

Daniela Mielchen

# Schadenmanagement in Eigenregie

Daniela Mielchen

# Schadenmanagement in Eigenregie

Schadens- und Kaskorecht im Werkstattalltag



© 2012 Springer Automotive Media in der Springer Fachmedien München GmbH,  
Aschauer Straße 30, 81549 München  
www.springer-automotive-shop.de

1. Auflage 2012  
Stand 07/2012

Produktmanagement: Kerstin Bandow  
Lektorat: Kerstin Jäger  
Herstellung: Silvia Sperling, Markus Tröger  
Satz & Layout: satz-studio gmbh, Oberndorf am Lech  
Umschlaggestaltung: Bloom Project GmbH, München  
Titelbild: © Cla78/Fotolia  
Druck: AZ Druck und Datentechnik GmbH, Heisinger Straße 16, D-87437 Kempten

Springer Fachmedien ist Teil der Fachverlagsgruppe Springer Science+Business Media

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmung und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Das Werk ist mit größter Sorgfalt erarbeitet worden. Eine rechtliche Gewähr für die Richtigkeit der einzelnen Angaben kann jedoch nicht übernommen werden.

ISBN 978-3-89059-163-6

Vorwort .....	11
<b>1 Grundsätzliche schaden- und kaskorechtliche Fragestellungen .....</b>	<b>13</b>
1.1 Der systematische Unterschied zwischen Haftpflicht- und Kaskoansprüchen .	13
1.2 Das Dreiecksverhältnis Kunde – Werkstatt – Versicherung und welche Schlüsse daraus zu ziehen sind .....	16
1.3 Schadenminderungspflicht .....	18
<b>2 Wenn der Kunde vor Ihnen steht .....</b>	<b>20</b>
2.1 Das Rechtsdienstleistungsgesetz .....	20
2.2 Die taktischen Fragen .....	23
2.2.1 Zentralruf zur Ermittlung des unfallgegnerischen Versicherers .....	23
2.2.2 Haftpflicht oder Vollkasko oder sogar Haftpflicht und Vollkasko? .....	23
2.2.3 Kostenvoranschlag oder Schadengutachten? .....	24
2.2.4 Kostenvoranschlag kostenlos oder kostenpflichtig? .....	27
2.2.5 Anwaltsempfehlung oder selbst regulieren? .....	28
2.2.6 Zulässigkeit und Grenzen der Schadenabwicklung durch die Werkstatt. ....	33
<b>3 Die Schadenpositionen .....</b>	<b>35</b>
3.1 Abschleppkosten .....	35
3.2 Standgeld .....	38
3.3 Reparaturkosten konkret .....	39
3.4 Reparaturkosten fiktiv .....	42
3.5 Rabatt und Schadenabrechnung .....	47
3.6 „Neu für Alt“-Abzug, Wertverbesserung, Vorteilsausgleich .....	49
3.7 Alt- und Vorschäden und das Beweisrecht .....	50
3.8 Reparatur über den Wiederbeschaffungswert hinaus .....	52
3.9 Wertminderung .....	58
3.10 Neuwertentschädigung .....	62
3.11 Totalschaden, Fahrzeug aus Anlass des Unfalls abgeschafft .....	63
3.12 Restwert .....	69
3.13 Ab- und Anmeldekosten .....	73
3.14 Resttreibstoff im Tank .....	74
3.15 Ausfallschaden, Allgemeines .....	76

3.16	Nutzungsausfallentschädigung .....	79
3.17	Mietwagenkosten .....	81
3.18	Schadenpauschale .....	87
<b>4</b>	<b>Sonderthemen</b> .....	<b>88</b>
4.1	Die Abrechnung „nach Quotenvorrecht“ mit der Vollkaskoversicherung des Kunden und der gegnerischen Haftpflichtversicherung bei Quotenfällen ....	88
4.2	Verzicht auf die Selbstbeteiligung in der Kaskoversicherung und daraus resultierende Rechtsprobleme .....	93
4.3	Das Sachverständigenverfahren als (schwerfällige) Konfliktlösung in Kaskoangelegenheiten .....	94
4.4	Die Abgrenzung von Unfallschaden und Betriebsschaden in der Vollkaskoversicherung .....	97
4.5	Der Wildschaden .....	99
4.6	Die Rettungskosten in der Kaskoversicherung .....	102
4.7	Der Glasschaden .....	104
4.8	Der Sturmschaden .....	106
4.9	Der Hagelschaden .....	106
4.10	Grobe Fahrlässigkeit in der Kaskoversicherung .....	108
4.11	Der Privat- oder Firmenhaftpflichtschaden .....	109
4.12	Der durch ein Tier ausgelöste Schaden .....	109
4.13	Kinder als Schädiger .....	111
4.14	Schaden mit Auslandsbeteiligung .....	113
<b>5</b>	<b>Strategische Erwägungen rund um die Haftpflichtschaden- abwicklung</b> .....	<b>115</b>
5.1	Möglichkeiten des Versicherers, Regie zu führen, im Keim ersticken .....	115
5.2	Die „Seid nett zueinander“-Konzepte der Versicherer .....	119
5.3	Partnerwerkstatt der Versicherung: ein warmes, weiches Bett? .....	120
5.4	Schadenmanagement auf Werkstattseite mit Sachverständigen und Fachanwälten für Verkehrsrecht .....	121
5.5	Argumentationsmuster für die Einschaltung von Sachverständigem und Anwalt .....	124

## Vorwort

Das Reparaturgeschäft rund ums Auto und den Unfallschaden ist heute umkämpfter denn je. Mithin gelten nicht nur Service/Aftersales als die (noch) rentierlichsten Bereiche eines Autohauses, sondern die hier „mitintegrierte“ Karosserie- und Lackinstandsetzung nochmals als der eigentliche, echte Ertragsbringer.

Das wissen natürlich auch diejenigen, welche die Schäden normalerweise zu regulieren haben: die Autoversicherer. Sie liefern sich seit Jahren einen scharfen Preiskampf untereinander und haben – trotz neuerlicher Prämienerhöhungen – auch 2012 branchenweit wieder tiefer Zahlen geschrieben. Fakt ist, dass sich das allgemeine Prämienniveau der Kfz-Versicherung nach wie vor – wie es der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) selbst sagt – auf dem „niedrigen Niveau von Anfang der 1980er Jahre“ befindet. Derzeit verdient in Deutschland in der Autoversicherung deshalb angesichts der in der Kraftfahrt-Haftpflicht wie auch in der Teil- und Vollkaskoversicherung deutlich über 100 Prozent liegenden Schaden-Kosten-Quoten („Combined Ratio“) auch keine einzige Assekuranz Geld! Im Gegenteil: Bei jedem Vertrag gibt der gesamte Markt inklusive Verwaltungskosten mehr Geld für Schäden aus, als zuvor über die Prämien eingenommen wurde.

Als Folge der Deregulierung im Versicherungsmarkt – und damit dem Beginn der harten Preiskämpfe – setzte in der zweiten Hälfte der 1990er Jahre sukzessive das Kfz-Schadenmanagement ein. Rund eineinhalb Jahrzehnte später ist es nicht nur zu einem komplexen „Gebilde“ avanciert, sondern zu einem weltweiten Prozess „gereift“, dem sich kaum ein Player rund um den Schaden ernsthaft entziehen kann. Offen sprachen manche Schadenverantwortlichen frühzeitig von sogenannten „Wegelagerern des Schadens“, womit sie Kfz-Sachverständige und Anwälte meinten. Offen sagen Assekuranten seit Jahren aber auch, dass man bei den markengebundenen und freien Reparaturbetrieben – also bei der Werkstattpraxis zu „K&L“ – mittels Schadensteuerung, Regel-, Prüf- und Kontrollsystemen noch den wirksamsten Hebel für Kosteneinsparungen habe. Das Modell des „Vertrauens-“ bzw. „Partnerbetriebes“ der Versicherung resultiert genau aus diesen Überlegungen heraus und wird mehr und mehr gekoppelt an bestimmte Kfz-Tarife (vorwiegend im Kaskoschaden) mit klarer Reparatursteuerung in eben diese Betriebe zu vereinbarten Instandsetzungskosten bzw. -obergrenzen. Schadenmanagement ist damit längst zu einer hochkomplexen Materie geworden. Um einen Kfz-Schaden heute im Sinne des Kunden, also des eigentlich Geschädigten, aber auch mit Blick auf die eigene betriebliche Zukunftssicherung und dann noch möglichst „stressfrei“ mit dem leistungspflichtigen Versicherer abwickeln zu können, ist neben einem tiefen Marktwissen auch immer mehr Kommunikation zwischen den Beteiligten nötig. Genau hier aber kann es häufig zu Missverständnissen und teilweise unangenehmen rechtlichen Folgen kommen. Unabdingbar ist deshalb heute ein zusätzlicher „Background“ zu rechtlichen Fragen rund um den Unfallschaden, seine Bewertung/Begutachtung, Instandsetzung und Regulierung.

Die Anschaffung des hier gegenständlichen neuen Standardwerks zum Schadenrecht mit dem Titel „Schadenmanagement in Eigenregie – Schadens- und Kaskorecht im Werkstattalltag“ kann ich Ihnen deshalb mit gutem Gewissen empfehlen! Mit der Autorin Dr. Daniela Mielchen erhalten Sie wertvolle Tipps und Informationen von einer ausgewiesenen Verkehrs-Rechtsanwältin. Sie zählt hierzulande zweifellos zu den renommiertesten und erfahrensten Repräsentanten des deutschen Verkehrsrechts!

Um angesichts des bereits angesprochenen Preisdrucks in der Kfz-Versicherungsbranche – der vor Autohäusern und freien Karosserie- und Lackierfachbetrieben nicht Halt macht – dauerhaft bestehen zu können, ist es zweifelsohne mit der vielfach gepriesenen und empfohlenen „Prozessoptimierung“ von Werkstattabläufen alleine nicht getan. Nicht minder entscheidend ist das Wissen um die Rechte, welche man als Betrieb hat und welche die Kunden haben. Hier vermittelt das Fachbuch von Dr. Daniela Mielchen deutlich und unmissverständlich, welche Positionen beispielsweise eine Versicherung auf einer Rechnung kürzen darf und welche nicht. Die Autorin, die seit 1991 am Standort Hamburg eine eigene und bundesweit tätige Kanzlei mit Spezialisierung auf Verkehrsrecht betreibt, hat ein profundes Wissen zur Materie. Schritt für Schritt erklärt sie anschaulich und verständlich die komplexen rechtlichen Zusammenhänge in der Schadenabwicklung.

Persönlich freue ich mich, dass Dr. Daniela Mielchen ihr Fachbuch bei Springer Automotive Media veröffentlicht, in dem auch die gesamte Online- und Print-Medienfamilie von AUTOHAUS SchadenBusiness erscheint. Zu Recht ist die Autorin dieses von ihr speziell für Autohäuser und freie K&L-Betriebe geschriebenen Praxis-Ratgebers bekanntermaßen seit zwei Jahren auch Chefredakteurin unseres jüngsten Titels AUTOHAUS SCHADENRECHT, den Sie als mitgedrucktes Supplement in jeder Ausgabe unseres viermal jährlich erscheinenden Printmagazins SchadenBusiness finden!

Dr. Daniela Mielchen ist damit letztlich auch „Stimme“ des Deutschen Anwaltvereins (DAV) bzw. dessen Arbeitsgemeinschaft Verkehrsrecht, der sie als Mitglied des Vorstandes angehört. Die innerhalb des Supplements AUTOHAUS SCHADENRECHT veröffentlichten Fachbeiträge sind bei unseren Lesern in hohem Maße aufgrund ihrer sachlichen Inhalte akzeptiert und können deshalb auch als echte betriebliche „Lebenshilfe“ erachtet werden.

Gleiches gilt ohne Frage für das vorliegende Fachbuch, zu dessen Lektüre ich Ihnen allen ganz besonders raten kann, aber auch viel Nutzen für Ihr Tagesgeschäft wünsche!

Herzlichst, Ihr

Walter K. Pfauntsch

Chefredakteur AUTOHAUS-Medienfamilie SchadenBusiness

Ottobrunn, im Dezember 2012

# 1 Grundsätzliche schaden- und kaskorechtliche Fragestellungen

In diesem Kapitel lernen Sie die Grundlagen kennen, auf denen jegliche Schadenregulierungsaktivitäten in Autohäusern basieren. Sie vertiefen das Grundverständnis des schaden- und kaskorechtlichen Denkens mit dem Ziel, dass Versicherungen Sie nicht mehr auf argumentativ falsche Gleise lenken können. Denn bewegt man sich in der falschen Gedankenschublade, denkt man also zum Beispiel werkvertragsrechtlich statt schadenrechtlich, ist die Gegenwehr gegen Kürzungen an Schadenpositionen manchmal nicht mehr möglich. Mit diesem Kapitel wird also das Fundament gelegt, auf dem die weiteren Kapitel aufbauen.

## 1.1 Der systematische Unterschied zwischen Haftpflicht- und Kaskoansprüchen

In der alltäglichen Werkstattpraxis gerät wieder und wieder aus den Augen, dass es zwischen Haftpflichtschäden und Kaskoschäden nur die Gemeinsamkeiten „Auto beschädigt“ und „Versicherung“ gibt. Davon abgesehen folgen die Schadenarten ganz unterschiedlichen Regeln.

Beim **Haftpflichtschaden** sind die Grundlagen im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) und im Straßenverkehrsgesetz (StVG) zu finden. Es handelt sich um das „Recht der unerlaubten Handlung“ oder vornehmer um das „Deliktsrecht“. Der Unfallgegner durfte das Fahrzeug des Unfallopfers nicht beschädigen. Weil er es dennoch tat, muss er Schadensersatz leisten. Denn § 823 Abs. 1 BGB bestimmt: *„Wer vorsätzlich oder fahrlässig das Leben, den Körper, die Gesundheit, die Freiheit, das Eigentum oder ein sonstiges Recht eines anderen widerrechtlich verletzt, ist dem anderen zum Ersatz des daraus entstehenden Schadens verpflichtet.“*

In § 7 Abs. 1 StVG wird ergänzend festgelegt: *„Wird bei dem Betrieb eines Kraftfahrzeugs oder eines Anhängers, der dazu bestimmt ist, von einem Kraftfahrzeug mitgeführt zu werden, ein Mensch getötet, der Körper oder die Gesundheit eines Menschen verletzt oder eine Sache beschädigt, so ist der Halter verpflichtet, dem Verletzten den daraus entstehenden Schaden zu ersetzen.“*

Und § 3 des Pflichtversicherungsgesetzes (PflVersG) bestimmt, dass der Halter eines Kraftfahrzeuges (mit ganz wenigen Ausnahmen) gegen die Haftpflichtansprüche der Geschädigten versichert sein muss.

Die Höhe des Schadensersatzes wird in § 249 Abs. 1 BGB geregelt: „Wer zum Schadensersatz verpflichtet ist, hat den Zustand herzustellen, der bestehen würde, wenn der zum Ersatz verpflichtende Umstand nicht eingetreten wäre.“ Wie das bei Unfallschäden typischerweise geht, steht in § 249 Abs. 2 BGB: „Ist wegen Verletzung einer Person oder wegen Beschädigung einer Sache Schadensersatz zu leisten, so kann der Gläubiger statt der Herstellung den dazu erforderlichen Geldbetrag verlangen. Bei der Beschädigung einer Sache schließt der nach Satz 1 erforderliche Geldbetrag die Umsatzsteuer nur mit ein, wenn und soweit sie tatsächlich angefallen ist.“



Quelle: Gina Sanders / fotolia.com

Das ist die gesamte fahrzeugbezogene Regelung. Da steht nichts von Reparaturkosten und Wertminderung, von Nutzungsausfallentschädigung oder Mietwagenkosten, von Wiederbeschaffungswert und Restwert, von Abschleppkosten oder Sachverständigenhonoraren. Das alles hat im Laufe der Jahrzehnte die Rechtsprechung entwickelt, als diese nach und nach den Teilsatz „der nach Satz 1 erforderliche Geldbetrag“ mit Inhalt gefüllt hat. Das A und O ist also die „Erforderlichkeit“.

Alle diese gesetzlichen Bestimmungen gelten grundsätzlich für und gegen jedermann. Von wenigen Ausnahmen abgesehen, ist es also gleichgültig, wer mit wem den Unfall hat und wo dieser oder jener versichert ist. Das Schadenrecht ist einheitlich für alle Unfallbeteiligten geltendes Recht. Das muss auch so sein, weil es zwischen den Beteiligten im Normalfall

keine andere Rechtsbeziehung gibt, die den Schadensersatz, zum Beispiel auf vertraglicher Ebene, regelt.

Weil das Haftpflichtschadenrecht also immer gleich ist, ganz gleichgültig, wer wem den Schaden zugefügt hat, können in allen Haftpflichtschadenfragen generelle Ausführungen gemacht werden, wie die Rechtslage ist.

Das **Kaskoversicherungsrecht** fußt auf einer ganz anderen Grundlage. Es basiert auf dem Vertrag des Versicherungsnehmers mit seinem Kaskoversicherer zum Schutz seines eigenen Fahrzeugs. Im Versicherungsdeutsch heißt die Kaskoversicherung deshalb auch offiziell „Fahrzeugversicherung“, in den Varianten der „Fahrzeugteilversicherung“ und der „Fahrzeugvollversicherung“.

Die Teilkaskoversicherung bietet Schutz gegen

- Brand und Explosion,
- Entwendung,
- Sturm, Hagel, Blitzschlag und Überschwemmung,
- Zusammenstoß mit Haarwild (oft auch erweitert auf andere Tierarten),
- Glasbruch sowie
- Kurzschlusschäden an der Verkabelung.



Quelle: Thomas I. / panthermedia.net