft**

Je früher im Prozess der Einzelschaden richtig zugeordnet werden kann, umso schneller und reibungsloser verläuft seine Regulierung. Dies ist nicht nur im Sinne des Kunden, der seine Versicherung – vielleicht erstmals – als hilfsbereiten Partner erlebt, der ihm echten Service bietet. Auch die Assekuranz profitiert davon, die Fallakten möglichst ohne unnötige Verzögerungen wieder zu schließen. Sie reduziert damit ihre Schadenkosten, was die Prämien für die Gesamtheit der Versicherungsnehmer im bezahlbaren Rahmen hält.

Aus diesem Grund investieren die Gesellschaften auch zunehmend in Betrugs-erkennung und -abwehr, damit die Versicherungsgemeinschaft nicht auf den hohen Ausgaben für vereinzelt schwarze Schafe sitzen bleibt. Zudem ermöglichen diese Anstrengungen, in Sachen Prozessgeschwindigkeit und richtige Triage einer weiteren wichtigen Herausforderung aktiv zu begegnen: Genug Zeit für die komplexen Fälle zu gewinnen, in denen der Kunde statt Handy-Apps und KI-Unterstützung menschliche Beratung braucht.

Karsten Thätner ■

**KURZFASSUNG**

Auf den folgenden Seiten stellen wir unseren Lesern im Überblick die vier Leistungsbereiche vor, in denen Hunderte von hochqualifizierten Spezialisten der jeweiligen Sparte deutschlandweit Schäden für die Allianz bearbeiten.

Eine Versicherungspolice ist für den Großteil der Vertragslaufzeit ein äußerst abstraktes Produkt. Gegen Monats- oder Jahresbeiträge bietet sie auf dem Papier Schutz vor Risiken in den verschiedensten Bereichen. Erst wenn sich ein Verkehrs- oder Arbeitsunfall, ein Elementar- oder Vermögensschaden ereignet, wird der versprochene Service erlebbar und kommt auf den Prüfstand. Die Versicherungswirtschaft, vor einigen Jahren noch nicht unbedingt für Reaktions-schnelligkeit und transparente Prozesse bekannt, konkurriert in diesen Momenten der Wahrheit zudem mit branchenfremden Unternehmen, die die Messlatte für Abwicklungsgeschwindigkeit, fortlaufende Information und Kundenservice in ungeahnte Höhen gelegt haben.

**Der Weg muss stimmen**

Ganz egal, welche Sparte für die Aufnahme, Abwicklung und Regulierung des Schadens zuständig ist, der Kunde befindet sich oftmals in einer emotionalen Aus-

nahmesituation, Dies gilt nicht nur für Extremfälle wie den Verlust von Hab und Gut oder gar Angehörigen, sondern auch im Kleinen, wenn dem geliebten Vierbeiner der Weg ins Tierheim droht, da die enorm gestiegenen Operationskosten beim Veterinär nicht selten das Budget des Inhabers sprengen. Entscheidend ist deshalb, das Ausmaß des Schadens möglichst früh richtig einzuschätzen: Handelt es sich um eine Bagatelle, die möglichst automatisiert und schnell reguliert werden kann? Oder ist der Versicherungsnehmer eher an einer anderweitigen Lösung interessiert? Geht es im Moment vielleicht weni-

## Leitungsbereich Kraft Schaden

**Zur Person**

Der Volljurist Stefan Artz kam 2000 zur Allianz und war in verschiedenen Positionen im Bereich Kraft Schaden tätig: So übernahm Artz unter anderem Aufgaben als Großschadenregulierer, Qualitätsmanager, Gruppen- und Abteilungsleiter in verschiedenen Fachfunktionen und war als Projektleiter aktiv. Seit 2015 ist der erfahrene Manager Leitungsbereichsleiter, zunächst regional für Schaden Komposit, und übernahm 2019 sein aktuelles Amt als Leitungsbereichsleiter in Kraft Schaden.

**Der Leitungsbereich im Überblick**

Im Bereich Kraft Schaden sind 1.400 Mitarbeitende in elf Abteilungen an sieben verschiedenen Standorten (Berlin, Leipzig, Köln, Frankfurt, München, Nürnberg und Halle) beschäftigt. Gemeinsam übernehmen sie die Bearbeitung von Kfz-Kasko-, Kfz-Haftpflicht- sowie Personenschäden. Mit einem eigenen Schadenaußendienst ist man für die Abwicklung der Schäden der Allianz Autoversicherung zuständig.

**Zielsetzung und Aufgabenbereich**

Übergeordnetes Ziel ist das Auslösen von Kundenbegeisterung durch die Entwicklung funktionsorientierter Prozesse, die die wahren Bedürfnisse der Versicherungsnehmer im Schadenfall abdecken: Schnelligkeit, Transparenz und Nachhaltigkeit. So hat man sich die Entwicklung entsprechender Konzepte in der Fahrzeugreparatur zur Aufgabe gemacht, darunter Instandsetzen vor Erneuern, Reparatur mit wiederaufbereiteten Ersatzteilen oder Batterieverwertung bei Elektrofahrzeugen. Ein wichtiges Betätigungsfeld ist die Digitalisierung, von der Schadenmeldung – bei ersten Modellen bereits direkt aus dem Auto – über die Prozesstransparenz bis hin zur Abwicklung des Schadens inklusive Remote-Besichtigungen und Fotokalkulation. Zudem versucht man, Lösungsansätze für aktuelle Herausforderungen wie der Schadeninflation durch steigende Preise für Lohn, Ersatzteile und Arbeitsmaterial oder den Fachkräftemangel in Werkstätten zu entwickeln, um einer Reduzierung der Reparaturkapazitäten entgegenzuwirken.



Stefan Artz, Leiter Leitungsbereich Kraft Schaden

## Leitungsbereich Haft Schaden

**Zur Person**

Der Volljurist Oliver Frankenberger absolvierte sein Studium der Rechtswissenschaften in Kiel sowie im belgischen Liege und ist seitdem für den Allianz Konzern aktiv. Nach einer Assistententätigkeit für den Vorstandsvorsitzenden der Frankfurter Versicherungs-AG übernahm Frankenberger verschiedene Führungsaufgaben in der Allianz Beratungs- und Vertriebs-AG. Er amtierte als Abteilungsleiter Haftpflicht-Schaden in Stuttgart, Referatsleiter Haftpflicht Schaden im Fachstab der Allianz Versicherungs-AG, Leitungsbereichsleiter Haftpflicht-Schaden und Standortleiter der Allianz in Frankfurt.



Oliver Frankenberger, Leiter Leitungsbereich Sach Schaden

**Der Leitungsbereich im Überblick**

Über 350 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kümmern sich in vier Abteilungen um alle Schäden der Allgemeinen Haftpflichtversicherung und der Vermögensschadenhaftpflichtversicherung der Allianz Versicherungs-AG. An den Standorten Hamburg, Köln, Frankfurt, Berlin, Stuttgart und München werden pro Jahr über 200.000 Neuschäden bearbeitet. Eine besondere Rolle spielt die Beschwerdeguppe: Ein neun-

köpfiges Team hat die Aufgabe, Lösungen für Reklamationen quer durch alle Schadenleitungsbereiche zu finden, und sorgt somit für hohe Kundenzufriedenheit.

**Zielsetzung und Aufgabenbereich**

Schadenmanagement Haft: besteht aus 110 Mitarbeitenden in acht Gruppen und ist für die Bearbeitung von Sach- und Vermögensschäden bis zu einem Betrag von 49.999 EUR zuständig.

Hier wird hauptsächlich Frequenzschadengut bearbeitet, mit Fokus auf Kundenzufriedenheit und schnelle Lösungsfindung. Die Abteilung Schadenmanagement Haft Spezial I besteht aus 87 deutschlandweit verteilten Mitarbeitenden und ist auf Heilwesen- & Personenschäden spezialisiert. Außerdem ist hier der für den kompletten Haftpflichtbereich zuständige Schadenaußendienst zentralisiert. Die Abteilung Schadenmanagement Haft Spezial II besteht aus 89 Mitarbeitenden und ist für Umwelt-, Cyber- & IT-Schäden, Schäden besonderer Makler/Verträge, Firmen-Immo-Schäden, Auslands- und Sonderschäden der Fachbereiche Produkthaftung, Architekten, Ingenieure zuständig. Außerdem gehören die technischen Sachverständigen der Allianz zentralisiert für den Haftpflichtbereich zu dieser Abteilung. Die Abteilung Vermögenshaftpflicht Schaden (VH) kümmert sich mit 53 Mitarbeitenden um Vermögensschäden zahlreicher Berufsgruppen und Institutionen, sowie von Unternehmen und Verbänden. Über 40 Juristinnen und Juristen unterstützen beispielsweise Rechtsanwälte, Manager und Notare in Haftpflichtfällen.

## Leitungsbereich Rechtsschutz, Unfall, Tierkranken Schaden

### Zur Person

Die Volljuristin Nicole Hessel ist bereits seit fast 30 Jahren für die Allianz tätig. Nach ihrem Einstieg als Justitiarin in der Rechtsabteilung 1994 war Nicole Hessel in verschiedenen Fach- und Führungsfunktionen des Allianz Innen- und Außendienstes tätig. 2019 übernahm sie schließlich die Leitung des Fachbereichs Rechtsschutz, Unfall und Tierkranken Schaden. Nicole Hessel engagiert sich zudem als Vorstandin im Allianz Kinderhilfsfonds.

### Der Leitungsbereich im Überblick

Insgesamt 500 Mitarbeiter sind in fünf Abteilungen an den fünf Standorten Hamburg, Berlin, Leipzig, Stuttgart und München für den Leitungsbereich Rechtsschutz, Unfall und Tierkrankenversicherung Schaden tätig. Im Gegensatz zu den anderen drei Bereichen im Ressort Scha-

den übernehmen diese die Bearbeitung von Schäden aus drei inhaltlich völlig unterschiedlichen Fachlichkeiten.

### Zielsetzung und Aufgabenbereich

Auch im breiten Spektrum des Fachbereichs Rechtsschutz, Unfall und Tierkranken Schaden steht die Kundenzufriedenheit und -begeisterung für die erbrachte Leistung im Mittelpunkt aller Anstrengungen. Aktuell arbeitet man zu diesem Zweck an der Einführung der System Thinking-Methode, einem ganzheitlichen Analyseansatz, um das Verhalten dynamischer und komplexer Systeme zu erklären und zu optimieren. Vor allem im Bereich Tierkrankenversicherung wird darüber hinaus das Thema Digitalisierung, insbesondere im Zusammenhang mit Robotics-Lösungen vorangetrieben.



Nicole Hessel,  
Leiterin Leitungsbereich  
Rechtsschutz,  
Unfall und  
Tierkranken  
Schaden

## Leitungsbereich Sach Schaden

### Zur Person

Joachim Zäch qualifizierte sich nach Abschluss seines Diplom-Studienganges zum Wirtschaftsingenieur (FH) in Großbritannien zum Master of Science in Financial Managerial Control weiter. Seit 1994 ist er in unterschiedlichen Rollen im Allianz Konzern tätig und hat unter anderem Stationen in Finanzen, Controlling, Consulting, Beschwerdemanagement, internationale Projekte oder Vorstandskommunikation durchlaufen. Joachim Zäch kann auf mehr als zehn Jahre Erfahrung im Bereich Schaden verweisen und war als Abteilungsleiter Kraft Schaden, Leiter von verschiedenen Projekten sowie Head of Transformation Office Allianz Customer Modell Claims (ACM) aktiv. Seit Mitte des laufenden Jahres ist er Leitungsbereichsleiter Sach Schaden, Allianz Versicherungs-AG.

### Der Leitungsbereich im Überblick

800 hochqualifizierte Mitarbeiter:innen deutschlandweit, davon 140 in der Bestandspflege und 217 im Schadenaußendienst, bearbeiten rund eine halbe Million Fälle pro Jahr mit einem Schadenvolumen von 2,5 Milliarden

Euro. An den Standorten Leipzig, München, Stuttgart, Hamburg, Berlin, Köln und Frankfurt werden verschiedene Aufgabenschwerpunkte für Privat- und Firmenkundenverträge abgedeckt, darunter Anlage der Neuschäden, Regulierung, Bestandspflege und Regress. Zu den versicherten Risiken gehören etwa Feuer, Leitungswasser, Sturm, Einbruchdiebstahl, Elementar, Glasbruch, Innere Unruhen, Fahrzeuganprall, böswillige Beschädigung, „AllRisk“ sowie Unbenannte Gefahren.

### Zielsetzung und Aufgabenbereich

Ziel in Sach Schaden ist die Vereinfachung der Prozesse sowie die Erhöhung des Anteils an Dunkelverarbeitung und Automatisierung. Neben der schnelleren Reaktion auf Schadenmeldungen durch Kunden bietet dies den Mitarbeitenden ein Mehr an Bearbeitungszeit für größere und komplexere Schadenfälle. Dies gilt unter anderem für Massenschadenereignisse, etwa nach Unwettern. Vor allem solche Ereignisse haben enormen Einfluss auf die Arbeitsumgebung der Abteilungen und erfordern den konsequenten Einsatz von digitalisierten und automatisierten Prozessen.



Joachim Zäch,  
Leiter Leitungsbereich  
Sach Schaden

# In der *Ruhe* liegt die *Kraft*



*Wir bedanken uns herzlichst bei allen unseren Kunden,  
Partnern und Freunden für ihr Vertrauen  
sowie die gute Zusammenarbeit.*

*Das gesamte Carbon-Team wünscht Ihnen und  
Ihren Lieben frohe Weihnachten sowie  
Mut, Hoffnung und Weitblick für das Jahr 2024.*

**carbon**<sup>®</sup>

**Miracle**<sup>®</sup> europe

AH-KOOPERATIONEN

# Den Kunden im Fokus

Die Allianz Autoversicherung ist traditionell vielen Fahrzeugherstellern partnerschaftlich verbunden. Als Risikoträger unterstützt der Münchner Konzern nicht nur im Schadenfall und bei der Erhaltung der Mobilität.

Die enge Zusammenarbeit zwischen Allianz Automotive und einer ganzen Reihe der auf deutschen Straßen vertretenen Automobilmarken geht bis weit ins 20. Jahrhundert zurück. Schon damals erkannte man den großen Wert darin, Neu- und Ge-

brauchtfahrzeuge im Autohaus zusammen mit einer Kfz-Versicherung zu verkaufen: Die Kundenbindung wird erhöht, was Anschlussgeschäft in Sachen Service, Reparatur und Ersatzteilen verspricht und – vor allem – auch ältere Modelle landen nach einem Unfall über die Herstellerpo-

lice wieder im markengebundenen Instandsetzungsbetrieb. Gerade im Schadenfall können die Kooperationspartner sich gegenüber dem Autofahrer – und gemeinsamen Kunden – als kompetente, schnelle und zuverlässige Servicedienstleister präsentieren.

### Versicherungsnehmer mobil halten

Mit mehr als 20 Fahrzeugmarken, darunter die volumenstarken Konzerne Volkswagen und Stellantis, ist die Allianz mit großem Abstand Marktführer in Sachen Herstellerkooperationen. Im Vordergrund steht bei allem Handeln immer der Autofahrer und Versicherungsnehmer: „Die Zusammenarbeit zwischen den jeweiligen Marken, deren Vertragswerkstätten und uns als Versicherer hat grundsätzlich den

### KURZFASSUNG

Die gemeinsamen Kunden profitieren gleich mehrfach von der engen Verbindung zwischen Automobilindustrie, Handel und der Versicherungswirtschaft: Neben gut organisiertem Schadenmanagement und Top-Reparaturqualität sind auch innovative Produkte Teil der Kooperation.



Wenn in deutschen Autohäusern Fahrzeuge mit einer Kfz-Versicherung vom Hof rollen, ist die Chance hoch, dass Allianz Automotive Risikoträger der Herstellerpolice ist.

### AKTUELLE HERSTELLERKOOPERATIONEN ALLIANZ AUTOMOTIVE

Allianz Automotive

Die aktuellen Kooperationen der Allianz decken fast die komplette Bandbreite des Automobilmarktes ab: von deutschen Volumenmarken über Premium- und Sportwagenhersteller, kleine und große Importeure bis hin zu Nutzfahrzeugen.



Fotos: Allianz (2), Archiv, CS, ProMotor/Netz

gemeinsamen Kunden und dessen Mobilität im Fokus. Gerade nach einem Unfall stellen wir eine zeitnahe Reaktion und Reparatur sicher – bei Herstellern wie Audi mit Hightech-Unterstützung, durch die unmittelbare Schadenmeldung aus dem Fahrzeug heraus“, beschreibt Jochen Dokter, Leiter Schaden Volkswagen Autoversicherung, die Win-win-Situation für alle Beteiligten.

### Auf Höhe der Fahrzeugtechnik

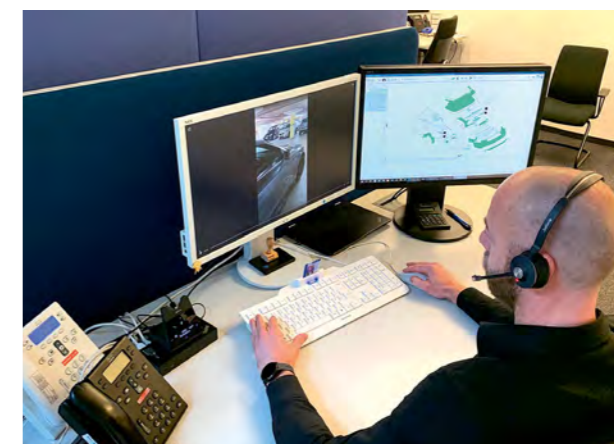
Handelt es sich bei den Werkstätten ausschließlich um Markenbetriebe, bietet dies eine ganze Reihe von Vorteilen: Eine Reparatur nach Herstellervorgabe unter Verwendung von Original-Ersatzteilen ist von vornherein sichergestellt. Dies dient neben der Fahrzeugsicherheit auch dem Werterhalt des versicherten Kfz, denn „der scheckheftgepflegte Zustand, der die lückenlose Wartung und Instandsetzung in einer markengebundenen Fachwerkstatt nachweisen kann, ist nach wie vor das beste Argument beim Weiterverkauf des Fahrzeugs“, ist Dokter überzeugt.

Auch topaktuelle Modelle, etwa E-Fahrzeuge, können nach einem Unfall ohne Zeitverlust repariert werden, da ein etwaiger Weitertransport in einen spezialisierten Betrieb nicht notwendig ist.

### Nachhaltig und wirtschaftlich

Der Versicherungsnehmer wird dabei in seiner freien Werkstattwahl nicht eingeschränkt, Beispiel VW Autoversicherung: „Der Großteil aller Markenbetriebe gehört zum angeschlossenen Partnernetzwerk. Unser Ziel ist es natürlich, einen Unfallschaden auch zum vermittelnden Händler zu steuern. In der Regel kann der Kunde frei entscheiden, in welchem Markenbetrieb er reparieren lassen möchte, wenn er seinen Vertragshändler z. B. aufgrund einer Reise nicht aufsuchen kann“, betont Jochen Dokter. Auch in Sachen Wirtschaftlichkeit und Nachhaltigkeit sind die Partnerwerkstätten auf der Höhe der Zeit: Die jeweilige Markenstrategie wird verbindlich umgesetzt. Smarte Reparaturmethoden, etwa bei Schäden an der Fahrzeugverglasung oder Kunststoffteilen, werden durch die Vertragswerkstatt aktiv geprüft und bei Freigabe durch die Marke eingesetzt.

Die langjährige partnerschaftliche Zusammenarbeit bietet auch Vorteile für die Autohäuser: Neben der verbesserten Kundenbindung profitieren die Markenwerk-



Schadenbesichtigungen werden in der Regel per Telegutachten vom Inendienst übernommen: Ein Werkstattmitarbeiter geht, auf Anweisung des Kfz-Sachverständigen, mit Handy oder Tablet um das Fahrzeug des Versicherungsnehmers.

stätten von gewachsenen Synergien: „Jede funktionierende Kooperation sollte auf Vertrauen basieren. Die Allianz bietet ihren Vertragspartnern deshalb angemessene Reparaturfreigabegrenzen, damit der Instandsetzungsprozess möglichst schnell und reibungslos beginnen kann, was etwa die Ersatzteilbestellung oder interne Kapazitätsplanung angeht“, unterstreicht Jochen Dokter. In diesem Sinne setzt man bei der Besichtigung beschädigter Fahrzeuge grundsätzlich auf Live-Stream-Kalkulationen, wo möglich: „Werkstattmitarbeiter sind mit unserem Schadeninendienst per Smartphone oder Tablet verbunden.“

Auf Anweisung des Kfz-Sachverständigen wird das Fahrzeug umrundet, Schäden so schnell und wirtschaftlich erkannt, dokumentiert und bewertet. Dieses System greift auch im Falle einer notwendigen Reparaturverlängerung, wenn nach Abbau von Karosserieteilen weitere Beschädigungen sichtbar werden“, verdeutlicht der Allianz-Experte die eingespielte Zusammenarbeit zwischen Versicherung und Autohaus.

### Live Stream Kalkulation als Standard

Die Tele-Begutachtung erhöht die Schnelligkeit der Unfallschadenabwicklung beträchtlich und leistet zudem einen Beitrag zur Nachhaltigkeit, indem Fahrten des Außendienstes in den Betrieb in der Regel vermieden werden. Vor Ort wird nur noch in Ausnahmefällen besichtigt, etwa bei besonders komplexen Schadenbildern wie möglichen Totalschäden. Auch nach regionalen Hagelschlägen ist der Schadenaußendienst unterwegs, da das Ausmaß der Dellen nach einem Unwetter per Videotechnik oft nicht einwandfrei zu bestimm-

men ist. Bei solchen Massenschadenergebnissen, die große Kapazitäten in Sachen Schadenhöhenfeststellung vor Ort binden, müssen im Extremfall mehrere hundert Kundenfahrzeuge im Rahmen einer Sammelbesichtigung in kurzer Zeit begutachtet werden. In solchen Ausnahmesituationen wird die Live Stream Kalkulation auch auf die Feststellung von Totalschäden ausgeweitet – wenn beispielsweise Wasser durch zertrümmerte Fahrzeugscheiben ins Wageninnere eingedrungen ist. Die schnelle und korrekte Ermittlung der Schadenhöhe ist für die Allianz immer notwendige Basis aller folgenden Prozessschritte.

### Gemeinsame Produktstrategie

Doch nicht nur nach einem Unfall oder beim Weiterverkauf des eigenen Fahrzeuges bietet die Kooperation zwischen Automobil- und Versicherungswirtschaft Vorteile.

Auch in Sachen gemeinsamer Produktgestaltung zahlen sich gewachsene Verbindungen und enger Austausch zwischen Marke und Risikoträger aus. Marktgerechte Preise, gezielte, teils fahrzeugindividuelle Sonderaktionen, Financial Services Pakete oder kostenlose Testmonate sind nur einige der Policenstrategien, die in den vergangenen Jahren zusammen entwickelt wurden. Durch regelmäßige Rückmeldungen aus der Händlerschaft, was Akzeptanz der Maßnahmen und weitergehende Kundenwünsche angeht, ist man immer nahe an den aktuellen Branchenentwicklungen. Die guten Ergebnisse der Allianz-Herstellerkooperationen beim weitum anerkannten AUTOHAUS VersicherungsMonitor legen beredtes Zeugnis davon ab.

Karsten Thätner ■

ELEMENTARSCHADENABWICKLUNG

# Zusammenspiel auf Top-Niveau

Gemeinsam mit starken Partnern stellte die Allianz Autoversicherung ihre Leistungsfähigkeit nach einem extremen Massenschadenereignis in Norditalien unter Beweis.

In der Nacht vom 24. auf den 25. Juli 2023 ereignete sich am italienischen Gardasee ein folgenschwerer Hagelsturm.

Das abgelaufene Jahr wird der Kfz-Versicherungswirtschaft vor allem wegen seiner Elementarschäden in Erinnerung bleiben. Neben der hohen Frequenz und der Schwere der Sturmfolgen war vor allem die Verteilung der Massenschadenereignisse außergewöhnlich: Von Berlin bis Bayern, also großflächig über die ganze Bundesrepublik verstreut, mussten Sammelbesichtigungs-Stationen zusammen mit professionellen Ausbeuldienstleistern eingerichtet werden. Alleine der Allianz wurden im Zeitraum von Juni bis September 60.000 Hagelschäden an versicherten Fahrzeugen gemeldet, die an 30 Standorten deutschlandweit begutachtet und – soweit möglich – repariert wurden.

## 2.000 Schäden in wenigen Stunden

Eines der herausforderndsten Szenarien entwickelte sich am Abend des 24. Juli in der norditalienischen Urlaubsregion rund um den Gardasee. Als Teil einer extremen Unwetterserie, die rund eine Woche anhielt, formierte sich eine Superzelle im italienischen Aostatal und zog mehrere hundert Kilometer über Mailand hinweg nach Osten. Hagel in Tennisballgröße und Starkregen hinterließen eine Schneise der

Verwüstung vor allem am südlichen Ufer, wo traditionell viele deutsche Urlauber Campingplätze und Hotels besuchen. In einer Nacht entstanden dort mehr als 2.000 Schäden an bei der Allianz versicherten Kraftfahrzeugen, die Totalschadenquote durch zertrümmerte Front- und Heckscheiben lag bei rund einem Drittel. Auch entlang der Autobahn A4 stand eine Vielzahl beschädigter Fahrzeuge.

## Herausforderung Rücktransport

Zusätzlich zur Ausnahmesituation nach einem schweren Hagelunwetter war die Lage für die Betroffenen besonders emotional: Statt sich im Familienurlaub zu entspannen, galt es, die Besichtigung und Reparatur der entstandenen Schäden zu organisieren, Rückreisen und Mietwägen zu buchen. Simone Goos, Leiterin Scha-

denaußendienst der Allianz-Versicherungs-AG, organisierte eines der zuständigen Teams: „Massenschäden in der Hauptferienzeit im benachbarten Ausland stellen immer eine besondere Herausforderung dar. Bei dem Hagel am Gardasee kam erschwerend dazu, dass sehr viele Fahrzeuge nach dem Ereignis nicht mehr fahrbereit waren. Diese mussten zurück nach Deutschland transportiert werden, um die entstandenen Schäden effektiv besichtigen zu können.“

## Individueller Kundenservice

Dazu kam die Betreuung der Kunden vor Ort je nach persönlicher Situation und Verfassung: „Manche Urlauber waren gerade erst angekommen und wollten ihre Ferien fortsetzen. Ihnen wurden Ersatzfahrzeuge zur Verfügung gestellt, während die Schadenabwicklung ins Laufen kam. Andere Touristen standen ohnehin kurz vor der Heimreise oder waren nach dem Schock des Unwetters nicht mehr in Ferienstimmung. Je nach Wohnort und abgeschlossener Deckung wurden für diese Kunden Bahnreisen oder Flugtickets zur Verfügung gestellt, um sicher nach Hause zu kommen“, beschreibt Goos die vielfältigen Hilfestellungen der Allianz.

## KURZFASSUNG

Obwohl 2023 ohnehin als Rekordjahr in Sachen Hagel gelten wird, stellten die Unwetterfolgen am Gardasee eine besondere Herausforderung dar: Über 2.000 teils schwer beschädigte Fahrzeuge waren mitten in der Haupturlaubszeit zu entschädigen.



Fotos: Allianz (2), Copart (4), gettyimages/Dominic Kurz Photography, WetterOnline (4)

## STATEMENT

» Nach den Elementarereignissen am Gardasee wurde besonders eindrucksvoll umgesetzt, wie wir bei der Allianz unsere Schadenabwicklung im Sinne unserer Versicherungsnehmerinnen und -nehmer vorstellen: mit Fokus auf Qualität, Schnelligkeit und höchster Kundenzufriedenheit. «



Dr. Lucie Bakker, Vorständin Schaden bei der Allianz Versicherungs-AG

## STATEMENT

» Die Zusammenarbeit mit der Allianz war uns wie immer eine große Freude! In so einem Fall müssen im Interesse der Kunden schnelle und unbürokratische Lösungen gefunden werden. Da die Allianz und Copart seit Jahren ein eingespieltes Team beim gemeinsamen Service rund um die Totalschadenabwicklung sind, konnten wir hier besonders schnell auf gemeinsame und bewährte Prozesse zurückgreifen. Es sind diese unerwarteten Notfälle, in denen Partner erkennen, wie stark ihre Zusammenarbeit ist. «



Kai Siersleben, Geschäftsführer Copart Deutschland GmbH

Rund 150 betroffene Fahrzeuge und Campinganhänger wurden von Copart auf den Vermarktungsplatz im ostbayerischen Pilsting transportiert und dort vom Allianz Schadenaußendienst besichtigt.

### Copart-Flächen zur Verfügung gestellt

Notwendig war also eine logistische Höchstleistung, die man gemeinsam mit Systempartner Copart und weiteren Logistikunternehmen der Allianz-Partners in Angriff nahm. Etwa 150 Pkw und Wohnwägen wurden auf Fahrzeugtransporter geladen und ins etwas mehr als 500 Kilometer entfernte Pilsting in Ostbayern verbracht.

Den dortigen Vermarktungsplatz von Copart inklusive einer Halle vor Ort nutzte der Schadenaufendienst der Allianz in den folgenden Tagen und Wochen zur genauen Bestimmung der Schadenhöhe. Nur leicht betroffene Fahrzeuge wurden direkt in Pilsting von Hagelschadendienstleistern instand gesetzt, schwerer beschädigte Pkw und Wohnmobile von Allianz-Partnern in Heimatwerkstätten der Kundinnen und Kunden transportiert, um dort repariert zu werden.

### Fullservice für Totalschäden

Rund ein Drittel der am Gardasee von Hagel und Sturm betroffenen Fahrzeuge war laut den Kfz-Sachverständigen so stark beschädigt, dass eine Instandsetzung aus technischen oder wirtschaftlichen Gründen nicht mehr sinnvoll war. Für diese

## STATEMENT

» In diesem besonderen Jahr hat sich wieder gezeigt, wie wichtig erstklassige Teams in der Allianz und bei unseren Partnern sind. Sowohl Kundinnen und Kunden wie auch unsere Vermittler haben uns dies bestätigt. Mein herzlicher Dank gilt allen Beteiligten. «



**Stefan Artz,**  
Leitungsbereichsleiter Kraft Schaden,  
Allianz Versicherungs-AG

Fälle bot Copart mit der Wiederbeschaffungsregulierung eine besondere Dienstleistung an: „Kunden mit Totalschäden konnten sich auf Wunsch für den Komplettservice entscheiden. Sie gaben Fahrzeugschlüssel und -papiere ab, erhielten den aktuellen Marktwert erstattet und konnten sich auf die Suche nach einem neuen fahrbaren Untersatz machen. Copart meldete die hagelbeschädigten Kundenfahrzeuge ab und kümmerte sich im

Anschluss direkt in Pilsting um deren Vermarktung“, erläutert Simone Goos das Full-Service-Konzept im Auftrag der Allianz Autoversicherung.

### Für alles eine Lösung

Während die Regulierung der entstandenen Hagelschäden von der Teilkaskoversicherung übernommen wurde, ist der Rücktransport von Fahrzeugen aus dem Ausland eigentlich eine Schutzbriefleistung, so Simone Goos. „Rund zehn Prozent der Versicherungsnehmer ohne die notwendige Abdeckung nutzten den gemeinsamen Service der Allianz und Copart auf Kulanzbasis.“

Auch für Wertgegenstände, die in der Hektik im Fahrzeug zurückgelassen worden waren, fand sich eine Lösung im Sinne der Kunden: Copart-Mitarbeiter verpackten die Fundstücke sicher in Kartons, und diese wurden im Anschluss von Transportdienstleistern abgeholt und zu den Versicherungsnehmern gebracht. Andere Allianz-Kunden aus der Region besuchten den Vermarktungsplatz in Pilsting, um ihren persönlichen Besitz in Empfang zu nehmen und sich im Totalschadenfall von ihrem Familienfahrzeug zu verabschieden.

Karsten Thätner ■

## Katastrophale Unwetterserie

Hagelstürme, Starkregen, sogar Tornados: Ende Juli wurde Norditalien mehrere Tage von einer Serie von Unwettern getroffen, die von Mailand über den Gardasee bis nach Friaul und weiter nach Kroatien gezogen sind. In der entstandenen Schneise der Verwüstung wurden nicht nur Tausende von Fahrzeugen und Gebäuden teilweise schwer beschädigt. Glassplitter und herabstürzende Äste verletzten auch mehrere Menschen, zwei davon tödlich. Am Flughafen Mailand-Malpensa musste eine

Maschine wegen Schäden an Nase, Tragflächen, einer Turbine sowie dem Cockpitfenster ihren Flug nach New York kurz nach dem Start abbrechen. Die Boeing 767-300 der Delta Airlines wurde nach Rom umgeleitet, alle Passagiere blieben unverletzt. In Azzano Decimo südwestlich von Udine wurde eine regelrechte Eisbombe von rund 19 Zentimeter Durchmesser gefunden – es handelt sich um das größte Hagelkorn, welches jemals in Europa registriert wurde.



Meteorologe Marco Kaschuba berichtete für das Internetportal WetterOnline über das Ausmaß der Verwüstungen vor Ort.



Fotos: Allianz (2), Copart (4), gettyimages/Dominic Kurz Photography, WetterOnline (4)



# Sie reparieren – der Rest muss Sie nicht kratzen.

Nach jedem Unfall zählt schnelles Handeln. Mit dem Schadenmanagement von TÜV SÜD haben Sie von der ersten Sekunde an einen verlässlichen und neutralen Partner an Ihrer Seite. Wir bieten Ihnen kompetente Unterstützung bei der vollständigen Abwicklung komplexer Schadenprozesse. Unsere Leistungen können Sie bedarfsgerecht und modular abrufen. TÜV SÜD ist Ihr Sachverständigen-Partner für die Kfz-Haftpflicht-Schadenabwicklung mit maximaler Wertschöpfung. Unsere Schadenmanager unterstützen Sie zudem bei der Kasko-Abwicklung in allen Etappen. Kontaktieren Sie uns noch heute unter 0800 12 888 12, wir erledigen das für Sie!

**Mehr Wert.  
Mehr Vertrauen.**

[tuvsud.com/schadenmanagement](https://tuvsud.com/schadenmanagement)





# Eher trübe Aussichten



Laut ifo-Institut leidet die Stimmung in der Versicherungsbranche unter der anhaltend schwierigen Wirtschaftslage. Die Hoffnungen ruhen laut GDV auf dem Jahr 2024.

**A**ngesichts der schwachen wirtschaftlichen Dynamik in Deutschland hat sich die Stimmung in der Versicherungswirtschaft im Herbst erneut leicht eingetrübt. Der vom ifo-Institut ermittelte Geschäftsklima-Index für den Sektor sank im dritten Quartal um 5,8 auf 0,8 Punkte und liegt damit wieder deutlicher unter dem langfristigen Mittelwert von 12,5 Punkten.

Laut dem Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft liegt dies vor allem an der aktuellen Stimmung der Unsicherheit in Wirtschaft und Bevölkerung sowie den langfristigen strukturellen Herausforderungen hierzulande. Dieser

## KURZFASSUNG

Eine schwache Konjunkturdynamik so wie die anhaltend hohe Inflation belasten aktuell auch den Assekuranzsektor. Für das kommende Geschäftsjahr rechnet man in Berlin mit einer positiveren Grundstimmung.

Gemengelage kann sich auch der Versicherungssektor nicht entziehen, heißt es aus Berlin zu den ifo-Zahlen.

### Sparneigung bleibt weiter stabil

Dazu kommt die noch immer hohe Inflation. Sie schmälert die Kaufkraft der Verbraucher, die ihr Geld vermehrt sparen und dabei vor allem auf Bankkonten und Termineinlagen setzen. Die Lebensversicherer richten daher schon den Blick nach vorn. Während die Unternehmen die aktuelle Situation weiterhin negativ beurteilen, haben sich die Geschäftserwartungen für die kommenden sechs Monate von einem hohen Niveau aus nochmals verbessert.

Der entsprechend Teilindex stieg von 40,2 auf nunmehr 45,9 Punkte. Darin spiegelt sich wohl die Hoffnung wider, dass mit den steigenden Zinsen einerseits auch die Lebensversicherungen attraktiver werden und gleichzeitig die abklingende Inflation im nächsten Jahr wieder zu höheren Realeinkommen führt. „Die Sparneigung dürfte 2024 auf ähnlich hohem

**Das laut ifo-Institut aktuell schwierige Geschäftsklima in Deutschland geht auch an der Versicherungsbranche nicht spurlos vorbei. Für das kommende Halbjahr wird allerdings mit einer Erholung gerechnet.**

Niveau wie dieses Jahr bleiben. Davon könnten dann auch langfristige Sparprodukte stärker profitieren“, hofft GDV-Hauptgeschäftsführer Jörg Asmussen.

### Sinkender Kostendruck bei SHUK?

In der Schaden- und Unfallversicherung stellt sich die Stimmung ebenfalls nicht so gut dar. Der Saldo für das Geschäftsklima ging um fünf Punkte zurück und liegt mit nun -4,1 Punkten wieder im negativen Bereich. Das schwächere Geschäftsklima wird maßgeblich durch die negative Einschätzung der aktuellen Lage getrieben – auch eine Folge der hohen Inflation. Der Index zur aktuellen Schadenentwicklung hat sich von -53,2 auf -73,7 Punkte verschlechtert. „Viele Anbieter kämpfen in diesem Jahr mit steigenden Entschädigungsleistungen, die durch die Beiträge nicht kompensiert werden“, kommentiert

Fotos: AdobeStock / Nataryna Bilasiewicz, GDV (2)



» Die wirtschaftliche Unsicherheit ist nach wie vor groß, vor allem Deutschland steht zudem vor langfristigen strukturellen Herausforderungen. Das belastet auch den Versicherungssektor. «

Jörg Asmussen,  
Hauptgeschäftsführer des GDV

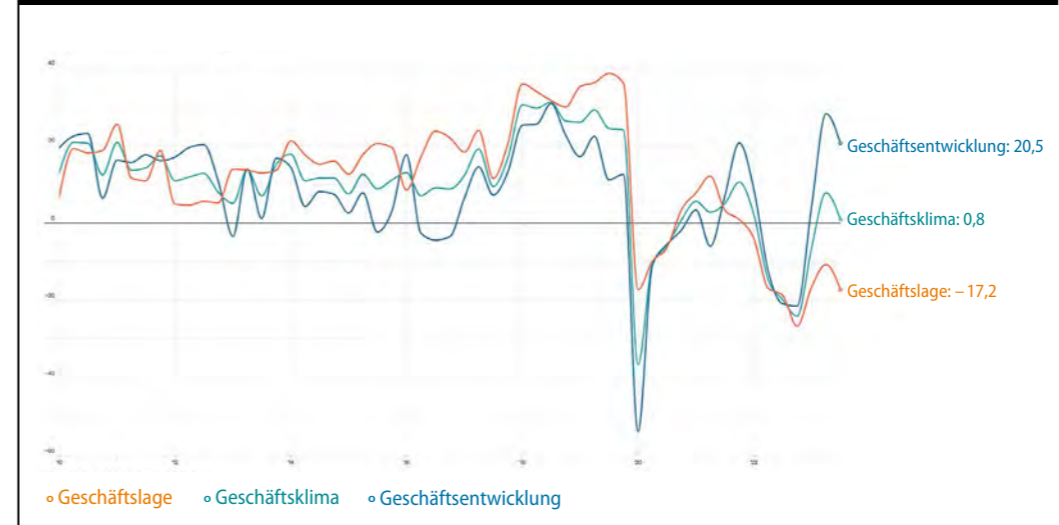
Asmussen die Gesamtsituation. Die Erwartungen der Kompositversicherer sind im Vergleich zum Vorquartal zwar leicht gesunken, verharren mit nun 10,4 Punkten aber weiter im positiven Bereich. „Die große Mehrheit der Unternehmen erwartet für die nächsten Monate weiter steigende Einnahmen. Gleichzeitig wird mit etwas weniger Druck auf der Kostenseite gerechnet“, so Asmussen weiter. Der Index zur Schadenerwartung etwa hat sich im Vergleich zum Vorquartal von -67,2 auf -32,9 Punkte verbessert.

### Mehr Zuversicht in Leben nach Herbst-Delle

Das schwierige gesamtwirtschaftliche Umfeld wirkt sich auch auf die Kranken-

versicherer negativ aus. Der Geschäftsklima-Index der Sparte sank im dritten Quartal von zuvor 17,2 auf 5,2 Punkte und liegt nun wieder unter dem langfristigen Mittelwert von 11,6 Punkten. Die Einschätzung zur aktuellen Lage der Leistungsentwicklung hat sich nochmals etwas verschlechtert und liegt mit -87,8 Punkten 1,6 Punkte unter dem Vorquartalswert. Die Erwartungen für die Leistungsentwicklung der nächsten sechs Monate hat sich demgegenüber leicht erholt und liegt per Saldo nun bei -77,6 Punkten (zuvor -91,9). Während im Sommer noch rd. 94 % der Unternehmen eine Verschlechterung erwarteten, sind im Herbst nur noch etwa zwei Drittel der Unternehmen dieser Meinung. *Karsten Thätner* ■

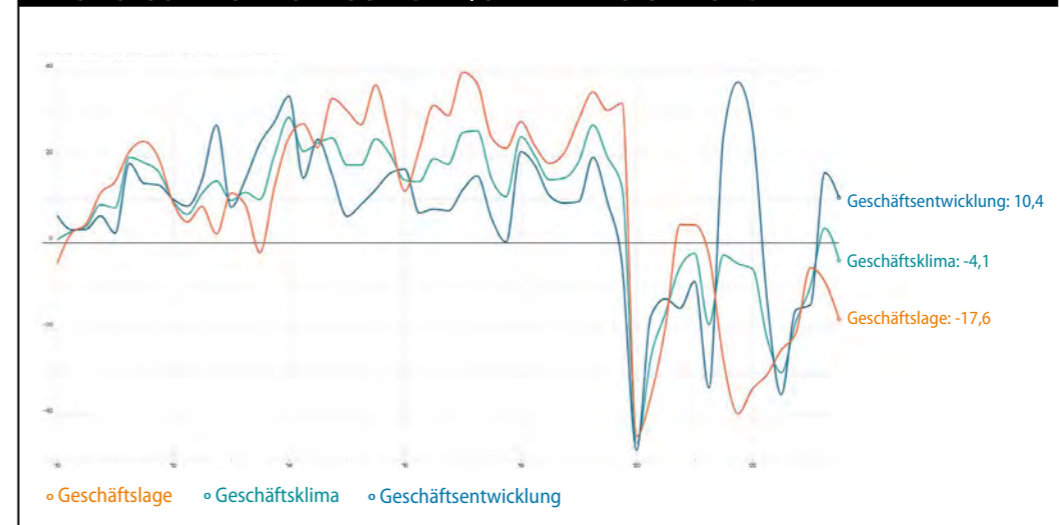
## IFO KONJUNKTURTEST – VERSICHERUNGSWIRTSCHAFT GESAMT



Quelle: ifo-Institut / GDV

Die Stimmung in der gesamten Versicherungswirtschaft hat sich im dritten Quartal 2023 leicht eingetrübt.

## IFO KONJUNKTURTEST – SCHADEN-/UNFALLVERSICHERUNG



Quelle: ifo-Institut / GDV

Die SHUK-Sparte verzeichnet laut den Ergebnissen des ifo-Instituts zufolge momentan kaum nennenswerte Impulse in Sachen Geschäftsklima.

ADAC UND TÜV SÜD

# Gemeinsame Homologation

Damit ein Fahrzeug am Straßenverkehr teilnehmen kann, ist eine Prüfung nach internationalen Regularien nötig, die Homologation. ADAC und TÜV SÜD bündeln dafür gerade ihre Kompetenzen.



**Kooperanten der neuen Partnerschaft (v. l.): Christian Gnanndt (Vice President and Global Head of Global Homologation Services, TÜV SÜD), Andreas Schäffler (Head of Global Homologation Services Deutschland, TÜV SÜD), Dr. Reinhard Kolke (Leiter ADAC Test und Technik) und Andreas Rigling (Leiter ADAC Testzentrum Mobilität).**

Die Prüfung der Zulassungsfähigkeit neuer Fahrzeugtypen nach internationalen Regularien, kurz Homologation, ist ein wichtiger Schritt, um eine behördliche Genehmigung für ein Kfz zur Teilnahme im Straßenverkehr zu erhalten. Damit diese Voraussetzungen künftig schneller und effizienter vonstatten gehen, bündeln ADAC und TÜV SÜD gerade ihre Kompetenzen rund um die Homologation und bieten ihre jeweiligen Dienstleistungen gemeinsam an.

Der ADAC stellt dafür sein Testzentrum im bayerischen Penzing mit einer 2.200 Meter langen Geraden sowie einer Multifunktionsfläche von 100.000 Quadratmetern zur Verfügung. TÜV SÜD seinerseits bringt sich mit einer Niederlassung direkt auf dem Testzentrum und seiner Expertise rund um Testing, Regularien, Normen, Zulassungsprozesse und Homologation für globale Märkte mit ein. Der verkehrsgünstig gelegene Ort in der Nähe von Landsberg am Lech ist damit auch Teil des TÜV SÜD-Testclusters Süddeutschland.

## „Alles ist möglich“

In dieser Kooperation könne man nun „alle Tests zur Zulassung für die Markteinführung – von der Bremse bis zu auto-

nomen Fahrfunktionen“ anbieten, so Christian Gnanndt, Vice President and Global Head of Global Homologation Services von TÜV SÜD. „Egal ob für Europa, die USA oder etwa China“, ergänzt er.

Andreas Rigling, Leiter des ADAC Testzentrums Mobilität in Penzing, betont die Vorteile der Kooperation für Autokäufer: „Typgenehmigung und Verbraucherschutz ergänzen sich optimal. Während die Typgenehmigung Mindestanforderungen an Fahrzeuge und Systeme stellt, fordert der Verbraucherschutz Sicherheit auch darüber hinaus.“

Ohne den Druck von Verbraucherschützern wie dem ADAC gäbe es keinen Airbag, keinen Gurt und keine Notbremsassistenten.

## Zulassung und Gesamt-Lebenszyklus

Die für die Typgenehmigung vorgeschriebenen Tests werden direkt auf dem Prüfgelände durchgeführt. Durch die Kombination des Know-hows und der Ressourcen der beiden Kooperationspartner geschehe dies „besonders effizient“: Reibungslose Prozesse können dem Vernehmen nach „nur dann garantiert werden, wenn in der frühen Entwicklung eines Fahrzeugmodells nicht nur die Zulassung selbst, sondern der gesamte Lebenszyklus

des Fahrzeugs in den Blick genommen wird“.

Andreas Schäffler, Head of Global Homologation Services Deutschland, sagt: „Durch die Bündelung am Standort und das eingespielte Team von ADAC und TÜV SÜD sorgen wir für Kosteneffizienz, Zeitersparnis und mehr Sicherheit. Somit bietet die Erweiterung des TÜV SÜD-Cluster Süddeutschland um die Partnerschaft mit dem ADAC vom Start weg ein hervorragendes Umfeld für alle Fahrzeugentwickler, Mobilitätsanbieter, Technologiehersteller und Zulieferer.“

Dr. Reinhard Kolke, Leiter ADAC Test und Technik in Landsberg und Penzing, ergänzt: „Mit der Kooperation wurde ein wichtiger Grundstein gelegt für die zukünftige Gesamtentwicklung des Areals in Penzing als Innovationsstandort für Mobilität, Mensch und Region.“

B. Schweiger/W.K. Pfauntsch ■

## TESTZENTRUM MOBILITÄT

Seit 2018 nutzt der ADAC Teilflächen des Fliegerhorsts Penzing in Oberbayern für Tests im Sinne des Verbraucherschutzes. 2022 eröffnete hier das Testzentrum Mobilität. Auf dem Gelände stehen unterschiedliche Test-Module für Assistenzsysteme, autonomes Fahren, E-Mobilität und weitere Mobilitätsentwicklungen bereit. Das Testzentrum Mobilität wird auch von Unternehmen und Hochschulen für Testzwecke und Veranstaltungen genutzt. Durch die Ansiedlung von Partnern soll der Standort Campus-Charakter eine führende Rolle im Verbraucherschutz erhalten und Impulsgeber für innovative Mobilität werden.



Am Fliegerhorst Penzing unterhält der ADAC seit 2022 sein Testzentrum Mobilität.

Fotos: ADAC

Gesagt. Getan. Geholfen.

DEVK



# Flott erledigt!

2023 haben wir rund 21.700 Kfz-Hagelschäden reguliert

## Der Vorteil unserer dezentralen Organisation:

- An 30 Standorten haben unsere Sachverständigen etwa 11.000 Fahrzeuge besichtigt.
- Gemeinsam haben sie 2023 rechnerisch 1.100 Arbeitstage bei Sammelbesichtigungen unterstützt.

Besonders stark betroffene Regionen waren Hessen, Rheinland Pfalz, Baden Württemberg und Bayern.

Wir danken unserem Team für die schnelle Arbeit und allen Partnerwerkstätten für die reibungslose Abwicklung der Reparaturen. Betroffene Kundinnen und Kunden sind von der Qualität der Regulierung begeistert. Das zeigen uns die vielen positiven Rückmeldungen, über die wir uns sehr freuen.

Sie haben Fragen zum größten Partnerwerkstattnetz Deutschlands? Unser DEVK-Werkstattbeauftragter Michael Schmitz berät Sie gerne persönlich: Telefonisch unter 0221 757-2960 oder per E-Mail: [michael.schmitz@devk.de](mailto:michael.schmitz@devk.de)



Der EuGH hat gesprochen: Freie Werkstätten sollen über den On-Board-Diagnose-Anschluss auch weiterhin problemlos auf Fahrzeugdaten zugreifen können, etwa bei der Rekalibrierung von Fahrerassistenzsystemen nach dem Tausch der Frontscheibe.



EUGH-URTEIL

# Punktsieg für den Aftermarket

Die Automobilindustrie darf den Zugang zu Reparaturinformationen für freie Werkstätten via OBD-Schnittstelle nicht erschweren. Dies entschied der Europäische Gerichtshof auf Musterklage von Carglass und A.T.U.

Das Automobilhersteller für die Bereitstellung fahrzeugspezifischer Reparaturdaten technische Hürden aufbauen oder Lizenzgebühren verlangen, war dem freien Kfz-Service Markt schon länger ein Dorn im Auge.

Durch die komplexer werdende Fahrzeugtechnik, die immer öfter die Rekalibrierung von Fahrerassistenzsystemen notwendig macht, entstünden so „unnötige Kosten in den Betrieben und die Wahlfreiheit der Verbraucher werde beeinträchtigt“, so die Kläger.

Zum Hintergrund

In einem Musterprozess hatten Carglass und A.T.U. zunächst beim Landgericht Köln gegen FCA Italy geklagt. Die Rechtsache C-296/22 wurde dem Europäischen Gerichtshof vorgelegt, da es um die Auslegung einer EU-Verordnung ging. Die zu entscheidende Streitfrage war, ob ein Fahrzeughersteller mit Verweis auf die Fahrzeugsicherheit den Zugriff auf den OBD-Port eigenmächtig kontrollieren darf, indem er den Zugriff von einer persönlichen Registrierung des Monteurs und einer Internetverbindung des Diagnosegeräts zu einem von ihm bestimmten Server abhängig macht. Nach der Verordnung (EU) 2018/858 sind die Marken dazu verpflichtet, für Reparatur und Wartung ihrer Modelle allen Werkstätten Zugriff auf den Fahrzeugdatenstrom zu er-

KURZFASSUNG

Fairer Wettbewerb statt Lizenzgebühren und Closed Shop-Systeme: die Reaktionen der Werkstatt- und Teilewelt auf das aktuelle EuGH-Urteil zugunsten freier Betriebe fallen eindeutig aus.

nosegeräts zu einem von ihm bestimmten Server abhängig macht. Nach der Verordnung (EU) 2018/858 sind die Marken dazu verpflichtet, für Reparatur und Wartung ihrer Modelle allen Werkstätten Zugriff auf den Fahrzeugdatenstrom zu er-

STATEMENT

Wir erwarten, dass die Fahrzeughersteller jetzt die Auslegung der Vorschriften durch den EuGH respektieren und alle Beschränkungen des Zugriffs auf den OBD-Port sofort beseitigen, damit auch die Verbraucher die Vorteile eines fairen Wettbewerbs so schnell wie möglich wahrnehmen können.

Jean-Pierre Filippini, Geschäftsführer von Carglass Deutschland



STATEMENT

Wir begrüßen die Entscheidung des EuGH sehr. Das Urteil schafft EU-weit Rechtssicherheit und stärkt den fairen Wettbewerb zugunsten aller unabhängigen Marktteilnehmer im Kfz-Service. Die wahren Gewinner sind die Verbraucher, die weiterhin ihre Werkstatt frei wählen können.

Lars Heyne, Geschäftsführer Transformation bei A.T.U.



Fotos: A.T.U., Belron/Fiona Jones, Carair/GVA, Carglass (2), GVA, LucioFiorio/Wikimedia Commons, ZDK, ZfK

STATEMENT

Herstellerübergreifende harmonisierte Lösungen sind gut für die Fahrzeugsicherheit und ermöglichen einen fairen Wettbewerb im Reparaturmarkt. In einer sektorspezifischen Gesetzgebung können jetzt geeignete Zugangsmaßnahmen geschaffen werden – im Sinne der Kunden und unter Einhaltung höchstmöglicher Schutzvorgaben.

Dr. Kurt-Christian Scheel, ZDK-Hauptgeschäftsführer



STATEMENT

Der freie Markt ist gefordert, gemeinsam mit den Fahrzeugherstellern eine gesetzeskonforme Lösung zu erarbeiten. Bestehende Systeme wie SERMI könnten die Betriebe künftig nicht nur für den Zugang zu diebstahlrelevanten Daten berechtigen, sondern auch die Freigabe für die CSMS einholen. Das wäre im Sinne von Kunden und Werkstätten ein echter Meilenstein.

Thomas Aukamm, Hauptgeschäftsführer ZKF



möglichen und dabei die Sicherheit des Autos zu gewährleisten.

Letzteres sei auch im Sinne der freien Werkstätten, kommentierte Belron-Chef Carlos Brito: „Wir arbeiten kontinuierlich daran, dass unsere Systeme aufkommenden Bedrohungen immer einen Schritt voraus sind, um die personenbezogenen Daten unserer Kunden zu schützen sowie die Sicherheit unserer Kunden und ihrer Fahrzeuge zu gewährleisten. Sie übergeben uns ihr Auto in dem Vertrauen, dass wir unsere Arbeit – auch unter Nutzung des OBD-Ports mittels gängiger Mehrmarken-Diagnosegeräte – effizient und in gewohnt hoher Qualität machen, ohne ihre Cybersicherheit zu gefährden.“

Keine willkürlichen Zugangsbedingungen

Der EuGH folgte den Klägern und traf die grundsätzliche Feststellung, dass die Erfüllung gesetzlicher Zugangsansprüche nicht von Bedingungen abhängig gemacht werden darf, die vom Gesetzgeber (hier in der oben genannten EU-Verordnung) nicht ausdrücklich erlaubt wurden. Das Urteil hielt dazu fest: „Könnten die Hersteller den Zugang zum direkten Fahrzeugdatenstrom im [...] nach Belieben beschränken, stünde es ihnen zudem frei, den Zugang zu diesem Datenstrom von Bedingungen abhängig zu machen, die ihn praktisch vereiteln könnten.“

Entsprechend zufrieden zeigte sich Marcus Sacré, Rechtsanwalt und Partner bei der Wirtschaftskanzlei Osborne Clarke, die A.T.U. und Carglass in Luxemburg vertrat: „Die Bedeutung des Urteils reicht weit über den konkreten Sachverhalt hinaus. Der EuGH beantwortet eine Grundsatfrage und macht deutlich, dass regulierte Zugangsansprüche exakt nach den

jeweiligen gesetzlichen Vorgaben zu erfüllen sind.“

Nationale Umsetzung steht noch aus

Bis freie Reparaturbetriebe möglicherweise von einem erleichterten Zugang zu Fahrzeugdaten profitieren, was zu einem verstärkten Wettbewerb und möglicherweise niedrigeren Kosten für die Endkunden führen könnte, kann es allerdings noch etwas dauern: zunächst sind die nationalen Entscheidungen des OLG Köln und eventuell in einer weiteren Instanz des BGH abzuwarten. Allerdings hoffen die Vertreter des Aftermarket in ihren Stellungnahmen, dass „sich Gerichte weltweit an der EuGH-Entscheidung orientieren“ und die Automobilindustrie sich bereits während des noch laufenden Verfahrens auf das – im Endeffekt wohl so zu erwartende – Urteil vorbereitet hat.

Keine Reparaturgeheimnisse

Kurz vor Redaktionsschluss kamen weitere gute Nachrichten für den freien Werkstattmarkt, dieses Mal aus Straßburg: Das EU-Parlament nahm Ende November den Vorschlag für das „Recht auf Reparatur“ fast einstimmig an und erteilte damit einem verpflichtenden einheitlichen Instandsetzungsformular eine Absage. Die klare Ablehnung sogenannter Reparaturgeheimnisse jeglicher Art, inklusive Software-Einschränkungen, sollte als klares Mandat für die EU-Kommission dienen, so der ZDK-Vizepräsident und Bundesinigungsmeister des Kfz-Handwerks Detlef Peter Grün: „Jetzt gilt es, die notwendige sektorspezifische Gesetzgebung für Fahrzeugdaten und -funktionen schnellstmöglich auf den Weg zu bringen und so fairen Wettbewerb im Kfz-Aftermarket zu gewährleisten.“

Karsten Thätner ■

STATEMENT

Wir sind überzeugt, dass das Urteil weltweit dort Berücksichtigung finden wird, wo sich nationale Gesetzgeber mit den Herausforderungen beschäftigen, die sich aus den immer häufiger eingesetzten Connected-Car-Lösungen für unabhängige Kfz-Serviceanbieter und ihr Recht auf Zugang zum Reparaturmarkt ergeben. Wir sind entschlossen, konstruktiv mit allen Fahrzeugherstellern zusammenzuarbeiten, um diese Entscheidung des EuGH wirksam umzusetzen.

Carlos Brito, CEO Belron Group



STATEMENT

Diese Erleichterung des Zugangs zu den wichtigen technischen Informationen wird es unabhängigen Anbietern ermöglichen, besser auf die Anforderungen des Marktes zu reagieren. Dies wird dazu beitragen, Auswahl und Qualität der Angebote im Sinne der Verbraucher zu erhöhen.

Thomas Vollmar, Präsident GVA





**Aggressives Verhalten im Straßenverkehr wird immer mehr zum Standard, so eine Studie der UDV-Experten.**

**METHODIK DER STUDIE**

Im Zeitraum von 2. Juni bis 2. Juli 2023 nahmen insgesamt 2.002 Personen ab 18 Jahren in einer deutschlandweiten Online-Befragung teil. Die erhobenen Daten wurden sowohl nach soziodemographischen (Alter, Geschlecht, Bildungsniveau, Bevölkerungsverteilung, Bundesländer nach Ost-West) als auch verkehrsspezifischen Aspekten gewichtet, etwa dem Besitz eines Führerscheins, der Verfügbarkeit eines Pkws sowie der Nutzung von Fahrrad und ÖPNV durch die Befragten. Seit 2010 wird die Befragungsstudie „Verkehrsklima in Deutschland“ in regelmäßigen Abständen durchgeführt.

**UDV-STUDIE**

# Aggressivität nimmt zu

In der aktuellen Neuauflage ihrer Befragung „Verkehrsklima in Deutschland“ stellen die Unfallforscher ein immer rücksichtsloseres Verhalten im Straßenverkehr fest.

Das Klima auf den Straßen der Bundesrepublik unter den verschiedenen Verkehrsteilnehmern verschlechtert sich zusehends. Im Rahmen der regelmäßigen Befragungsstudie zum Sicherheitsgefühl hatte der UDV auch 16 Fragen in Richtung Aggressivität und Rücksichtslosigkeit gestellt – mit teils alarmierenden Antworten. So gab in der aktuellen Ausgabe von 2023 rund die Hälfte der Befragten an, dass sie sich zumindest gelegentlich gleich abregieren müssen, wenn sie sich geärgert haben. Im

Jahr 2016 lag dieser Wert nur knapp halb so hoch. Immerhin jeder fünfte Autofahrer „räumt“ schon einmal die Überholspur mit der Lichthupe frei. Der Vergleichswert von 2016 lag hier ebenfalls nur rund halb so hoch. Ein knappes Drittel (31 Prozent) tritt gelegentlich aufs Gaspedal, wenn sie überholt werden.

**Fremd- und Selbstbild verzerrt**

UDV-Chef Siegfried Brockmann zeigte sich bei der Vorstellung der Studie Mitte November in Berlin entsetzt: „Aus Ärger oder zum eigenen Vorteil die Verletzung oder gar den Tod anderer in Kauf zu nehmen, ist vollkommen inakzeptabel. Alle Verantwortlichen müssen jetzt im Lichte der Ergebnisse beraten, wie sich die Situation verbessern lässt.“ Die Herausforderung dabei: Zwar sehen die meisten Verkehrsteilnehmer Aggression als großes Problem, es fehlt aber das Bewusstsein, dass sie selbst dazu beitragen. Wie auch schon in den Vorjahren, unterscheiden

sich Selbst- und Fremdbild der Befragten dramatisch. So antworten 96 Prozent aller Autofahrer, dass sie Radfahrer mit ausreichendem Abstand überholen, gleichzeitig aber bei 93 Prozent der anderen Autofahrer wahrnehmen, dass sie Radfahrer zu eng überholen.

Die Radfahrer selbst sind in Bezug auf ihr Selbstbild nicht viel besser: Knapp die Hälfte gibt zu, gelegentlich auf den Gehweg auszuweichen, beobachtet dieses Verhalten aber bei 92 Prozent der anderen Radfahrer.

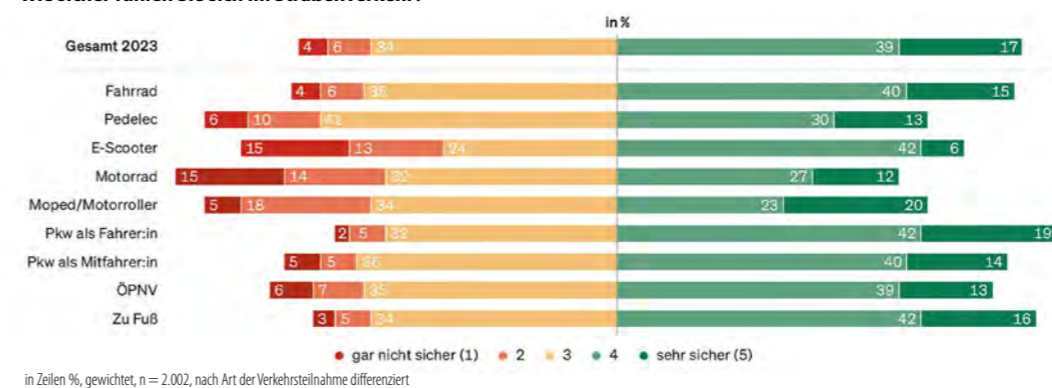
**Vermehrte Handynutzung am Steuer**

Auch in Bezug auf neuartige Risiken wie Cannabiskonsum und Nachrichten lesen und schreiben besteht wenig Hoffnung auf Besserung. Zwar sind die Werte hier noch vergleichsweise gut, allerdings zeigt sich in der jüngeren Generation ein ungünstigeres Verhalten und ein deutlich geringeres Problembewusstsein. Weitere Ergebnisse der Studie, die seit 2010 in regelmäßigen Abständen durchgeführt wird: Die Mehrheit der Verkehrsteilnehmer in Deutschland fühlt sich sicher oder sehr sicher im Straßenverkehr. Der Wert hat sich von 55 Prozent im Jahr 2019 ge-

Fotos: Shutterstock/MonstarStudio, UDV

**WAHrgENOMMENE VERKEHRSSICHERHEIT**

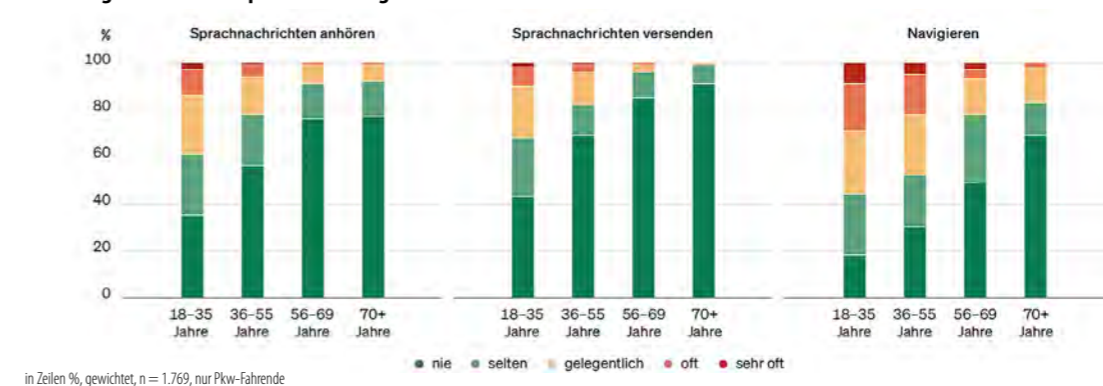
Wie sicher fühlen Sie sich im Straßenverkehr?



Je nach genutztem Verkehrsmittel unterscheidet sich das subjektive Sicherheitsgefühl der Befragten.

**ABLENKUNG WÄHREND DES AUTOFAHRENS**

Altersvergleich der Smartphone-Nutzung während der Fahrt



Mit sinkendem Alter steigt die Bereitschaft, das Smartphone auch am Steuer zu nutzen, stark an.

ringfügig auf 56 Prozent erhöht. Grundsätzlich fühlen sich Männer (64 Prozent) deutlich sicherer als Frauen (49 Prozent). Nicht überraschend also, dass sich Frauen deutlich häufiger für schärfere Maßnahmen

zugunsten der Verkehrssicherheit aussprechen. Beides zeigte sich auch in allen Vorgängerstudien. Bei den Maßnahmen selbst wird eine Null-Promille-Regelung mit 68 Prozent am häufigsten ge-

wünscht. Dieser Wert war allerdings 2019 noch um 8 Prozent höher. Nicht verändert hat sich die knappe Befürwortung (53 Prozent) von Tempo 130 auf Autobahnen.

Karsten Thätner ■

**STATEMENT**

Die Ergebnisse unserer Untersuchung zur Verkehrssicherheit in Deutschland zeigen, dass verschiedene Maßnahmen zur Verbesserung der aktuellen Situation notwendig sind. Es bedarf einer grundsätzlichen Diskussion der Verantwortlichen, wie wir auf den Straßen insgesamt miteinander umgehen wollen. Unterstützt werden sollte das nötige Umdenken von Informations- und Marketingkampagnen, die auf mehr Miteinander abzielen. Zu guter Letzt sind aus Sicht des UDV auch mehr Kontrollen und schärfere Sanktionen wie Punkte im Fahrleistungsregister in Flensburg unabdingbar, um die Sicherheit aller zu gewährleisten.



**Siegfried Brockmann,**  
Leiter Unfallforschung der Versicherer

ANZEIGE

**gt motive**

**Kalkulation für 0 € ?!**

[gtmotive.de/halbesjahrgeschenk](https://gtmotive.de/halbesjahrgeschenk)

Exklusiv über unsere Werkstatt-Partner:  
Abis REICOM · BeraCom · Bodi-Data · CENTROfaktura  
easyWerkstatt · Gudat DA / - · KaroWin · KFZ-Faktura · PDR.cloud  
PlanSo · SFK.net · GCS/VCS · Werbas · WinQuick-Kfz

„I STATT E“ VERSUS GEBRAUCHTEILE

# Grüner als green

Um CO<sub>2</sub>-Neutralität zu erreichen, ist konsequentes Umdenken nötig. Carbon glaubt an die Macht der kleinen Schritte und betont die Überlegenheit von Instandsetzen statt Erneuern mit Gebrauchtteilen.

**G**erade ist die Klima-Konferenz in Dubai mit rund 80.000 Besuchern aus 198 Ländern der Erde zu Ende gegangen. Nachhaltiges Handeln sieht aus Sicht von Carbon-Vertriebsleiter Siegbert Müller anders aus. „Mit den aktuellen Plänen verfehlen die teilnehmenden Länder sämtliche Ziele, die notwendig wären, die Erderwärmung auf 1,5 Grad zu begrenzen“, sagt Müller.

Auch wenn die K&L-Branche im Alleingang den Planeten nicht werde retten können, sei manchmal „das beherzte Tun vieler im Kleinen wesentlich wirkungsvol-

ler als große Pläne und Absichtsbekundungen“.

## Sinnvoll reparieren

In vielen Konzernen und Unternehmen diene das Thema Nachhaltigkeit mehr dem „Greenwashing des eigenen Produktportfolios“ durch Marketing- und PR-Strategen, als dass konkrete Maßnahmen erkennbar seien. An jedem Arbeitstag, so Müller, „füllen Tausende Karosserieteile die Schrottcontainer deutscher Werkstätten“. Mehr als 60 Prozent der Stahl- und Aluminiumteile, so seine Überzeugung,

könnten technisch und wirtschaftlich sinnvoll repariert werden, anstatt aufwändig gegen ein Neuteil getauscht zu werden.

„Im Rahmen unserer Trainings kommen wir täglich in Autohäuser und freie Karosseriebetriebe. Wir sehen, wie viele Türen, Hauben, Kofferraumdeckel und Kotflügel weggeworfen werden, ohne dass die Möglichkeit einer fachgerechten Reparatur eingehend geprüft wird.“ Der Energiebedarf speziell für die Herstellung von Aluminiumbauteilen sei immens: Im Elektrolyseverfahren benötige man zur Gewinnung von 1 kg Rohaluminium zwi-



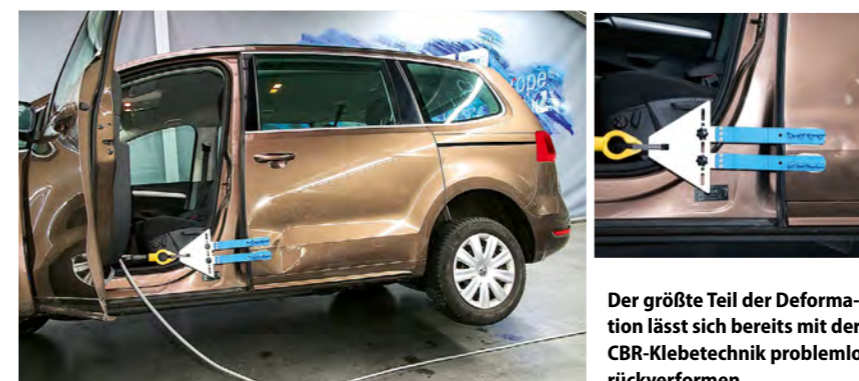
**Oben: Hohe CO<sub>2</sub>-Ersparnis: Diese beiden Aluminiumschraubteile sind mit dem CBR-System reparierbar, müssen also nicht verschrotet und neu produziert werden. Siegbert Müller (l.): „Mit CBR-System und Alurepair Visar lassen sich Schraubteile nachhaltig und wirtschaftlich instand setzen.“**

### REPARATURBEISPIELE

Eine 72-seitige Broschüre – über die Website der Carbon GmbH frei zugänglich – zeigt aussagekräftige Reparaturbeispiele aus der Praxis.

[carbon.ag/unternehmen/downloads/](http://carbon.ag/unternehmen/downloads/)

Fotos: Carbon



**Der größte Teil der Deformation lässt sich bereits mit der CBR-Klebertechnik problemlos rückverformen.**



**Richten einer A3 Heckklappe nur von außen mit minimalem Demontageaufwand, aber maximalem Benefit für alle Beteiligten.**

schen 13 und 20 kWh elektrische Energie. Gleichzeitig würden aber auch 8 bis 10 kg CO<sub>2</sub> freigesetzt. Hinzu komme der CO<sub>2</sub>-Verbrauch für Weiterverarbeitung und Transport.

## Betriebe müssen aufklären

„Der Sachverständige hat doch eine neue Türe aufgeschrieben“ – diese Entschuldigung hat Müller nach eigenem Bekunden „bereits hunderte Male gehört“, gelten lassen wolle er sie dennoch nicht, denn „hier ist eindeutig der Betrieb in der Pflicht aufzuklären und zu argumentieren“. Spaltmaße, Lackfarbe, Hohlraumversiegelung, Korrosionsschutz, Kabelverlegung: „Nach dem Austausch beschädigter Teile können sie niemals besser sein als das Original vom Montageband.“ Oberste Priorität sei deshalb, den originalen Werkzustand des Fahrzeugs zu erhalten bzw. wieder herzustellen.

Für das vor drei Jahren neu entwickelte CBR-Reparatursystem wurde Carbon mit insgesamt sechs Bundespreisen für herausragende Innovation im Handwerk



**Lackieranlagen von SEHON sind die perfekte Symbiose aus Hightech und Green Technology. Bei Neubau und Modernisierung. Made in Germany.**

- Bis zu 80 % weniger Energieverbrauch
- Bis zu 80 % weniger CO<sub>2</sub>-Ausstoß
- Bis zu 100 % partikelfreie Abluft
- Nahezu keine Erzeugung von Feinstaub oder Mikroplastik
- Einsatz regenerativer Energieformen
- Ganzheitliches Energiemanagement inkl. BHKW
- Überragende Öko-Bilanzen
- Gesetzliche Normen und Vorschriften werden übertroffen

## THE ART OF INNOVATION

### HIGHTECH + GREEN TECHNOLOGY

Seit über 40 Jahren engagiert sich SEHON durch einzigartige Innovationen für aktiven Klimaschutz, für Umwelt und Natur. Führend durch Highend-Anlagen mit maximaler Energiespartechnik.

Umwelt und Natur sagen Danke.

**SEHON**  
surface technology



STATEMENT

» Die Reparatur ist, wo immer möglich, besser als ein Austausch. Unser heute vierzigköpfiger Betrieb ist bereits 2020, nach 20 Jahren mit dem Miracle-System, auf den neuen Arbeitsplatz der Carbon GmbH mit vier CBR-Systemen und mit dem AluRepair Visar umgestiegen. Durch den neuen Trafo mit besserem Schweißprozess, einfacherem Kleben und wesentlich leichteren Zugwerkzeugen können wir schneller und präziser richten. Für uns hat das CBR auch in puncto Machbarkeit gravierende Vorteile gebracht.



Ich erinnere mich an die Zeit, als ein Kotflügel noch 75 Mark gekostet hat. Heute bezahle ich selbst für einen schnöden Fiat-Kotflügel mit über 340 Euro weitaus mehr als 1976 für mein erstes Auto. Aber heute haben wir die technischen Möglichkeiten und genug wirtschaftlichen Spielraum, um auch diese Schraubteile zu reparieren. Selbst wenn wir bei einem 1.000-Euro-Schaden 850 Euro für die Reparatur brauchen, ist das noch weitaus ökologischer als ein Austausch.

An erster Stelle steht bei uns die Frage: „Wie kann ich den Schaden am effizientesten, kostengünstigsten und ökologischsten reparieren?“ Detaillierte Kostenvorschläge will ich angesichts der Probleme mit Drittorganisationen heute nicht mehr erstellen. Bei uns entsteht ein Reparaturablauf mit einem geschätzten Zeitaufwand, der mit unseren Verrechnungssätzen multipliziert wird. Denn schließlich sind wir Reparatoren und keine Kalkulierer. Die Gutachter sehe ich als wichtige Kooperationspartner; gemeinsam kann man voneinander lernen und das Beste für alle Beteiligten am Prozess erreichen. «

Kay Dähn – K&L-Unternehmer

ausgezeichnet. In Kombination mit der Klebtechnik und dem Alurepair-Visar sind mit dem CBR heute viele Schäden problemlos und wirtschaftlich reparabel, die vor Jahren klare Kandidaten für einen Austausch der Teile gewesen wären. Die hochentwickelte Schweißtechnik des CBR-C1-Inverters sorgt dafür, dass selbst bei modernen, dünnen Karosserieblechen der Korrosionsschutz oder die Zinkschicht auf der Rückseite vollständig erhalten bleibe.

Die Verwendung von Gebrauchtteilen bei der Unfallreparatur sieht Müller skeptisch: „Diese Diskussion ist mit 25 Jahren so alt wie die Carbon GmbH. Fakt ist doch: Bei neueren Fahrzeugen sind keine oder zu wenige Gebrauchtteile verfügbar und es sind viele Fragen noch längst nicht eindeutig geklärt.“

Schließlich habe der Geschädigte einen Anspruch auf gleichwertigen Ersatz. „Wer haftet, wenn in ein dreijähriges Fahrzeug eine fünf Jahre alte Tür mit Rostansatz im Falz eingebaut würde? Was passiert, wenn die Tür dann nach nur zwei weiteren Jahren von Rostfraß gekennzeichnet ist? Wer muss und kann die gebrauchten Teile prüfen?“

**Green Parts nicht umweltfreundlich**

Zwar gebe es bereits Anbieter am Markt, die das Geschäft mit Gebrauchtteilen europaweit angehen, so richtig günstig und umweltfreundlich sei das aber nicht, meint Müller. Selbst wenn die Tür in Ordnung sei, müsse diese erst einmal komplett demontiert, lackiert und dann mit großem Aufwand wieder montiert werden. Wenn die angelieferte Tür aber mangelhaft sei, drücke der Rücktransport ins Herkunftsland die CO<sub>2</sub>-Bilanz „völlig ins Negative“. Das größere Potenzial für Green Parts sieht Müller „eher im Segment II und III“.

Green Parts stellen nach Auffassung Müllers „in der Masse vermutlich keine Option für den deutschen Markt dar“. Zu mächtig seien die wirtschaftlichen Interessen vieler Marktteilnehmer, „die wie die Automobilhersteller kräftig vom Ersatzteilgeschäft profitieren“. Wer auf diesem Planeten jemals eine CO<sub>2</sub>-Neutralität erreichen wolle, dem helfe ein „Nur-Umdenken“ wenig, man müsse jetzt auch Taten folgen lassen. „I statt E“ funktioniere und lohne sich bei Schraubteilen ebenso wie bei verschweißten Teilen.

Leif Knittel ■



STATEMENT

» Die Reparatur beschädigter Karosserieteile ist da, wo es möglich ist, grundsätzlich die bessere Alternative. Bei Seitenwänden haben wir das Thema schon vor Jahren in den Fokus gerückt. Hier stand vor allem der Grundsatz der Hersteller ‚Instandsetzen vor Erneuern‘ im Vordergrund. Unter dem Aspekt, bei der Instandsetzung möglichst wenig ins Fahrzeuggefüge einzugreifen, ist das auch nachvollziehbar. Ich bin mir sicher, dass heute keiner unserer Gutachter wegen eines Schadens, der alternativ und sicher instand gesetzt werden kann, noch eine neue Seitenwand verbauen lässt. Schon allein mit Blick auf die Nachhaltigkeit müssen wir jetzt die hohe Reparaturquote bei verschweißten Blechen auf die Schraubteile übertragen.








Was technisch sinnvoll und machbar ist, sollte instand gesetzt werden. Schraubteile aus Stahl und viel mehr noch Schraubteile aus Aluminium wie Hauben, Heckklappen und Türen sind nicht nur sehr teuer, sondern belasten die Umwelt bei Herstellung, Transport und Lackierung. Hinzu kommt der oftmals unnötige Aufwand für den Austausch und die anschließende Wiederverwertung der beschädigten Teile. Eine Fahrzeugtür von heute ist ein komplexes Bauteil und bei weitem nicht mehr vergleichbar mit einer Tür von vor zwanzig Jahren. Dem müssen wir Rechnung tragen.

Das beschädigte Teil gehört von Anfang an zum Fahrzeug. Sein Austausch ist ein Eingriff in die Struktur des Fahrzeugs. Auch beim Einsatz von Green Parts stehen wir vor den gleichen, wenn nicht noch größeren Herausforderungen und ungelösten Fragen wie beim Tausch gegen Neuteile. Eine fachgerechte Reparatur kann dabei helfen, Probleme mit Spaltmaßen, Hohlraumkonservierung, Wind- und Klappergeräuschen effektiv zu vermeiden. Deshalb ist für mich, wenn technisch möglich, die Reparatur für alle am Reparaturprozess Beteiligten die bessere Lösung. «

Bernd Grüniger, Bereichsleiter Gutachten und Mitglied der Geschäftsleitung der DEKRA Automobil GmbH

## Reparatur aller Caravan- und Reisemobilmarken zu Top-Konditionen

Die **EUROGARANT AutoService AG** bietet Ihnen die fachgerechte, kostengünstige Caravanreparatur im eigenen bundesweiten Werkstattnetz.

-  **Hol- und Bring-Service** mit kostenlosem Shuttleservice zum nächsten Verkehrsknotenpunkt
-  **Kostenlose Reinigung** des Fahrer- und Beifahrersitzes und der beaufschlagten Bereiche (innen und außen, sofern notwendig)
-  **Eigenes Lieferantennetz** (= Faire Ersatzteilpreise und gute Verfügbarkeit)
-  **Zeitnaher** Reparaturtermin
-  **2 Jahre Garantie** auf die ausgeführten Reparaturarbeiten

 Wie Sie mit uns durchstarten? **06031/77 92-470**

**Kontakt**

EUROGARANT AutoService AG · Grüner Weg 12 · 61169 Friedberg · T +49 6031 7792-0 · E info@eurogarant-ag.de

## BRANCHENVERBAND

# Reformen jetzt gemeinsam anpacken

BVdP-Geschäftsführer Michael Pinto sieht angesichts des massiven Wandels in der Schadensteuerung und Unfallreparatur die Zeit für wichtige Reformen endgültig gekommen.

**A**uch die deutsche Schadenwelt leidet unter den aktuellen Krisenerscheinungen. Hinzu kommt der rapide Wandel von Mobilität, Fahrzeug- und Reparaturtechnik. Für Michael Pinto, seit 2020 Geschäftsführer des Bundesverbandes der Partnerwerkstätten e.V. (BVdP), ist es höchste Zeit, aus den gewonnenen Erkenntnissen die richtigen Schlüsse zu ziehen und die Schadensteuerung nachhaltig in die Zukunft zu führen.

## Reformieren statt renovieren

**AH:** Herr Pinto, 2023 war für die Branche einmal mehr ein herausforderndes Jahr, was man nicht zuletzt an den BVdP-Veröffentlichungen zu aktuellen Themen ablesen kann. Wo liegen aus Ihrer Sicht die Schmerzpunkte?

**M. Pinto:** Es ist richtig, dass wir in den vergangenen Monaten immer wieder die Sichtweise und die Probleme der Partnerwerkstätten in viele Gespräche und Diskussionen eingebracht haben. Ich denke da zum Beispiel an die Direktkundenregelung, an die Ersatzmobilität, an schnellere Zahlungsgeschwindigkeit, an bessere Prozesse oder die höheren Reparaturkosten für Elektrofahrzeuge. Für uns als den Verband der Betriebe in der Schadensteuerung muss auf die gründliche Beleuchtung der aktuellen Herausforderungen nun aus den gewonnenen Erkenntnissen aktives Handeln abgeleitet werden. Das funktioniert nur im Rahmen des kooperativen Schadenmanagements, dazu ist der regelmäßige Austausch zwischen den relevanten Marktgrößen und Branchenverbänden als Interessenvertretung der Werkstätten unabdingbar. Der kritische Austausch ist die notwendige Grundlage, aber nur Reden reicht nicht mehr aus: Die Zeit der Tripelschritte und Renovierungsversuche ist vorbei – die Schadensteuerung braucht grundlegende Reformen, für die wir uns massiv einsetzen! Wir stehen da allen Playern im Schadenmanagement für den Dialog zur Verfügung.

## KURZFASSUNG

Seit Einführung der Schadensteuerung in Deutschland hat sich die Reparatur und Abwicklung von Unfallschäden drastisch gewandelt. Aus Sicht des BVdP ist es deshalb notwendig, die Rahmenbedingungen an die Realitäten im Reparaturgeschäft anzupassen.



» Schadensteuerung sollte nicht mehr ausschließlich unter Kostengesichtspunkten diskutiert werden. Das gesteuerte Geschäft ist eine Premiumdienstleistung in Sachen Handwerk, Service und Prozessqualität. «

Michael Pinto, Geschäftsführer BVdP

rungen nun aus den gewonnenen Erkenntnissen aktives Handeln abgeleitet werden. Das funktioniert nur im Rahmen des kooperativen Schadenmanagements, dazu ist der regelmäßige Austausch zwischen den relevanten Marktgrößen und Branchenverbänden als Interessenvertretung der Werkstätten unabdingbar. Der kritische Austausch ist die notwendige Grundlage, aber nur Reden reicht nicht mehr aus: Die Zeit der Tripelschritte und Renovierungsversuche ist vorbei – die Schadensteuerung braucht grundlegende Reformen, für die wir uns massiv einsetzen! Wir stehen da allen Playern im Schadenmanagement für den Dialog zur Verfügung.

## Schadenmanagement neu denken

**AH:** Wie könnten diese konkret aussehen?  
**M. Pinto:** Das gesteuerte Geschäft war in

den vergangenen Jahren für viele Unfallreparaturbetriebe und Partnerwerkstätten ein echter Innovationsmotor. Unsere Mitglieder haben immer wieder die geforderten Standards erfüllt, ihre Prozesse optimiert, neue digitale Systeme etabliert und ihren Außenauftritt professionalisiert. Durch diese immensen Kraftanstrengungen wurde das Vertrauen der Versicherungsnehmer in das Modell erst geschaffen und die Tarife konnten sich im Markt etablieren. Es wurde also eine ganze Reihe positiver Veränderungen angestoßen. Diese haben jedoch ebenso massive Investitionen erfordert wie die notwendige Suche und Qualifizierung von Mitarbeitern, bauliche Anpassungen und moderne Werkstattausrüstung. Vor diesem Hintergrund ist es notwendig, den Gedanken des kooperativen Schadenmanagements auch auf Seiten der Großauftraggeber weiter konsequent fortzuführen und die Rahmenbedingungen an die aktuellen Entwicklungen anzupassen, wenn das Erfolgsmodell Schadensteuerung auch in Zukunft erfolgreich bleiben soll. Nur durch umsichtiges Handeln kann aus meiner Sicht vermieden werden, dass die Reparaturkapazitäten in den kommenden Jahren massiv schrumpfen – durch Betriebsaufgaben, durch fehlendes Personal oder durch schlechte Rahmenbedingungen, die den Betrieben die Lust auf Schadensteuerung nehmen.

## Kostenlos passt nicht mehr in die Zeit

**AH:** Wie auch die Unfallreparaturbetriebe steht die Versicherungswirtschaft aktuell unter einem gewaltigen Kostendruck. Denken Sie, der verständliche Wunsch nach effizienten Prozessen und mehr Unterstützung für die Partnerbetriebe hat Aussichten auf Erfolg?

**M. Pinto:** Ich denke, dass das kein Wunsch, sondern eine Notwendigkeit ist, von der in der Konsequenz natürlich auch die Steuerer profitieren werden. Dazu sollte man einfach konsequent zu Ende denken. Wir sprechen bei der Unfallschadenreparatur im gesteuerten Geschäft von der bestmöglichen Betreuung gemeinsamer Kunden, die der Werkstatt, der Kfz-Versicherung oder des Schadenlenkers.

Wenn den Betrieben eine fachgerechte Reparatur nach modernen Standards nicht mehr möglich ist, kann der ge-

wünschte Service schlichtweg nicht mehr erbracht werden. Als die Schadensteuerung vor mehr als 25 Jahren in Deutschland eingeführt wurde, waren die Vorzeichen noch komplett andere. Es ging um mehr Auslastung für die Partnerbetriebe und um kostenlose Dienstleistungen, die den Autofahrern die Steuerung schmackhaft machen sollten.

Wir schreiben jetzt das Jahr 2023 und nach über 25 Jahren müssen wir uns ganz anderen Herausforderungen stellen, um das enorm hohe Level im deutschen Reparaturgeschäft aufrechtzuerhalten. Deshalb verbietet es sich, die Schadensteuerung aus der Warte möglicher Einsparungen zu sehen, sondern als das, was sie in der Realität ist: Eine Premiumleistung auf höchstem Niveau, in der dann z. B. kostenlose Ersatzmobilität nichts zu suchen hat.

Diese Erkenntnis muss sich an den richtigen Stellen durchsetzen und zu einer Verbesserung der Rahmenbedingungen führen, weil am Ende alle Beteiligten davon profitieren. Neben den notwendigen Reformen gibt es aber auch Handlungsbedarf im operativen Geschäft. So sind die Betriebe, die weiterhin vor großen Investitionen stehen, beispielsweise auf Liquidität angewiesen.

Dazu gehören dann auch die schnelle Zahlung ausstehender Rechnungen und der Verzicht auf überflüssige Rechnerkürzungen.

## Faires Miteinander nötig

**AH:** Welchen Einfluss kann der BVdP dabei nehmen?

**M. Pinto:** Es wird auch weiterhin unsere Aufgabe sein, die richtigen Impulse zu setzen, um notwendige Veränderungen anzustoßen. Als Wirtschaftsverband ist es nicht unser Job, Tarifverhandlungen zu führen wie eine Gewerkschaft – das bleibt die Aufgabe der Unternehmer selbst. Wir können aber deutlich aufzeigen, welche Probleme unseren Verbandsmitgliedern auf den Nägeln brennen, und wir können konstruktive Lösungsvorschläge machen. Eines nämlich ist sicher: Die Schadensteuerung ist kein Auslaufmodell und wird in den kommenden Jahren eher an Bedeutung zunehmen. Die Kfz-Versicherungen haben aus meiner Sicht die Stellhebel in der Hand, um mehr Aufträge zu steuern als bisher. Statt nur auf die Kostenseite zu blicken, braucht es eine Mischkalkulation, einen konsequenten Abschied von veralteten Ansichten rund um kostenlose Services und, ganz wichtig, eine weitere Ver schlankung der Prozesse und Systeme. Um die Megathemen Digitalisierung und Nachhaltigkeit erfolgreich zu stemmen, brauchen wir ein faires, partnerschaftliches Miteinander auf Augenhöhe. Wenn das gegeben ist, werden unsere Mitglieder gerne weiterhin die notwendigen Investitionen tätigen, um die nötige Qualität zu liefern. Denn wenn die Schaden-

steuerung für unsere Verbandsmitglieder wieder attraktiver wird und die alten Zöpfe wie u. a. die Direktkundenregelung endlich abgeschnitten werden, dann wird aus unserer Sicht die Bereitschaft zur Schadensteuerung und zur Schaffung der benötigten Ressourcen deutlich ansteigen.

## Netzwerkstatt im neuen Gewand

**AH:** Wir haben heute viel vom Wandel und notwendigen Veränderungen gesprochen. Wie sehen diese beim BVdP selbst aus?

**M. Pinto:** Natürlich sind wir auch verbandsintern ständig auf der Suche nach Optimierungspotenzial, im engen Austausch mit unseren Mitgliedsbetrieben und allen relevanten Branchenpartnern. Ein gutes Beispiel dafür, dass auch der BVdP alte Zöpfe abschneidet, wird unsere nächste Netzwerkstatt am 24. April 2024 liefern.

Diese findet erstmals im Kongresszentrum Eurostrand Leiwes Resort Mosele statt und wird nicht nur mehr Platz für alle Teilnehmer bieten, sondern auch ein unvergleichliches Ambiente. Während der gute und richtige Grundgedanke, das Netzwerken auf Augenhöhe, also erhalten bleibt, ändern wir die Rahmenbedingungen und machen die Veranstaltung zeitgemäßer und attraktiver.

**AH:** Herr Pinto, herzlichen Dank für dieses Gespräch. Karsten Thätner ■

## Fachverbände wie der BVdP bleiben systemrelevant!

Etwas mehr als 13 Jahre ist es jetzt her, dass der BVdP ins Leben gerufen wurde. Die in der Schadensteuerung aktiven Partnerwerkstätten gründeten damals eine starke Interessensvertretung mit dem erklärten Ziel, den Verbandsmitgliedern auch in Zukunft wirtschaftliches Arbeiten zu ermöglichen. Die Herausforderungen sind nicht weniger geworden, denn Rechnerkürzungen, Digitalisierung, Fachkräftemangel, Lieferkettenengpässe, steigende Energie- und Materialkosten und die Corona-Pandemie sind nur einige der Herausforderungen, denen sich der Wirtschaftsverband seither stellen musste. Deshalb ist zeitgemäße Verbandsarbeit heute wichtiger denn je, da Zielerreichung nur gemeinsam mit starker Stimme funktioniert. Dazu brauchen wir Akteure wie den ZKF und den BVdP, die bei den Playern im Schadenmanagement gehört werden und die lösungsorientiert die Interessen ihrer Verbandsmitglieder vertreten. Natürlich gibt es

auch immer wieder Kritik an der Arbeit der Verbände oder vereinzelt Zweifler an deren Existenzberechtigung, als jahrzehntelanger kritischer Beobachter der deutschen Schadenbranche halte ich das jedoch für eine fatale Fehleinschätzung. Diese Kritiker verkennen dabei den unschätzbaren Wert der vielen Gespräche, die beispielsweise der BVdP im Sinne seiner Verbandsmitglieder übernimmt, oder die Bedeutung der Schaffung von einheitlichen Standards, um die Anforderungen der Großauftraggeber zu erfüllen – aktuell in Sachen Nachhaltigkeitsiegel. Natürlich hat sich der Markt in den letzten Jahrzehnten gewandelt, doch dieser Prozess ist nicht zu Ende und die rasante Geschwindigkeit der Veränderungen wird künftig noch zunehmen. In Zeiten des extremen Kostendrucks, neuer Mobilitätsformen und der Nachhaltigkeitsdebatte wird es auch künftig ein Sprachrohr der Partnerwerkstätten brauchen, das im Zeichen des kooperativen Schadenmanagements agiert und trotzdem den Finger in die offenen



Wunden der hiesigen Branche legt. Die Arbeit des BVdP und der weiteren relevanten Berufsverbände war also noch nie so wichtig wie heute.

Walter K. Pfauntsch,  
Chefredakteur SchadenBusiness

PROFI SERVICE TAGE

# Treffpunkt der Ideen

Mitte November konnten sich Tausende Besucher bei mehr als 160 Ausstellern in der Frankfurter Messehalle 3 von der Leistungsfähigkeit und Zukunftsfähigkeit des freien Werkstattmarktes überzeugen.

Nicht weniger als die Transformation einer Branche hatte Gastgeber Coparts als Motto für den 11. und 12. November ausgerufen und trat den Beweis für diesen Anspruch vor Ort überzeugend an. Ideen, die bewegen, standen im Mittelpunkt der Aftermarket-Show in der Mainmetropole, erläuterte

Dirk Witttenberg, Geschäftsführer von Coparts Autoteile, das Konzept: „Den wichtigsten Trendthemen der freien Werkstattwelt haben wir eigene Hotspots gewidmet, an denen unsere Besucher mit führenden Industrieexperten in den persönlichen Austausch gehen können. Die zentralen Innovationen werden in Vorträgen und Livevorführungen vorgestellt, unsere Branche präsentiert in Frankfurt konkrete Lösungen und funktionierende Konzepte.“

### FAS-Pflicht kommt

Zusammen mit Partner TEXA widmete man sich der zunehmenden Zahl der Fahrerassistenzsysteme aus dem Blickwinkel der Pkw- und Nfz-Werkstatt: Welche Auswirkungen hat die steigende Elektronikquote in Sachen Reparatur und Wartung,

was sind die zentralen Herausforderungen an Räumlichkeiten, technische Ausstattung und Weiterbildung der Mitarbeiter? Zukunftsorientierte Betriebe sollten sich längst mit dem Thema beschäftigen, dürfen Neufahrzeuge ab Juli 2024 in der EU nur noch dann zugelassen werden, wenn eine ganze Reihe von FAS verbaut ist: Not-

### KURZFASSUNG

Fünf Hotspots zu den aktuellen Schwerpunktthemen Fahrerassistenzsysteme, E-Mobilität, Klimageservice, Künstliche Intelligenz in der Diagnose sowie Mitarbeiterqualifizierung waren nur einige der Highlights bei den PST 2023. Hochkarätige Industriepartner und Aftermarket-Dienstleister machten die Coparts-Messe zu einem vollen Erfolg.

Auf Top-Niveau: Der freie Werkstattmarkt präsentierte sich im Rahmen der Profi Service Tage 2023 einmal mehr in Bestform.



Fotos: Coparts (2), Hella Gummann (1), Walter K. Pfauentsch

bremsassistent mit Hinderniserkennung, Notbremslicht mit pulsierendem Signal bei starker Verzögerung, Spurhalteassistent, intelligenter Geschwindigkeitsassistent, erweiterter Kopfaufprallschutz sowie Systeme zur Überwachung des Reifendrucks, von Rückwärtsfahrten und zur Müdigkeitserkennung. Nicht nur nach Unfallschäden, sondern auch bei Servicearbeiten, die die Demontage der Frontscheibe oder Einstellarbeiten an Fahrwerk und Lenkgeometrie müssen FAS-Sensoren neu kalibriert werden.

### KI auf Fehlersuche

Hightech hält deshalb nicht nur in aktuellen und zukünftigen Fahrzeugmodellen Einzug, sondern auch in Reparatur- und Servicebetrieben. So nutzen moderne Diagnosetools zunehmend Künstliche Intelligenz, um langwierige und komplexe Arbeitsprozesse zu vereinfachen. Auf Basis bisheriger Fehlerprotokolle und Reparaturdaten können solche Systeme erkennen, welche Ursachen technische Probleme am wahrscheinlichsten verursachen und wie diese am schnellsten behoben werden können. Je mehr Informationen der zugrundeliegenden Datenbank zur Verfügung stehen, umso genauer wird die Diagnose – parallel zu den Erfahrungs-



Mit einem aufmerksamkeitsstarken Auftritt präsentierte sich der Coparts-Partner in Sachen Personalsuche, Europas größte Kfz-Community Schrauberblog.

werten menschlicher Mitarbeiter lernt also auch die Technik mit jedem Fall dazu. Das spart Zeit und verkürzt aufwändige Fehlersuchen. Schon heute können Hella Gutmann-Geräte wie mega macs 77 bzw. X auf Basis von zwei Milliarden Fehlercodes und fünf Millionen erfasster Problemlösungen zu 80 Prozent das fehlerhafte Bauteil automatisiert bestimmen.

### Zukunftsinvestition Schulung

Neben moderner Werkstattausrüstung sind hochqualifizierte Mitarbeiter unabdingbar für Service-, Wartungs- und Re-

paraturarbeiten auf Top-Niveau. Auch für die permanente Fort- und Weiterbildung in Sachen Fahrzeugtechnik war deshalb ein Hot Spot reserviert, unter anderem mit dem aktuellen MotorKolleg Trainingskatalog 2024 zu allen zukunftsrelevanten Werkstattthemen. Informieren konnte man sich vor Ort zudem zum Konzept der Krafthand-Dekra-Profischulungen. Speziell an Auszubildende im dritten Lehrjahr richtete sich das Konzept Nachwuchswerkstatt 2024. Exklusiv für Coparts Systempartner stehen im kommenden Jahr zwei Schulungstermine à zwei



Die fachgerechte Kalibrierung von Fahrerassistenzsystemen gehört auch in freien Werkstätten zu den Kernkompetenzen der Zukunft.

Die Coparts-Eigenmarke CAR1 präsentierte unter anderem Kompetenz rund um das Thema Elektromobilität, darunter eine 2-Säulen-Hebebühne speziell für den E-Service.



Tage auf dem Programm, die sich mit den Schwerpunkten technisches Wissen in Theorie und Praxis, Sachkundelehrgang Klima, aber auch Betriebswirtschaft beschäftigen. Zwölf bis maximal 15 Nachwuchskräfte werden so gezielt gefördert und ihre Betriebe beweisen zudem soziales Engagement: Die kompletten Schulungskosten in Höhe von 250 Euro gehen als Spende an TEILEn e.V.

**Das Klima im Mittelpunkt**

Dem zunehmenden Einsatz des natürlichen Kältemittels R744 widmete sich der Brennpunkt Klimageservice. Umweltfreundlicher als die bisher üblichen chemischen Produkte liegt die CO<sub>2</sub>-Nutzung im Trend und erobert neben Pkw-Klimaanlagen auch Nutzfahrzeuge und Busse. R744 erfordert – entgegen anderslautender Aussagen aus der Automobilindustrie – nicht unbedingt die Investition in spezielle Servicegeräte: Upgrades bestehender Werkstattausrüstung, etwa den ASC-Geräten von WAECO, bieten eine sichere, technisch einwandfreie und kostengünstige Alternative für den freien Werkstattmarkt.

**Zukunftschance Akku-Reparatur**

Dass der Markterfolg alternativer Antriebe das Aftersales-Geschäft massiv verändern wird, steht bereits heute außer Frage. Einem sinkenden Wartungsbedarf von Elektrofahrzeugen stehen höhere Repara-

turkosten für E-Mobile gegenüber, so dass vor allem preissensible Großkunden wie Flotten, Leasinggesellschaften oder Versicherungswirtschaft auf der Suche nach wirtschaftlichen Alternativen sind. Neben Spezialwerkzeugen und umfangreichen Informationen rund um das Thema E-Instandsetzung stand deshalb auch die Reparatur von Hochvolt-Batterien im Mittelpunkt des Interesses. In Livevorführungen präsentierte Bosch spezielle Lösungen für den Tausch gebrauchter Akkumodule, um einen teuren Komplettersatz zu vermeiden.

**Aktiv gegen Fachkräftemangel**

Nicht erst seit diesem Jahr gestaltet sich die Suche nach geeignetem Werkstattpersonal schwierig. Doch selbst Betriebe, die qualifizierte Mitarbeiter gefunden haben, stehen vor weiteren Herausforderungen: Gute Leute sind auch bei der Konkurrenz gefragt oder wechseln in Richtung Industrie, so dass nach erfolgter Einstellung die Mannschaft gezielt gefördert und aktiv ans Unternehmen gebunden werden sollte.

Im Rahmen der Profi Service Tage wurde ein ganzes Bündel von analogen und digitalen Maßnahmen, mit lokaler, regionaler und bundesweiter Reichweite vorgestellt: von der innovativen Sammlung von Best-Practice-Ideen freier Betriebe und gezielte Weiterbildungsangebote über gezielte Unterstützung in Sachen

Multikanal-Personalsuche bis hin zur Kooperation mit Schrauberjobs: Die Kfz-Meister Marco ten Hagen und Christian Cloppenburg und ihr Schrauberblog sind mit Zehntausenden Followern auf Facebook, Instagram, TikTok und Youtube die größte Kfz-Community Europas. Interessierte Werkstätten können dieses enorme Potenzial an möglichen Bewerbern über den sogenannten Influencer Booster nutzen – Aufrufe über angeschlossenen Plattformen erreichen binnen 24 Stunden erfahrungsgemäß bis zu 30.000 User.

**Zahlreiche Produktneueheiten**

Doch auch abseits der Hot Spots gab es in Frankfurt wie gewohnt eine Menge zu entdecken, darunter ein umfangreiches Sortiment an Spezialwerkzeugen führender Partner wie Hazet oder KS Tools oder innovative Features rund um die Version Dolphin von Coparts Online.

Bei der Eigenmarke CAR1 wurde das überarbeitete Sortiment an Fahrzeug-Batterien präsentiert sowie neue Geräte im Bereich Werkstattausrüstung. Messe-Premiere feierten beispielsweise Servicegeräte sowie Angebote aus dem Bereich Reifen- und Hebeteknik: Speziell für den Elektroservice stieß insbesondere die neue 2-Säulen-Hebebühne mit optionaler Gefahrenabspernung auf großes Interesse.

**Wegweisende Kooperationen**

Neben Produktneueheiten stand bei Coparts vor allem das Joint Venture der Tochtergesellschaft G.A.S. mit IT-Spezialist Topmotive im Mittelpunkt. Über das digitale Angebot FleetNI soll speziell für Flottenkunden zunächst die Buchung von Werkstattterminen abgebildet und vereinfacht werden. In den kommenden Monaten wollen die Kooperationspartner Global Automotive Service und Topmotive die Digitalisierung des 1.700 Partner umfassenden Werkstattnetzes gemeinsam aktiv vorantreiben.

Darüber hinaus präsentierte G.A.S. wie gewohnt nicht nur ihre komplette Leistungsbandbreite für Großkunden, sondern informierte zudem über die nächste Ausbaustufe der Kooperation mit Fahrzeughersteller NIO und die Suche nach Stützpunkthändlern für Elektroroller von emco.

Karsten Thätner ■

**Die Fehlersuchprozess startet mit einem Klick: Fahrzeugdiagnose 4.0 von Hella Gutmann basiert auf Künstlicher Intelligenz.**



Fotos: Coparts (2), Hella Gutmann (1), Walter K. Pfäunisch

**FREIER MARKT**

# Intelligentes Netzwerken

Coparts rechnet sich im Verdrängungswettbewerb gute Chancen aus, wenn ungebundene Werkstätten ihr hohes Qualitätsniveau durch konsequente Weiterbildung und Zertifizierung weiter ausbauen. Ein Gespür für innovative Partnerschaften bietet neue Möglichkeiten.

Lieferten mit der Präsentation der FleetNI GmbH eines der Highlights der diesjährigen Profi Service Tage (v. l.) G.A.S. CEO Andreas Brodhage, DMS-Geschäftsführer Kai Gräper, Topmotive-CEO Anja Pleus, Martin Völling, Prokurist und kaufmännischer Leiter Coparts, Topmotive-CEO Krunoslav Bagaric, G.A.S.-Geschäftsführer Thomas Ramdohr und Coparts-Geschäftsführer Dirk Wittenberg.



Gewohnt selbstbewusst präsentierten sich die Kfz-Teile-Spezialisten zusammen mit ihrer Service- und Netzwerktochter G.A.S. auf den diesjährigen Profi Service Tagen in Frankfurt am Main. Coparts-Geschäftsführer Dirk Wittenberg sieht in der aktuellen Marktentwicklung eine Bestätigung für die gute Performance der letzten Jahre und gute Zukunftsaussichten: „Laut DAT-Report sind die freien Betriebe bereits heute be-

vorzugter Werkstattpartner von zwei Dritteln der Autobesitzer mit Fahrzeugen über acht Jahren. In Sachen Preis-Leistungs-Verhältnis haben wir die markengebundenen Autohäuser überholt und richten unser Augenmerk nun verstärkt auf jüngere Modelle, um dort Mehrumsätze in Service, Wartung und Reparatur zu generieren. Dass wir das können, beweist die Vielzahl der Flottenkunden, die aus Überzeugung mit G.A.S.-Werkstätten zusammenarbeiten.“

**KURZFASSUNG**

Mit modern ausgestatteten Betrieben, topgeschulten Mitarbeitern und funktionierenden Prozessen wollen Teilegroßhändler Coparts und Tochterunternehmen Global Automotive Service (G.A.S.) FLI-Kunden von ihrer Leistungsfähigkeit überzeugen. Zusammen mit Topmotive hat man dazu FleetNI, ein digitales Terminvereinbarungstool, ins Leben gerufen – weitere Dienstleistungen sollen folgen.

Fotos: Mubea (1), Topmotive (4), Walter K. Pfäunisch

**Die Arbeitsqualität entscheidet**

„Jedes zweite Fahrzeug wird inzwischen gewerblich zugelassen, der Anteil individueller Mobilität sinkt also nach wie vor. Um die freien Betriebe wirtschaftlich und zukunftsfähig zu halten, reicht es nicht, diese mit Hightech-Werkstattausrüstung und Ersatzteilen auf OE-Niveau zu beliefern. Wir müssen zudem bei der Suche nach geeigneten Mitarbeitern unterstützen und diese laufend aus- und weiterbilden, um mit der Fahrzeugtechnik mithal-

ten zu können. Die Entscheidung, wo repariert wird, wird neben dem Preis vor allem von der Leistungsfähigkeit eines Betriebes beeinflusst – der Kampf um die Werkstattstunde ist eröffnet“, brachte es G.A.S.-Geschäftsführer Andreas Brodhage auf den Punkt. Antworten auf all diese Herausforderungen wurden auf den PST 2023 präsentiert, war sich die Führungsebene des Veranstalters Coparts sicher.

**One-Stop-Strategie erweitert**

Nach der Erweiterung des eigenen Dienstleistungsportfolios rund um Mechanik, Service und Wartung von klassischen Verbrennern und Elektro-Modellen um das Unfallreparaturgeschäft hat man gemeinsam mit einem langjährigen Partner in Sachen Digitalisierung nachgelegt: G.A.S. und die Experten für Katalog-, Informations- und Warenwirtschaftssysteme von Topmotive bündeln ihre Kompetenzen in einem neu gegründeten Joint Venture, der FleetNI GmbH. Zusammen will man den Unternehmensnamen (NI = New Innova-

STATEMENT

» Durch die Gründung von G.A.R. und die DMS-Übernahme haben wir unsere Expertise in Karosserie, Lack, Mechanik und Teilebezug gestärkt. Gemeinsam mit Top-Motive gehen wir den nächsten Schritt und bieten Softwarelösungen für moderne digitale Prozesse. Damit bauen wir unsere Dienstleistungen für Versicherungen und Flotten gezielt weiter aus. «

Andreas Brodhage, Geschäftsführer G.A.S.



STATEMENT

» Mit unserer Infrastruktur, unserem Know-how und der Leidenschaft unserer mehr als 350 Teammitglieder sind wir bestens aufgestellt, um aktiv die Zukunft mitzugestalten. Die Expertise von G.A.S. ergänzt uns dabei optimal, und zusammen sind wir überzeugt, den anstehenden Herausforderungen zielgerichtet gegenüberzutreten. «

Anja Pleus, CEO und Inhaberin Topmotive



tions, also neue Innovationen für das Flottengeschäft) mit Leben erfüllen und ab Januar 2024 für mehr Transparenz und Effizienz im Reparaturprozess sorgen. In einer 18-monatigen Planungs- und Entwicklungsphase haben sich die Partner zum Ziel gesetzt, den zunehmend komplexeren Herausforderungen an die digitale Abwicklung durch den Einsatz modernster Technologien, einschließlich KI, zu begegnen.

Reparieren statt telefonieren

Als ersten Schritt auf diesem Weg hat man ein intelligentes Tool für die Terminierung von Reparatur- und Wartungsbedarf umgesetzt, das den Betrieben den Arbeitsalltag erleichtern soll: „Laut eigenen Erhebungen kümmert sich Werkstattpersonal bis zu vier Stunden pro Tag um die Koordination von Aufträgen und Rückfragen zum gewünschten Umfang – im schlimmsten Fall ein Kfz-Meister.

Wenn Groß- und Endkunden ihre Termine digital buchen und die wichtigsten Informationen wie Fahrzeugdaten oder

150 NIO SERVICE-STÜTZPUNKTE ALS ZIEL FÜR 2024



Verkündeten in Frankfurt die nächste Ausbaustufe ihrer Kooperation: Martin Zehner, Head of Service Operations Europe NIO, Fabian Holst Sr., Technical Operation Manager NIO, und Andreas Brodhage, CEO Global Automotive Service GmbH

Seit etwas mehr als einem Jahr setzt der chinesische Automobilhersteller NIO auf das G.A.S.-Werkstattnetz als Servicepartner. Im Rahmen der Profi Service Tage äußerte sich Martin Zehner, Head of Service Operations Europe, positiv über die bisherige Zusammenarbeit: „In den letzten Monaten stand die Sicherstellung der Arbeitsqualität bei Service, Wartung und Unfallreparatur durch spezielle Schulungen sowie der Aufbau einer funktionierenden Teilelogistik im Fokus der Kooperation. Darauf aufbauend sind wir bereit, aktiv die nächsten Schritte an-

zugehen.“ Rund 150 G.A.S.-Partnerbetriebe werden 2024 zu NIO Service-Stützpunkten ausgebaut und ergänzen damit die eigenen Service Hubs der Marke. Die Präsenz im deutschen Aftersales-Geschäft wird damit gestärkt, was zum Selbstverständnis von NIO passt: „Der Kunde steht bei uns immer im Mittelpunkt, auch was sein Serviceerlebnis angeht. Im Unterschied zu anderen Premiumherstellern setzen wir deshalb neben stationären Betrieben bewusst auch auf mobile Dienstleistungen vor Ort – den „NIO MOBILE SERVICE“, unterstreicht Zehner.

STATEMENT

» Die Anforderungen des Marktes vor allem im Flottenbereich sind besonders herausfordernd und können nur durch die Kombination zahlreicher Bausteine erfolgreich bewältigt werden. Durch die Neugründung der FleetNI GmbH reagieren wir mit unserem langjährigen Kooperationspartner proaktiv auf die aktuellen Bedürfnisse der Kunden. «

Krunoslav Bagaric, CEO Topmotive



STATEMENT

» Um Groß- und Endkunden den bestmöglichen Service anbieten zu können, bauen wir langfristig ein unabhängiges Servicenetz mit freien Betrieben in Deutschland und Europa auf. Die FleetNI-Systeme sind unabhängig von bestehenden Verbindungen nutzbar und somit eine Innovation für alle Marktteilnehmer in Sachen Qualität, Schnelligkeit, Transparenz und Leistungsstärke. «

Thomas Ramdohr, Geschäftsführer G.A.S.



Fotos: Mubea (1), Topmotive (4), Walter K. Pfainisch

Zulassungsbescheinigung bereits vorliegen, beschleunigt das die nachgelagerten Prozesse wie Teilebestellung, Klärung des Reparaturweges und Angebotserstellung enorm“, fasste Brodhage den Grundgedanken zusammen.

Nahtlose Integration

Statt einen komplexen Kapazitätsplaner zu programmieren, habe man sich bewusst um die wichtigsten Schmerzpunkte gekümmert, ergänzte Topmotive-CEO Anja Pleus: „Zielsetzung war eine funktionierende Schnittstelle in jede Werkstatt-EDV, vom Dealer Management System über Kalkulationssoftware bis hin zu Teilekatalogen. Das Tool kann zudem einfach in Werkstatt-Homepage oder Suchportale integriert werden. Gemäß dieser Philosophie werden wir den FleetNI-Kosmos Schritt für Schritt mit weiteren Dienstleistungen und Produkten entlang der digitalen Prozesskette erweitern.“ Nach dem Startschuss für Service- und Mechanikaufträge wollen die Kooperationspartner mittelfristig auch K&L-Betriebe anbinden.

Gemeinsam an einem Strang ziehen

Auf entsprechende Rückfrage in Sachen „gläserne Werkstatt“ reagierte Andreas Brodhage gelassen: „Gerade im Geschäft mit preissensiblen Großkunden, aber auch bei der Reparatur von Privatfahrzeugen brauchen wir Vertrauen und Transparenz.

Wenn es ausnahmsweise zu Verzögerungen bei einem Auftrag kommt, sollte offen darüber kommuniziert werden – nur so sind wir auch hier auf Augenhöhe mit den Markenbetrieben und ihren Buchungssystemen und Fortschrittstrackern.“ Digitalisierung hilft vor allem dort, wo Elektronik Standardaufgaben zuverlässig und schnell verrichtet, um

NEUE WERKSTATTCHANCEN RUND UM E-FAHRZEUGE



Ob Wartung von Cityflitzern für Lieferdienste oder als pfiffiges Werkstattdienstleistungs- und Mitarbeiterfahrzeug: Elektroroller der Marke emco bieten neue Geschäftschancen für G.A.S.-Partnerbetriebe.

Durch die langjährige Kooperation mit DHL hat das G.A.S.-Partnernetzwerk frühzeitig ein hohes Maß an Elektro-Kompetenz aufgebaut. Dieses ermöglicht nicht nur die Betreuung moderner, elektrifizierter Fahrzeugflotten, sondern auch die Zusammenarbeit mit neuen Mobilitätsanbietern in Service und Vertrieb. Neben dem asiatischen Autohersteller NIO ist G.A.S. auch bundesweit offizieller Werkstattspartner von Mubea. Der Produzent von Cargobikes setzt dabei nicht nur auf Serviceleistungen für seine Erfolgsmodelle Cargo PACK und Cargo PICK-UP: Werkstätten und Autohäuser bekommen zudem die Möglichkeit, als U-Mobility Handelspartner Mobilität zu verkaufen.



Elektrisch unterstützte „Lastenesel für die Stadt“ wie der Mini-transporter Cargo PACK von Mubea stellen gerade für die letzte Meile eine innovative Alternative zu klassischen Lieferfahrzeugen dar.

Einen vergleichbaren Ansatz verfolgt G.A.S. auch in der Partnerschaft mit dem Elektrorollerproduzenten emco. Mit leistungsstarken Akkus und ausgereiften Motoren bieten die Produktlinien Retro und Classic echten Fahrspaß und können vor allem in der Stadt als Werkstattdienstleistungs- oder Mitarbeiterfahrzeug überzeugen. Interessierte Betriebe können sich zudem als offizieller emco-Vertriebspartner ein zusätzliches Standbein aufbauen.

wertvolle Arbeitszeit für komplexe Reparaturen freizumachen, unterstrich Topmotive-CEO Krunoslav Bagaric und wollte auch von einem Konkurrenzdenken innerhalb des freien Marktes nichts wissen: „Wir sehen uns nicht im Wettbewerb mit anderen Systemen, sondern

wollten etwas anbieten, das einfach und systemübergreifend funktioniert. Unser Ziel ist also ganz klar, vergleichbare Produkte anzudocken und die markenungebundenen Werkstätten voranzubringen – in Deutschland und ganz Europa.“

Karsten Thätner ■

STATEMENT

» Wir bieten einen echten Mehrwert in Sachen Effizienz und Transparenz. Dies vereinfacht nicht nur Entscheidungen rund um das Fahrzeug, sondern fördert auch das Vertrauen in den gesamten Markt, wovon alle Beteiligten profitieren. Unsere Tests und Daten bestätigen, dass wir auf dem richtigen Weg sind – auf unseren Anteil als G.A.S. bin ich stolz. «

Dennis Schmitz, Leiter IT G.A.S.



STATEMENT

» Ein Schlüsselmerkmal unserer Produkte ist die nahtlose Integration in die Systeme aller Beteiligten, von den Autofahrern über die Werkstätten über die gesamte Logistikkette hinweg. Darüber hinaus ist der Prozess dank moderner IT-Lösungen flexibel anpassbar, was maximale Transparenz bei der Terminierung und effiziente Organisation ermöglicht. «

Stefan Schneider, Chief Innovation Officer Topmotive





Die Teilnehmer des „Deutschen Meisterschaft im Handwerk – German Craft Skills“ mit der neuen Arbeitskleidung des Zentralverbands Karosserie- und Fahrzeugtechnik

**KURZFASSUNG**

Die Prüfungsbesten aus Innungs-, Kammer- und Landesebene kamen aus der ganzen Bundesrepublik in Alsfeld zusammen, um bei den German Craft Skills gegeneinander anzutreten. Wir stellen die Sieger vor.

**HANDWERKSMEISTERSCHAFT 2023**

# Die Besten der Besten

Anfang November trafen die Landessieger im Ausbildungsberuf Karosserie- und Fahrzeugbaumechaniker auf Einladung des ZKF aufeinander, um ihr Können zu beweisen.

Austragungsort der Deutschen Meisterschaft im K&L-Handwerk war am 4. November die Max-Eyth-Schule in Alsfeld, die normalerweise die hessische Landesfachklasse der Karosserie- und Fahrzeugbauer beheimatet und dementsprechend hervorragend ausgestattet ist.

Die anfängliche Nervosität der Landessieger verschwand, nachdem sie über ihre Prüfungsaufgaben informiert waren: routiniert und präzise nahmen sich die Teilnehmer der German Craft Skills in den folgenden Stunden ihrer komplexen Werkstücke an.

**Praxisnahe Aufgaben**

Die Teilnehmer aus der Fachrichtung Karosserieinstandhaltungstechnik mussten Reparaturarbeiten an einem Fahrzeugfrontblech durchführen. In der Fachrichtung Karosserie- und Fahrzeugbautechnik wurde vom Prüfungsausschuss die Anfer-

tigung eines Stoßfängerhalters mit Lampeinträger gefordert. Bei der Erfüllung der Aufgaben mussten die Teilnehmer ihr Fachwissen dabei in den verschiedensten Umform- und Fügetechniken unter Be-

weis stellen. Für die nächsten Stunden klirrten in der Max-Eyth-Schule die Hammerschläge und knisterten die Schweißgeräte, ehe die Jury die Arbeitsergebnisse genau unter die Lupe nahm. Die Bestplat-

**FACHRICHTUNG KAROSSERIE-INSTANDHALTUNGSTECHNIK**



1. Phil Wieduwilt (Behmann Automobile, Norderstedt/Schleswig-Holstein)



2. Yanou Kopitzke (Daimler Truck, Lohfelden/Hessen)



3. Christian Henning (Karosseriefachbetrieb Rüger, Holzminden/Niedersachsen)

Fotos: ZKF

**FACHRICHTUNG KAROSSERIE- UND FAHRZEUGBAUTECHNIK**



1. Justin Balcer (Auto Schach, Wetzlar/Hessen)



2. Florian Schmidt (Dünschede Fahrzeugbau, Meschede/Nordrhein-Westfalen)



3. Elias Reiter (Martelleria, Forstern/Bayern)

zierten der beiden Fachrichtungen finden Sie in unseren Tabellen.

**Neues Werkzeug als Anerkennung**

Als Lohn für ihre Arbeit wurden die Besten der Besten von den Sponsoren der K&L-Handwerksmeisterschaft mit wertvollen Preisen ausgestattet: ZKF-Förder-

mitglied Mirka belohnt alle Erstplatzierten mit einem Mirka Deros-System M im Wert von über 2.000 Euro. Die Zweitplatzierten erhalten einen Mirka Deros im Case im Gegenwert von 600 Euro, während sich die dritten Sieger über einen Mirka Deos Schwing schleifer mit einem Marktpreis von über 500 Euro freuen dür-

fen. Zudem belohnt das ZKF-Fördermitglied Wieländer und Schill die Erstplatzierten mit einem Kantenfräsgesetz MEC600 im Wert von über 1.000 Euro. Den Zweitplatzierten winkt ein Schweißpunktloser Vario Drill WS90 im Wert von über 600 Euro. Die Drittplatzierten erhalten ein 4-teiliges ALU Ausbeulhämmer set im Wert von mehr als 250 Euro.

**Weiterbildung für die Sieger**

Eine nützliche Überraschung hatte sich das ZKF-Fördermitglied Carbon für die insgesamt sechs bestplatzierten Teilnehmer in der Fachrichtung Karosserieinstandhaltungstechnik und Karosserie- und Fahrzeugbautechnik einfallen lassen: Die Sieger erhalten einen zweitägigen Instandsetzungslehrgang. Der ZKF stellt den Besten der beiden Fachrichtungen zudem einen Gutschein für einen ZKF-Lehrgang nach freier Wahl in Aussicht und lädt die drei Besten aus den beiden Fachrichtungen auf den kommenden ZKF-Branchentreff vom 13. bis 15. Juni 2024 nach Koblenz ein.

Karsten Thätner ■

# ON THE ROAD AGAIN

carexpert

Wechseln Sie mit unserem Schadenmanagement auf die Überholspur!

Mit passgenauen Lösungen für Ihr Schadenmanagement sorgen wir dafür, dass die Fahrzeuge Ihrer Kunden trotz Schadenfall wieder schnell auf Achse sind. Freuen Sie sich auf individuell skalierbare Digital-Prozesse, kombiniert mit analogem Sachverstand und der langjährigen Erfahrung einer der größten KFZ-Sachverständigenorganisationen Deutschlands.

[www.carexpert.de](http://www.carexpert.de)



Aus allen 16 Bundesländern waren die Landessiegerinnen und -sieger zum Finale in Münster gereist.

## SIEGEREHRUNG

# Lackierernachwuchs: Bremerin holt den Titel

Frauenpower beim Finale der Deutschen Meisterschaften der Fahrzeuglackierer: Mit Lenina Gruis (Bremen) und Pauline Rosenetzki (Thüringen) landeten zwei junge Damen ganz vorne. Jason Scherer (Saarland) belegte in Münster den dritten Platz.

Die Deutsche Meisterschaft der Fahrzeuglackierer wartete 2023 mit vielen Höhepunkten auf. Erstmals in der Geschichte der Veranstaltung – dem vormaligen Bundesleistungswettbewerb – hatten sich Teilnehmer und Teilnehmerinnen aus allen 16 Bundesländern angemeldet. „Es ist wirklich toll zu sehen, wie viele junge Menschen den Weg nach Münster angetreten haben“, freute sich Steven Didssun, Präsident der Bundesfachgruppe Fahrzeuglackierer im Bundesverband Farbe Gestaltung Bautenschutz. „Sie sind alle hochmotiviert und

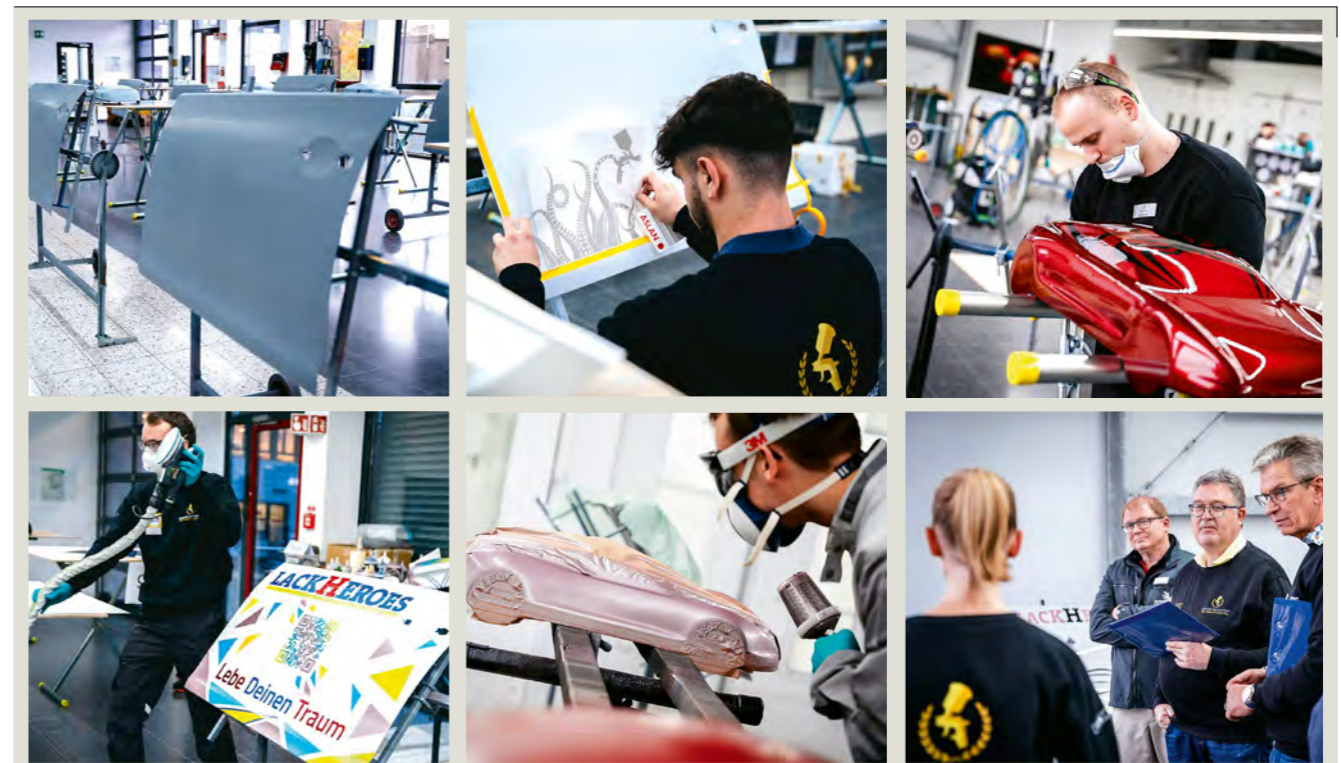
### KURZFASSUNG

An zwei intensiven Wettbewerbstagen wurden im Refinish Competence Center von Hauptsponsor Glasurit die besten Nachwuchslackierer gekürt. Erstmals waren Teilnehmer aus allen 16 Bundesländern am Start. Die besten Bilder vom Wettbewerb finden Sie auf dieser Doppelseite.



Die besten Nachwuchstalente 2023 (oben): Lenina Gruis (Bremen) holte sich den Gesamtsieg vor ihrer Kollegin Pauline Rosenetzki aus Thüringen (l.), gefolgt von Jason Scherer (r.) aus dem Saarland auf dem dritten Platz.

Fotos: BFL/Glasurit



Unter dem Motto „Lackheroes – Lebe Deinen Traum“ hatten die Finalteilnehmer ein Automodell, eine Fahrzeugtür und eine Werbetafel kreativ zu gestalten. Die dreiköpfige Fachjury machte sich die Auswahl aus den beeindruckenden Werkstücken nicht leicht und gelangte am Ende zu einem engen Ergebnis.

wollen ihr Können unter Beweis stellen. Eine bessere Werbung für unser schönes Handwerk kann es nicht geben.“

### Lackheroes am Werk

Spürbare Begeisterung und Aufregung herrschte an allen Tagen der Deutschen Meisterschaft. Schließlich stand für die Teilnehmerinnen und Teilnehmer auch einiges auf dem Programm. In nur rund 14 Arbeitsstunden mussten die Nachwuchstalente ein Miniatur-Automodell, eine Fahrzeugtür sowie eine Werbetafel mit einem eigenen Design in Dreischichtlackierung versehen. Das Motto dafür: „Lebe deinen Traum.“ Unter idealen Wettbewerbsbedingungen im Refinish Competence Center von Glasurit entstanden dabei beeindruckende Einzelstücke.

### Die Zukunft des Handwerks

„Es war uns eine Ehre, diesen Wettbewerb durchführen zu dürfen“, erklärt Michael Uhlenbrock, Technical Customer Support Germany bei Glasurit. „Es sind tolle junge Menschen mit dabei, die einfach Lust darauf haben, etwas Handwerkliches zu machen. Das ist für die gesamte Branche und die Industrie von unschätzbarem Wert. Umso mehr freue ich mich, alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer im kommenden Jahr nochmals zu einem exklusiven

Lackier-Kurs einladen und wiedersehen zu können.“

Tobias Brefeld, Regional Business Manager D-A-CH und Zentraleuropa bei Glasurit, zeigte sich ebenfalls von den Nachwuchstalente begeistert: „Sie alle können als Landessieger und -siegerinnen bereits jetzt schon stolz auf Ihre Leistung sein. Sie sind die Zukunft des Fahrzeuglackierer-Handwerks.“

### Siegerin war cool bei der Sache

Die Entscheidung der Jury fiel knapp aus. Das dreiköpfige Expertenteam lobte das hohe Leistungsniveau der Deutschen Meisterschaft. „Solange es junge und motivierte Menschen wie hier gibt, die unser Handwerk mit so viel Herzblut vertreten, mache ich mir keine Sorgen um unseren Beruf“, erklärt Kay Dähn,

Vize-Präsident der BFL und Mitglied der Jury. Den Wettbewerb entschied letztlich Lenina Gruis aus Bremen für sich.

Sie ist nun erste „Deutsche Meisterin der Fahrzeuglackierer“ – eine herausragende Leistung und Auszeichnung. „Es war eine richtig coole Erfahrung und hat viel Spaß gemacht“, freut sich die junge Fahrzeuglackiererin. „Ich bin von Anfang an positiv in den Wettbewerb gegangen und das hat sich gelohnt.“

### Nationalteam geht an den Start

Für eine ganz besondere Überraschung im Rahmen der Deutschen Meisterschaft sorgte Torsten Schmidt, Leiter des Geschäftsbereichs Fahrzeuglackierung im Bundesverband Farbe Gestaltung Bautenschutz. So verkündete er die Gründung eines eigenen Fahrzeuglackierer-Nationalteams. Unter der Leitung von Trainer Mariusz Dechnig werden ab dem kommenden Jahr voraussichtlich drei der anwesenden Nachwuchstalente in den Kader aufgenommen. Auf sie warten vielfältige Trainings und Seminare im In- und Ausland zur Vorbereitung auf internationale Wettbewerbe, wie die WorldSkills 2024 in Lyon.

### Junge Menschen begeistern

Möglich gemacht wurde die Deutsche Meisterschaft der Fahrzeuglackierer durch die Unterstützung des Hauptsponsors Glasurit sowie 3M, SATA, Mirka und CWS Workwear. „Wir möchten uns herzlich bei unseren Industriepartnern bedanken“, resümiert Steven Didssun. „Diese erfolgreiche Meisterschaft hat eindrücklich gezeigt, was wir im gemeinsamen Schulterschluss schaffen können – nämlich junge Menschen für unser Fahrzeuglackierer-Handwerk zu begeistern!“

Karsten Thätner ■

SCHULUNG UND WEITERBILDUNG

# Elektro-Kompetenz erhöhen

Sehon erweitert seine Dienstleistungspalette um ein spezielles Cameleon Training Center, das den Fokus auf den praktischen Umgang mit E-Fahrzeugen in der Unfallreparatur legt.

**A**uch wenn der Auslauf der staatlichen Förderprogramme den Boom um Elektro- und Hybridfahrzeuge etwas abgeschwächt hat, steigt die Zahl entsprechender Modelle auf Deutschlands Straßen stetig an. Alleine im Dezember 2022 wurden hierzulande 174.200 E-Fahrzeuge zugelassen, im abgelaufenen Jahr hatte fast jeder dritte Neuwagen (31,4 %) einen Elektro-Antrieb. Dementsprechend sollten sich alle Werkstätten, Karosserie- und Lackierbetriebe für die besonderen Herausforderungen, die mit BEV, HEV, PHEV, FCEV & Co. in der Instandsetzungspraxis verbunden sind, schnellstmöglich fit machen.

**Nachholbedarf erkannt**

Vor allem die Sicherheit in Betrieben ist ein wichtiges Thema. Laut Sehon-Marktforschung gibt es in der Europäischen Union 1,6 Millionen Menschen, die allein

bei Schweißarbeiten von gesundheitlichen Schäden betroffen sind. CEO Tiemo Sehon sah sich durch Statistiken zum Thema Arbeitsplatzsicherheit bereits vor Jahren alarmiert und auf den Plan gerufen: „Wegen der strengen Sicherheitsvorschriften bei Multi-Material-Mix-Karosserien wussten wir, was auf die Serviceunternehmen im Automotive-Bereich durch den wachsenden Anteil von Elektrofahrzeugen zukommt.“ Schnell habe sich abgezeichnet, dass Inhaber und Manager, aber auch Werkstattmitarbeiter oft nicht ausreichend informiert sind. Mängel wurden zudem in der notwendigen Sicherheitsausstattung der Betriebe erkannt.

**Initialzündung Cameleon**

Um diese Situation zu verbessern, eröffnet Sehon ein völlig neues Trainingscenter in Gechingen bei Stuttgart, das der gesamten Branche zu Informations-, Fort- und Wei-

Werkstätten, die zukunftssicher und professionell arbeiten wollen, kommen an der Erfüllung umfangreicher Standards rund um die E-Mobilität nicht vorbei.

terbildungszwecken offen steht: „Niemand möchte, dass Mitarbeiter und die Umwelt möglichen Gefahren oder Sicherheitsmängeln schutzlos ausgeliefert sind – schon gar nicht die Betriebsinhaber, die für mögliche Folgen haften.“

Bereits seit vielen Jahren beschäftigt sich der namhafte Werkstattausrüster intensiv mit Themen rund um Arbeitssicherheit, Mitarbeiterschutz und Gesetzaufgaben. Ein Beleg dafür ist das von Sehon bereits 2016 entwickelte Cameleon-System: Dieser Multifunktionsarbeitsplatz ermöglicht seither die sichere und professionelle Bearbeitung von Karosserien aus verschiedenen Werkstoffen wie Aluminium, Carbon, Stahl und Kunststoff. Das dazu notwendige Wissen rund um den verantwortungsvollen Umgang mit ge-

fährlichen Materialien, Stäuben, Substanzen und Rauch wurde seither kontinuierlich ausgebaut und in eine einzigartige Produktpalette umgesetzt.

**Internationale Standards umgesetzt**

Heute bietet Sehon ein entsprechend breites Programm professioneller Arbeitsplatzsysteme für die Bearbeitung und Instandsetzung moderner Multi-Material-Mix-Karosserien.

Diese kommen, um das Gewicht der Akkus auszugleichen, auch bei Elektrofahrzeugen aller Art – also sowohl bei rein batterieelektrisch betriebenen BEV als auch (Plug In-)Hybrid-Modellen (HEV, PHEV) – zum Einsatz. Auch Pkw mit zusätzlicher Brennstoffzellen-Technik (FCEV) setzen auf verschiedene Leichtbau-Werkstoffe.

Das Cameleon-System sorgt für Sicherheit im gesamten Betrieb und an jedem Arbeitsplatz und das auch über die reine Reparatur alternativ betriebener Fahrzeuge hinaus: Sehon bietet auch Problemlösungen für eventuelle Havarien und Defekte oder die Entsorgung der Batterien von E-Modellen. Dabei werden bei dem schwäbischen Technologieunternehmen nicht nur europäische Gesetze, Normen und Richtlinien eingehalten, sondern auch die noch strengeren US-Standards und -Vorgaben.

**Antworten auf alle Fragen**

Natürlich ist die Idee von Schulungsangeboten rund um das Thema E-Mobilität nicht neu. Werkstattnetzwerke und Verbände haben die Grundlagen mit den bekannten Zertifikaten, u. a. „Hochvolt-

Scheinen“ (S1 bis S3), für den Service an Elektrofahrzeugen gelegt. Auch im Rahmen der Entwicklung und Fertigung entsprechender Modelle wurden durch die Automobilindustrie wichtige Rahmenbedingungen für den Umgang mit Batterie- und Hybrid-Modellen definiert. Doch wie geht es in den Reparaturbetrieben weiter? „Im Cameleon Training Center erhalten Werkstätten und ihre Mitarbeiter wertvolle Unterstützung für die tägliche Praxis. Wie muss ein sicherer Arbeitsplatz für BEV oder Karosserien aus verschiedenen Werkstoffen ausgestattet sein? Welche Schutzmaßnahmen sind zu treffen? Welche Daten und Informationen müssen gemessen und dokumentiert werden?“, listet Tiemo Sehon einige der Kernfragen auf.

Doch damit nicht genug: Weitere wichtige BEV-Themen sind die Gefährdungsbeurteilung des Betriebes, der ATEX /

Explosionsschutz und dessen Absicherung, die Gebäudebrandversicherung, Arbeitsschutz und Arbeitsplatzsicherheit, Vermeidung von Explosionen und Früherkennung möglicher Gefahren für Leben, Gebäudesicherheit und Umwelt.

**Theorie und Praxis kombiniert**

Neben den theoretischen Grundlagen kommt auch die Praxisorientierung nicht zu kurz. Im Cameleon Training Center darf live getestet, ausprobiert und beurteilt werden.

Ein weiterer wichtiger Punkt der Tagesordnung sind die Fragen der Teilnehmer, die von Sehon Spezialisten umfassend beantwortet werden. Am Ende der Schulung gibt es natürlich ein Teilnahmezertifikat. In einer unserer nächsten Ausgaben berichten wir über die verschiedenen Cameleon-Arbeitsplätze und deren Ausstattung. *Karsten Thätner*

STATEMENT

» Sichere Betriebe, sichere Arbeitsplätze, sichere Arbeitsprozesse und Sicherheit für Natur und Umwelt dürfen kein Zufall sein und von niemanden unterschätzt werden. Durch ein einziges E-Auto können nicht nur – wie vor Kurzem geschehen – komplette Pkw-Frachter abbrennen, sondern auch ganze Betriebe. Man kann die Augen verschließen. Aber klar ist, der Betriebsinhaber haftet für alle Sicherheitsmängel. Wir möchten deshalb jeden Betrieb einladen, unser Angebot zu nutzen – getreu dem Motto: Safety first! «



Tiemo Sehon, CEO Sehon Innovative Lackieranlagen



**KURZFASSUNG**

Wer Fahrzeuge mit alternativen Antrieben instand setzen möchte, benötigt Zusatzqualifikationen in Sachen Hochvolt. Aus Sicht von Tiemo Sehon ist darüber hinaus umfangreiches Praxiswissen nötig, das in einem neu eröffneten Training Center vermittelt werden soll.



Großen Wert legt man im neuen Training Center auf die enge Verzahnung von theoretischen Grundlagen und deren Anwendung in der täglichen Werkstattpraxis. Neben allen Informationen rund um die geltenden Vorschriften und Gesetze kommen auch Live-Vorfürungen nicht zu kurz.



Fotos: Sehon



**Ob fest installiert oder als mobiles Gerät: Die professionelle Absaugung von Partikeln, Funken, Staub und Rauch am Cameleon-Arbeitsplatz ist eine der Voraussetzungen für Mitarbeiter- und Umweltschutz.**

**KONTAKT FÜR BETRIEBE**

Werkstattinhaber, die sich für eine Praxisbildung interessieren, können sich formlos per E-Mail an Sehon wenden: [info@sehon.de](mailto:info@sehon.de). Wegen der Mindestteilnehmerzahl von zehn Personen bietet sich zudem an, die Weiterbildung gemeinsam mit einem befreundeten Betrieb zu planen und zu besuchen.

WERKSTATT-AUSRÜSTUNG

# Ein exklusives Universum

Die diesjährige Herbstaktion hat es nicht nur optisch in sich: Die Sonderedition der SATAjet X 5500 universe mit ihrem markanten QR-Design gewährt Zugang in eine eigene Online-Welt.



Das markante QR-Design des aktuellen Sondermodells aus Kornwestheim ist mehr als nur Deko: Stolz Besitzer bekommen exklusiv Zugang zum SATA universe.

SO GEHT ES INS SATA UNIVERSE

Die SATAjet X 5500 universe ist einzigartig und limitiert. Erhältlich ist die Pistole bei allen teilnehmenden SATA-Fachhändlern seit einigen Wochen und wie immer – nur solange der Vorrat reicht. Weitere Infos finden sich im Internet. Wer sich schon seine Sonderedition gesichert hat, kann über diesen QR-Code die neue Online-Welt für sich erobern.



**Z**eitgemäß einmal anders, dachte man sich in Kornwestheim und belohnte Käuferinnen und Käufer der Premium-Lackierpistole SATAjet X 5500 universe nicht mit einem „normalen Präsent“ als Zugabe. Im Rahmen der Herbstaktion 2023 gelangen Anwender über ihre neue Werkstattausrüstung ins SATA universe und bekommen Zugriff auf exklusive Inhalte und Vorteile.

Die eigens konzipierte Online-Welt wird regelmäßig um neue Inhalte und Aktionen ergänzt. Mitglieder können bei Gewinnspielen mitmachen, erhalten exklusive News und Informationen. Sie erfahren als Erste, wenn es neue Produkte gibt – Stichwort „Sneak Previews“. Gleich nach der Registrierung kann sich jeder

Besucher im SATA universe auf spannenden Themen freuen.

**Die SAL als Zugriffscod**

Die Online-Erlebniswelt steht ausschließlich denjenigen offen, die eine SATAjet X 5500 universe besitzen und sich mit deren SAL-Nummer (SATA Authentication Label) im Portal einen Platz sichern.

Diese SAL-Nummer ist eine SATA Spezialität: Üblicherweise kann der Käufer eines Produkts damit online überprüfen, ob er wirklich ein SATA Original erstanden hat. Im Fall der neuen Pistole ist die Nummer gleichzeitig der Türöffner zum SATA universe – sie kann auch nur einmalig zur Registrierung verwendet werden.

**Besonderes Dankeschön**

Jari Pfander, Bereichsleiter Marketing & Kommunikation bei SATA, erklärt die Idee hinter der Aktion gegenüber AUTOHAUS so: „Wir wollen damit den Lackierern und Fans unserer Premium-Produkte etwas zurückgeben. Etwas, das über ein bloßes ‚Danke für die Treue‘ hinausgeht. Wer sich fürs SATA universe registriert, darf sich durchaus als Teil von etwas Besonderem fühlen. Und ist auch tatsächlich privilegiert, zum Beispiel, wenn es um die ersten Einblicke in neue Produktwelten geht. Aber mehr wollen wir an dieser Stelle natürlich noch nicht verraten.“ Man darf also gespannt sein: Ob wohl etwas aus dem SATA Universum nach außen dringt?

Karsten Thätner ■

Fotos: SATA



Liebe Kunden, verehrte Geschäftspartner,

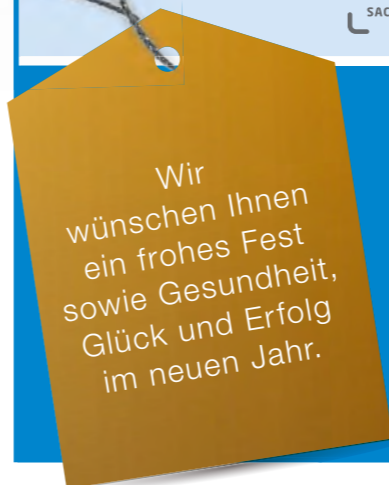
nach diesem witterungsbedingt turbulenten Jahr möchte ich mich herzlich bei Ihnen für das entgegengebrachte Vertrauen und Ihre Treue bedanken. Wie in unserer Branche üblich, geht man gemeinsam nicht immer nur durch gute Zeiten - aber immer nach vorne.

Mein Team und ich freuen uns darauf, auch in Zukunft für Sie da zu sein.



Ihre Marion Bauer

**BEI JEDEM WETTER**  
IMMER FÜR SIE DA - IHRE SACHVERSTÄNDIGEN!



**HAUPTSTELLE**

Flößergasse 7  
81369 München

Tel.: 089 / 723 00 222  
Fax: 089 / 724 21 72

E-Mail: info@svbauer.de  
Web: www.svbauer.de

**ZWEIGSTELLE GERMERING**

Industriestr. 22  
82110 Germering

Tel.: 089 / 81 89-29 92  
Fax: 089 / 81 89-29 93

E-Mail: info@svbauer.de  
Web: www.svbauer.de

**ZWEIGSTELLE STARNBERG**

Alpenstr. 2a  
82319 Söcking

Tel.: 0 81 51 / 86 81  
Fax: 0 81 51 / 87 57

E-Mail: info@svbauer.de  
Web: www.svbauer.de



1



2

1 Das Vertriebsleiterteam der D-A-CH-Region nach erfolgreicher Präsentation (v. l.): Amedeo Bonorva, Vertriebsleiter Schweiz, Jörg Anders, Commercial Director D-A-CH+, Jeanette Ast-Leiner, Vertriebsleiterin Deutschland, Daniel Kapeller, Vertriebsleiter Österreich, und Stefan Oesterling, Business Development Manager Acoat Selected  
 2 Über 500 Gäste waren der Einladung zum Acoat Selected Partner-Club-Treffen 2023 gefolgt.  
 3 Keynotespeaker Dr. Peter Kreuz mit seinem Vortrag „Verschwende keine Krise“



3

NETWORKING

# Gemeinsam auf den K&L-Olymp

Rund 500 Gäste aus der D-A-CH-Region waren der Einladung von AkzoNobel nach Athen gefolgt und kamen kürzlich zum traditionellen Partner-Club-Treffen des Acoat Selected Werkstattnetzwerks zusammen.

Eine der schönsten Hauptstädte Europas bot den malerischen Rahmen für ein erlesenes Programm: In Athen standen Wissensvermittlung und -austausch auf hohem Niveau auf der Agenda, wobei auch die Kultur nicht zu kurz kam. Moderatorin Maria Theresa Schinnerl, Trainerin und Buchautorin aus Österreich, führte die zahlreich erschienenen Gäste durch ein abwechslungsreiches

Programm, das einen bunten Mix aus Expertenvorträgen, Produktvorstellungen, Erfahrungsberichten und Praxistipps bot. Darüber hinaus blieb während der Pausen an den Info-Ständen oder beim abwechslungsreichen Rahmenprogramm viel Zeit für persönlichen Austausch und Networking mit AkzoNobel-Ansprechpartnern und Betriebsinhabern.

**Top-aktueller Bezug**

In seiner Eröffnungsrede nahm Jörg Anders, Commercial Director VR DACH, Nordics, UK & I bei AkzoNobel, auch gleich Bezug auf die jüngsten Extremwetterereignisse, welche Griechenland in den Wochen zuvor erschüttert hatten. „Griechenland wurde von den Wetterextremen im Sommer hart getroffen. Wir sind in Kontakt mit lokalen Ansprechpartnern zur Unterstützung von Wiederaufbau-

maßnahmen vor Ort. Maßnahmen, deren Ziel es ist, eine nachhaltige Energiewirtschaft zu stärken. Auf diese Weise werden wir auch die CO<sub>2</sub>-Emissionen, die durch das Event entstanden sind, durch Einsparung an anderer Stelle ausgleichen“, erklärte Jörg Anders während seiner Ansprache.

**Nachhaltigkeit groß geschrieben**

Daran anknüpfend leitete er zum Thema „Nachhaltige Reparaturnetzwerke“ über. In einer gemeinsamen Talkrunde mit den Verantwortlichen der D-A-CH-Region, Jeanette Ast-Leiner, Vertriebsleiterin Deutschland, Daniel Kapeller, Vertriebsleiter Österreich, Amedeo Bonorva, Vertriebsleiter Schweiz, und Stefan Oesterling, Business Development Manager Acoat Selected, ging es um die EU-Nachhaltigkeitsanforderungen an die gesamte

Fotos: Akzo Nobel

Wertschöpfungskette. Hier wurde deutlich, dass etwa zwei Drittel der CO<sub>2</sub>-Emissionen auf die Verarbeitung in Lackierereien entfallen.

Dazu betonte Jeanette Ast-Leiner, dass neben Versicherungsunternehmen und OEMs auch die Lackhersteller mit ganzheitlichen Lösungen einen wichtigen Beitrag leisten, damit die Klimaziele bis 2050 erreicht werden: „AkzoNobel engagiert sich seit Jahren für nachhaltiges Handeln und zeigt sich darin als Branchenführer.“ Dabei wurde an das Programm RETHINK erinnert, mit dem der Lackhersteller seit 2022 Betriebe zum Umdenken und zu noch mehr Nachhaltigkeit motivieren möchte. Das Sustainable Repair Network von AkzoNobel ist eine weitere Maßnahme auf diesem Weg und wurde im nächsten Schritt von Jörg Anders und Stefan Oesterling erläutert.

**Ressourcen sparen im Netzwerk**

„Das AkzoNobel Sustainable Repair Network ist ein Konzept, welches Betriebe darin unterstützt, gezielt Maßnahmen zu definieren und umzusetzen und hierüber ihre Energiekosten signifikant zu reduzieren“, so Jörg Anders. Dabei begleitet AkzoNobel in einem dreistufigen Prozess – Messen, Überwachen und Verbessern – die Werkstätten, ermittelt die Schritte, die zur Reduzierung des Energieverbrauchs

im Betrieb ergriffen werden können, und unterstützt den Kunden bei deren Umsetzung. Hierfür werden regelmäßige Audits durchgeführt, wobei das Konzept auf vier Säulen fußt:

- Repair: Reparatur vs. Austausch
- Recycle: Abfallmanagement
- Re-Use: Einsatz von Gebrauchtteilen und Zubehör
- Reduce: CO<sub>2</sub>-Emissionen, Energieverbrauch, Material, Abfall

**Den Herausforderungen begegnen**

Weiter ging es am ersten Konferenztag mit Vorträgen externer Referenten zu den Themen Fachkräftemangel, Kooperationen und Digitalisierung. Hier wurden Wege aufgezeigt, wie sich mit alternativen Teilqualifizierungsmaßnahmen neue Fachkräfte gewinnen und integrieren lassen. Ebenso lernten die Teilnehmer, wie wichtig strategische Kooperationen sind, um wettbewerbsfähig zu bleiben und die zukünftigen Herausforderungen des Marktes zu meistern. Im dritten Vortrag wurden Chancen und Voraussetzungen für die Digitalisierung der Karosserie- und Lackierfachbetriebe aufgezeigt.

**Die digitale Fachkraft**

Beispiele für den Betriebsalltag und zur Prozessoptimierung erhielten die Teilnehmer anhand der Präsentation der vollautomatischen Farbmischmaschine Colormatchic und der überarbeiteten Version des Paint PerformAir (PPA). Norbert de Wolf, Verkaufsleiter von Santint BV, führte in die Eigenschaften und Vorteile der Lackmischmaschine ein. Die Colormatchic ermöglicht hochpräzise, ressourcenschonende Farbtonmischungen in wenigen Minuten. Durch Dosierung auf Hundertstel Gramm genau reduziert sich der Lackverbrauch um bis zu 20 %.

Fehlodosierungen werden vermieden, ebenso lassen sich Arbeitszeiten reduzieren und signifikante Effizienzsteigerungen erzielen. Damit bietet das Gerät auch eine Möglichkeit, den Fachkräftemangel zu entschärfen. Die ersten Maschinen sind in der D-A-CH-Region bereits installiert. Das AkzoNobel Applikationstool Paint PerformAir (PPA) wurde in seiner neuen Version vorgestellt. Ab sofort verfügt es über eine noch bedienerfreundlichere Oberfläche sowie über einen Sommer-Winter-Modus, um das Gerät noch stärker und damit effizienter auf den Betriebsalltag und den Jahreslauf einstellen zu

können. Eine weitere wichtige Neuerung ist der Doppelschlauchanschluss.

Damit stehen nunmehr zwei Schläuche zur Verfügung, so dass mit einem PPA zwei Lackierkabinen betrieben werden können. Eine weitere Innovation ist ein integrierter digitaler Durchflussmesser. Mit diesem wird die abgenommene Druckluft individuell erfasst und die Steuerung von Temperatur und Befeuchtung erfolgt noch präziser. „Mit der neuen Version des PPA sind wir noch viel stärker in der Lage, qualitativ und kosteneffizient auf die jeweils individuelle Situation bei den Kunden einzugehen“, meint Armin Dürr, Technical Manager bei AkzoNobel.

**Konkrete Lösungsansätze**

Der zweite Konferenztag stand im Zeichen nützlicher Tipps zur Senkung von Energiekosten und CO<sub>2</sub> sowie zur Mitarbeiterbindung. Armin Dürr startete mit einer Expertenrunde zum Thema „Effizient in die Zukunft“. Darin zeigte er Möglichkeiten auf, wie sich Lackierbetriebe für die Zukunft kosten- und prozessoptimiert aufstellen können, und betonte dabei, dass es kein allgemeingültiges Rezept gibt. Jeder Betrieb müsse vielmehr individuell betrachtet werden. Als wirksames Beratungs- und Analysetool nannte er den CO<sub>2</sub>e Repair Calculator sowie einen Energierechner, das branchenweit erste digitale Tool zur ganzheitlichen Ermittlung anfallender CO<sub>2</sub>-Emissionen und den Energiekosten. In Verbindung mit der daraufhin richtigen Produktauswahl aus dem AkzoNobel Sortiment lassen sich laut Armin Dürr zwischen 30 bis 50 % Energie und CO<sub>2</sub> einsparen.

Andreas Bäuerle, Business Consultant bei AkzoNobel, referierte über „Strukturelles und nachhaltiges Wirtschaften“. In seinem Vortrag betonte er, wie wichtig ein angenehmes Arbeitsumfeld zur langfristigen Bindung der „knappen Ressource Mitarbeiter“ ist. Dazu gehören strukturierte Arbeitsabläufe, agile und effektive Werkstattmeetings, Eigenverantwortung und selbstbestimmte Mitarbeit.

Unter dem Titel „Vergeude keine Krise“ brachte Dr. Peter Kreuz, Keynote Speaker und Buchautor, die Konferenz schließlich zu einem krönenden Abschluss. Er zeigte, wie Perspektivenwechsel und kritisches Hinterfragen neue Wege eröffnen und aus Alltäglichem neue Inspirationen erwachsen können.

Karsten Thätner ■

NACHRUF

## Cogitanda-Chef Wälder ist tot

Die Cogitanda Dataprotect AG hat am 14. November den „tragischen und plötzlichen Tod“ ihres Vorstandsvorsitzenden und Gründers Jörg Wälder im Alter von 60 Jahren bekannt gegeben. Seine Funktion als CEO bei dem Versicherungsmakler mit Sitz in Altenahr übernimmt vorläufig Vorstandsmitglied Jens Lison.

**Macher mit Vision**

Die 2016 gegründete Unternehmensgruppe, zu der unter anderem der Assekurateur Cogitanda Insurance Services GmbH gehört, würdigte Wälder in ihrem Nachruf als „visionären Entrepreneur und Pionier seines Faches“. Er habe den Anbieter für Cyberversicherungen mutig und sehr persönlich für die Mitarbeiter, Kunden und Geschäftspartner nach ho-

hen Vorstellungen entwickelt und eine einzigartige Marktposition geschaffen. Die innovative Verschmelzung aus Prävention von Cyberrisiken, Cyber-Versicherung und Cyber-Schadenmanagement seien maßgeblich Jörg Wälders Vermächtnis und suche außerhalb der Cogitanda ihresgleichen, schreibt das Unternehmen weiter.

**Weitreichende Branchenerfahrung**

Vor der Gründung der Cogitanda AG war Jörg Wälder zuletzt für die Wirtschaftsprüfungs-Gesellschaften KPMG und PricewaterhouseCoopers tätig. In der Schadenbranche macht sich der Verstorbene, der seine Karriere 1982 bei HDI-Gerling gestartet hatte, unter anderem durch Leitungspositionen bei der Gothaer,

Daimler-Benz, als Vorstandsvorsitzender der Volkswagen Financial Services AG und als Vorstand des weltweiten Kfz-Geschäfts der Zurich Versicherung einen Namen.

KT ■



Der Versicherungsmanager und Cogitanda-CEO Jörg Wälder verstarb Mitte November überraschend im Alter von 60 Jahren.

E-MOBILITÄT

## Der Vatikan fährt VW

Bis 2030 will der Vatikan seine Flotte klimaneutral gestalten und setzt dabei auf Volkswagen. Imelda Labbé, Volkswagen Vorständin für Vertrieb, Marketing und Aftersales, und Dr. Christian Dahlheim, Vorstandsvorsitzender der Volkswagen Financial Services AG, ließen es sich deshalb nicht nehmen, zwei ID.3 Pro Performance2 als Start der Dekarbonisierungsstrategie persönlich auszuliefern. „Die Elektrifizierung von Fuhrparks wird weltweit immer wichtiger. Dass künftig auch

Beschäftigte des Vatikans zu den ID. Fahrern zählen werden, ist eine große Ehre für unsere Marke und unterstreicht die Attraktivität unserer vollelektrischen ID. Modelle“, sagte Imelda Labbé bei der Fahrzeugübergabe in der Vatikanstadt. Dr. Christian Dahlheim ergänzte: „Wir freuen uns sehr, den Vatikan bei diesem wichtigen Projekt unterstützen zu können. Das ist etwas ganz Besonderes für uns und zeigt, dass wir mit unseren Mobilitätslösungen absolut wettbewerbsfähig sind.“

**Ökologischer Umbau mit Partner VW**

Der Staat Vatikanstadt engagiert sich für die Umsetzung innovativer und nachhaltiger Lösungen, die es ermöglichen, die Auswirkungen menschlicher Aktivitäten auf die Umwelt konkret zu reduzieren, um den Planeten zu schützen.

Im Mittelpunkt eines speziellen Programmes mit der Bezeichnung „Ökologischer Umbau 2030“, das darauf abzielt, den CO<sub>2</sub>-Fußabdruck des staatlichen Fuhrparks zu verringern, steht dabei die Mobilität. Um dies zu erreichen, sollen die vorhandenen Fahrzeuge nach und nach durch Elektrofahrzeuge ersetzt werden, um bis 2030 die CO<sub>2</sub>-Neutralität des gesamten Fuhrparks zu erreichen.

Volkswagen ist der ausgewählte Partner für dieses Projekt und liefert dem Vatikanstaat über Volkswagen Financial Services ab Anfang 2024 eine Flotte an vollelektrischen Fahrzeugen. In späteren Phasen werden sukzessive weitere emissionsfreie Fahrzeuge der Marken des Volkswagen Konzerns an den Vatikan übergeben. Ziel ist es, bis 2030 die gesamte Flotte des Stadtstaats zu elektrifizieren.

KT ■



Fahrzeugübergabe im Vatikan (v. l.): Dr. Marcus Osegowitsch, CEO der Volkswagen Group Italia, Papst Franziskus, Imelda Labbé, VW Vorständin für Vertrieb, Marketing und Aftersales, und Dr. Christian Dahlheim, CEO der Volkswagen Financial Services AG

Fotos: Cogitanda AG, Volkswagen AG

# Kooperatives Schadenmanagement.

## Das Erfolgsrezept in der Schadensteuerung!



Wir bedanken uns bei allen Marktteilnehmern, die im vergangenen Jahr unsere Mitgliedsbetriebe mit fairen Lösungen und partnerschaftlicher Zusammenarbeit unterstützt haben. Erfolg geht nur miteinander!

Wir wünschen Ihnen und Ihren Familien einen guten Rutsch sowie ein erfolgreiches und gesundes neues Jahr

Save the date



Schadensteuerung - neu gedacht!

Eurostrand Resort Moseltal, Leiwon  
Teilnehmen und mitmachen: info@bvdp.info  
#NWS24



www.bvdp.info  
www.more.group



24.04.2024



STATISTIK

# Tödliche Unfälle leicht rückläufig

Nach aktueller Prognose des ADAC wird die Zahl der im Straßenverkehr ums Leben gekommenen Menschen 2023 um ca. zwei Prozent niedriger liegen als im Vorjahr.



Automobilindustrie, Unfallforscher und Politik arbeiten weiterhin an der Vision Zero, um Verkehrsteilnehmern und ihren Angehörigen solche Momente zu ersparen.

Die vorläufige Bilanz des Münchner Automobilclubs geht für das zu Ende gehende Jahr von 2.730 Todesopfern aus. 2022 waren es noch 2.788 getötete Personen (-2,1%) gewesen. Der Anstieg nach dem erfreulichen Allzeittief im Corona-Jahr 2021 (2.562 tödliche Unfälle) war laut ADAC vor allem auf das weitgehend normalisierte Verkehrsaufkommen nach Ende der pandemiebedingten Delle in Sachen individuelle Mobilität zurückzuführen. Auch in den vergangenen zwölf Monaten erreichte der Straßenverkehr fast wieder Vor-Corona-Niveau.

**Minus 40 Prozent als Zehn-Jahres-Ziel**  
Der leichte Rückgang der Unfälle mit tödlichem Ausgang ist vor allem deshalb erfreulich, da die Zahl der polizeilich erfassten Crashes 2023 um 3,1 Prozent auf rund 2.480.000 steigen wird. Rückläufig waren dagegen die Zahlen der Unfälle mit Personenschäden (-0,6% auf 288.000) und der im Straßenverkehr verunglückten Personen (-0,5% auf 362.000). Dennoch sieht der ADAC das Zehn-Jahres-Ziel der

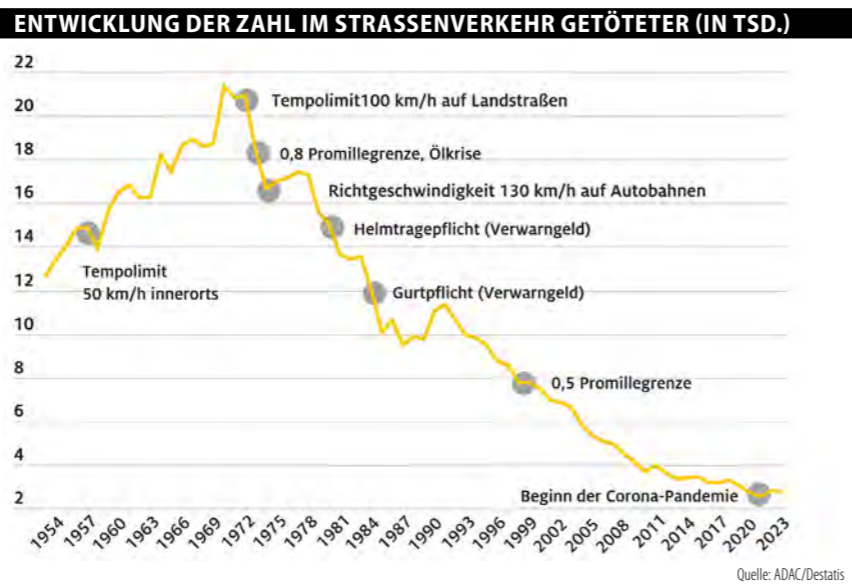
Bundesregierung in Gefahr, die Zahl der Verkehrstoten im Zeitraum von 2021 bis 2030 um 40 Prozent zu senken. Der für das Erreichen der im „Pakt für Verkehrs-

sicherheit“ von Bund, Ländern und Kommunen definierten Vorgabe deutliche Rückgang der Todesfälle auf Deutschlands Straßen blieb auch 2023 aus.

**Mehr Miteinander nötig**

Um den nächsten Schritt auf dem Weg zur Vision Zero – keine Toten oder Schwerverletzten mehr im Jahr 2050 – zu erreichen, braucht es laut ADAC gemeinsame Anstrengungen. Vor allem in der Weiterentwicklung von Fahrerassistenz- und insbesondere Notbremssystemen sieht man großes Potenzial für mehr Sicherheit im Straßenverkehr. Weitere erfolgversprechende Maßnahmen seien die Ausweitung des Lernzeitraums bei der Fahrausbildung, also der Führerschein mit 16, um Unfälle unter Beteiligung junger Menschen zu reduzieren. Zudem setzt man beim ADAC, unter anderem als Partner der Kampagne #mehrAchtung, auf ein rücksichtsvolleres Verhalten hinter dem Steuer und bei der Nutzung anderer Verkehrsmittel.

Karsten Thätner ■



In den vergangenen 70 Jahren haben neue Gesetzesvorgaben, aber auch der Fortschritt in Sachen Fahrzeugtechnik die Sicherheit auf Deutschlands Straßen signifikant erhöht.

Foto: MartinFrey/Getty Images



# PROFI SERVICE TAGE

STARKES NETZWERK

# DANKE!

Die PROFI SERVICE TAGE 2023 hatten es in sich mit Ideen, die bewegen! Herzlichen Dank an alle Besucher und Beteiligte!

Notieren Sie sich schon jetzt den neuen Termin und freuen Sie sich auf unser neues Konzept:  
**23. + 24.11.2024**  
**Frankfurt, Messehalle 5**

www.profi-service-tage.de



**Besucher des 62. VGT in Goslar können sich eine App herunterladen, die ohne Datenverbindung die Tagesplanung ermöglicht: deutscher-verkehrsgerichtstag.de**

kann“) geht es im AK II. In AK III soll geklärt werden, inwieweit Fahrleistungsgutachten durch die Fahrerlaubnisbehörden überprüft werden können und welche Konsequenzen diese Kontrollen haben sollten. Die Experten von AK IV befassen sich mit dem Problem der Behördentäuschung und dem sogenannten Punktehandel unter dem Motto „Cleverness oder strafbares Verhalten?“

**Die Rechtsfragen in den AK V bis VIII**

In AK V wird beraten, ob nach Unfallflucht geringere Strafen ausreichend sind, und dabei auch die Rechtspraxis im europäischen Ausland berücksichtigt. Vorschäden und Schadensgutachten sind das Thema in AK VI. Neben den Chancen technischer Analysen soll es dabei um Praxisprobleme aus Geschädigten- bzw. Versicherersicht gehen. Multimodales Reisen („Mit dem Zug zum Flug zum Schiff“) steht im Fokus von AK VII, unter anderem soll es um die Höhe von Verspätungsentschädigungen gehen. Der AK VIII, traditionell mit einer Rechtsfrage aus der Seefahrt beschäftigt, untersucht die Frage der Gefährdungshaftung des Reeders für Drittschäden.

In der nächsten Ausgabe von AUTOHAUS SchadenBusiness informieren wir unsere Leser über die Empfehlungen der Arbeitskreise und die wichtigsten Branchentreffs in Goslar. *Karsten Thätner ■*

**VGT 2024**

# Fokus auf Goslar

Vom 24. bis 26. Januar findet der 62. Deutsche Verkehrsgerichtstag statt und eröffnet traditionell das Jahr der Schadenbranche.

**A**uch wenn Corona-Pandemie, Standortfrage und nicht zuletzt die erstarkte Konkurrenz der Versicherungstage Leipzig die Bedeutung der altherwürdigen Veranstaltung im Harz etwas geschmälert haben mögen – in rund einem Monat wird die Instandsetzungs- und Regulierungsbranche einmal mehr auf die traditionsreiche Kaiserstadt blicken. Neben den offiziellen Veranstaltungen sind es vor allem die vielen Treffen, Stammtische und Abendeinladungen, auf denen kurz nach Jahresbeginn wichtige Weichen für die neue Schadensaison gestellt werden. Gestartet wird die 62. Ausgabe am Mittwoch mit der Fortbildungsveranstaltung VGT+ rund um das Thema nichtmotorisierte Verkehrsteilnehmer, einem Pressegespräch sowie der obligatorischen Mitgliederversammlung im Mar-morsaal.

**Umfangreiches Programm**

Die feierliche Eröffnung des Verkehrsgerichtstags übernimmt dann Präsident Prof. Dr. Ansgar Staudinger am Donnerstag in der Kaiserpfalz. Nach einer Begrüßungsansprache der Oberbürgermeisterin von Goslar, Urte Schwerdtner (SPD), wird der Präsident des Bundesverfassungsgerichts in Karlsruhe, Prof. Dr. Stephan Harbarth, den Plenarvortrag halten. Danach nehmen die Rechtsexperten ihre Arbeit auf und tagen bis Freitagvormittag, um die diesjährigen Empfehlungen des Ver-

kehrsgerichtstages an die Politik zu vereinbaren und zu formulieren. Ein Streitgespräch unter dem Motto „Nachschlag!“ rundet das Programm in Goslar ab, ehe die Ergebnisse der Arbeitskreise den Pressevertretern vorgestellt werden.

**Die Themen der AK I bis IV**

Der Verkehrsgerichtstag hat wie üblich bereits die Rechtsfragen veröffentlicht, mit denen sich die einzelnen Arbeitskreise im kommenden Januar beschäftigen werden. AK I behandelt die Frage, ob und wie Täterfahrzeuge nach strafbaren Trunkenheitsfahrten eingezogen werden sollten. Um Haushaltsführungsschäden („Wenn das Unfallopfer nicht mehr staubsaugen

**IMPRESSUM**

**AUTOHAUS SchadenBusiness**  
erscheint zusammen mit AUTOHAUS 23-24/2023 am 18. Dezember 2023

**Chefredaktion Walter K. Pfauntsch**  
**Redaktion**

Karsten Thätner, Stefan Endres, Sabine Schweiger (B.S.), Jörg Schwieder

**Realisierung**  
Verlagsvertretung Presse + PR Pfauntsch  
Otto-Hahn-Straße 28, Aufgang 4  
85521 Ottobrunn-Riemerling  
Tel. 0 89/6 65 90 70 - 10  
redaktion@pfauntsch-medien.de

**Chefin vom Dienst**  
Dr. Andrea Haunschild

**Korrektorat**  
Simone Meißner

**Herstellung**  
Heike Reim

**Grafik/Layout**  
Stefanie Michalski

**Verlag**  
**Geschäftsführer**  
Peter Lehnert

**Verlagsleiter Springer Automotive Media**  
Ralph M. Meunzel

**Anzeigen**  
Andrea Volz (Anzeigenleitung)  
Silvia Bauer (Verwaltung)

**Anschrift von Verlag und Redaktion**  
Tecvia GmbH  
Auto Business Media  
Aschauer Straße 30, 81549 München  
Tel. 089/20 30 43-0

**Druck**  
L.N. Schaffrath GmbH & Co. KG DruckMedien,  
Marktweg 42-50, 47608 Geldern

**Erscheinungsweise**  
SchadenBusiness erscheint als Beilage zu AUTOHAUS mit vier Magazinen sowie den Jahresdossiers „Automobilbranche“ und „Kfz-Assekuranz“. Zudem erscheint wöchentlich der SB-Online-Newsletter AUTOHAUS-SchadenSmanger.

**Eigentümerverhältnisse**  
Alleingeschäftsführerin der TECVIA GmbH ist die TECVIA Group GmbH. Alleingeschäftsführerin der TECVIA Group GmbH ist die TECVIA Holding GmbH. Alleingeschäftsführerin der TECVIA Holding GmbH ist die Unigestion Lenkrad S.à r.l. (Luxemburg). Gesellschafter der Unigestion Lenkrad S.à r.l., die mehr als 25% des Kapitals halten, sind PE-Unternehmer Opportunities SCS (Luxemburg) (34,37%) und Unigestion Direct III SCS-SICAV-RAIF (Luxemburg) (57,3%). Aktionär der Unigestion Direct III SCS-SICAV-RAIF mit einer Kapitalbeteiligung von mehr als 25% ist FAMSA Foundation (Schweiz).

Fotos: Peter Kamini/GOSLAR Marketing GmbH, VGT.