

Anwaltskooperationen

Der nachstehende Beitrag befasst sich zum einen mit einer Analyse des Ist-Zustandes bzw. der Zukunft des Automobilmarktes unter Berücksichtigung der Schadenthematik sowie der Darstellung der Lösungsansätze des Händlerverbandes für die Volkswagen- und Audi-Betriebe sowie deren Autovermietung Euromobil in Form eines Anwaltsnetzwerkes; zum anderen umfasst der Beitrag ein gesamtes Interview mit einem Volkswagen- und Audi-Vollfunktionsbetrieb, der eine Kooperation mit einem fach- und sachkundigen Rechtsanwalt und einem freien unabhängigen Kfz-Sachverständigen in der Praxis mit einem Win-Win-Ergebnis durchführt.

1. Automobilmarkt und Schadenthematik (Anwaltsnetzwerk)

Die Hausse am deutschen Automobilmarkt hat ihr Ende gefunden. Nachdem die Zulassungszahlen über viele Jahre hinweg nahezu nur den Weg nach oben kannten, wird in diesem Jahr ein deutlich geringerer Absatz erwartet. Robert Rademacher, der Präsident des Branchenverbandes ZDK, nennt das, was auf seine Mitglieder zukommt, den neuen Normalmarkt. Er könnte Recht behalten, denn mit einer Dichte von 546 Fahrzeugen je 1.000 Einwohner¹ bewegt sich Deutschland im europäischen Umfeld auf Platz 6, international auf Platz 11². Die Sättigungsgrenze liegt verdächtig nahe, d.h., Wachstum ist nicht zu erwarten. Wer dennoch meint, es bestünde noch Potenzial, sollte sich vor Augen führen, vor welchen Herausforderungen wir in naher Zukunft stehen.

Die Automobilkunden

Die für den Autokauf zur Verfügung stehende Menge Geld ist kleiner geworden. Gleichzeitig steht der Autokauf in größerer Konkurrenz zu anderen schönen Dingen. Kunden von heute müssen für ihre Zukunft mehr und mehr selbst vorsorgen. Früher selbstverständliche Absicherungen sind heute mit deutlich spürbaren Eigenbeteiligungen versehen. Arbeitsverhältnisse werden kürzer, Arbeitsplätze nicht unbedingt sicherer oder gar befristet. Immerhin 40 % der 20–29-Jährigen sind sogar der Meinung, dass Autofahren nicht beson-

ders angesagt sei³. Andere Anschaffungen sind Jugendlichen wichtiger. Das Auto verliert also nach und nach seinen Wert als Statussymbol.

Die Automobilindustrie

Innovationen waren früher die Domäne der Luxusklasse. Wenige Kunden zahlten viel Geld dafür, zuerst in deren Genuss zu kommen. Von da aus wurden Neuentwicklungen, wie Airbag oder ABS, immer weiter nach unten gereicht, bis es zur Massenproduktion reichte. Sieht man sich die europäischen Verkaufszahlen im Luxussegment an, geht es seit Jahren kontinuierlich nach unten. Um sich auch weiterhin Innovationen leisten zu können, müssen Automobilbauer demnach mit immer kleineren Autos, sprich weniger Marge, immer mehr umsetzen. Die anfallenden Kosten müssen also auf immer kleinere, dafür aber mehr Autos verteilt werden. Dieser Spagat ist nur durch Einfallsreichtum, Kostenreduzierungen, Größe und globale Präsenz zu schaffen. Es wird also auch hier zu weiteren Konsolidierungen kommen. Vergleicht man die jährlichen Planungen aller Marken mit realistischen Markterwartungen, kommen regelmäßig Zahlenwerke mit weit über 100 % heraus, was nichts anderes als Verdrängungswettbewerb erwarten lässt. In dieses Bild passt auch, dass nahezu alle Hersteller deutlich höhere Fertigungskapazitäten vorhalten, als auf absehbare Zeit an Absatzvolumen zu erwarten ist. Diese Überkapazitäten führen letztlich zu einem enormen Angebotsüberschuss, was wiederum einen Käufermarkt zur Folge hat. Aus diesem resultiert harter Wettbewerb, der sich in der Regel über den Preis abspielt.

Der Automobilhandel

Die Händlernetze fast aller im deutschen Markt tätigen Hersteller sind auf ein jährliches Absatzvolumen von bis zu vier Millionen Fahrzeugen ausgelegt. Allein daraus kann eine Überbesetzung abgeleitet werden. Doch ist auch zu bedenken, dass in den letzten Jahren mehr und mehr Geschäfte, die früher vom Händler vor Ort getätigt wurden, in die Hände der Hersteller übergegangen sind. Einige Hersteller haben darüber hinaus die Standorte ihrer Werksniederlassungen vervielfacht, deren oftmals rote Zahlen zum Jahresende durch die Konzernmutter wieder ausgeglichen werden. Bedingt durch Wirtschaftskrise und Überangebot bei rapide sinkender Nachfrage ist das Geschäft mit Leasing-Rückläufern, deren Restwert oftmals vom vermittelnden Händler zu tragen ist, rapide rückläufig. Die zu Beginn der Leasing-Verträge vereinbarten Restwerte sind oftmals deutlich höher als der heute tatsächlich zu erzielende Preis. Steigende Standzeiten von Gebrauchtwagen tun ihr Übriges, um Gewinnaussichten und Liquidität vieler Händler negativ zu beeinflussen. Die Finanzierung des laufenden Geschäfts wird dadurch schwieriger und teurer.

Der Automobilservice

Autos, die nicht verkauft werden, können auch nicht repariert werden. Wachstum ist also auch hier nicht wirklich zu erwarten. Flottenkunden werden preissensibler, private Kunden drehen jeden Euro mehrfach um. Die Anzahl der Arbeiten pro PKW p.a. ist weiter rückläufig, kommend vom Höchststand im Jahr 2003 bei 1,94 hin zu prognostizierten 1,5 im Jahr 2015⁴. Gleichzeitig steigt der Aufwand für die Vertragswerkstätten, denn die Hersteller fordern auch

1 Quelle: EuroStat 2004

2 Quelle: Wikipedia – List of countries by vehicles per capita

3 Quelle: Jugendstudie "Timescout", factory, April 2010

4 Quelle: Prognose des ZDK in Anlehnung an Daten des IfA Geislingen; DAT-Report 2009

weiterhin hohe Standards für Ausstattung, Aus- und Weiterbildung sowie Kundenbetreuung.

Die Schadenthematik

Das Schadenmanagement der Versicherer ist weiter auf dem Vormarsch. Kfz-Betriebe, die in diesem Punkt nicht gegensteuern, werden über kurz oder lang in wirtschaftliche Schwierigkeiten geraten. Es gilt also, dieses Feld professionell zu bearbeiten und zu gestalten.

Für die Volkswagen- und Audi-Betriebe haben deren Händlerverein sowie deren Autovermietung Euromobil bereits vor mehr als 10 Jahren begonnen, mit Seminaren, Beratung und juristischer Unterstützung Aufklärung zu leisten. Hieß das Stichwort damals noch Hilfe zur Selbsthilfe, geht es heute noch einen Schritt weiter. In **Zusammenarbeit mit Händlerverein, Euromobil und autorechtaktuell.de** wurde ein so genanntes Vertrauensanwaltsnetz aufgebaut. Unter dem Schirm dieses Netzwerkes sind fach- und sachkundige Anwälte aus ganz Deutschland versammelt, deren Unterstützung sich die VW/Audi-Händler und deren Kunden bedienen können. Den Machern dahinter geht es dabei um mehr, als nur hier und da ein Mandat zu ergattern. Im Vordergrund steht die strategische Beratung des Autohauses unter Einbeziehung eines freien und unabhängigen Kfz-Sachverständigen. Wenn im Kfz-Betrieb die Prozesse stimmen, ist die Einbeziehung von Gutachter und Rechtsanwalt zum Vorteil aller Beteiligten, inklusive des Kunden, vorprogrammiert.

Wie geht das mit dem Anwaltsnetz?

Neben der Fach- und Sachkunde sollten interessierte Anwälte vor allem eine offene Kommunikation pflegen und Dienstleistungsbereitschaft sowie Fingerspitzengefühl für die Belange des Kfz-Betriebes mitbringen. Das könnte sich u.a. dadurch ausdrücken, dass ein Kfz-Betrieb bzw. dessen Kunde während seiner Öffnungszeiten regelmäßig qualifizierte Antworten von der Kanzlei erhalten kann. Hier ist nicht immer der Anwalt selbst gefragt, er muss es nur sicherstellen. Für den Anwalt bedeutet das an der einen oder anderen Stelle sicher, auch mal über den gewohnten Schatten zu springen.

Doch auch die Kfz-Betriebe müssen ihr Verhalten und ihre Prozesse anpassen. In dieser Hinsicht hat sich schon vieles ver-

bessert, dennoch gibt es noch Potenzial nach oben.

Gemeinsam Geld verdienen ist das Motto. Daran sollten wir gemeinsam arbeiten. Der Markt ist vorhanden, nur die Marktteilnehmer müssen zueinander finden und diesen Markt aktiv gestalten.

2. Autohauskooperation mit Anwalt und Kfz-Sachverständigen



Im Gespräch mit **Kfz-Anwalt** erläutern Jürgen Meinhold und Ulrike Trützscher vom Autohaus Meinhold GmbH aus Auerbach, warum und wie sie die Bearbeitung von Unfallschäden verändert haben. Das Autohaus Meinhold betreibt in Auerbach je einen Volkswagen- und einen Audi-Vollfunktionsbetrieb. Eine moderne Karosseriewerkstatt mit eigener Lackiererei, ein Abschleppwagen sowie die Euromobil-Flotte ergänzen das Angebot.

Kfz-Anwalt: Herr Meinhold, Sie haben die Art und Weise der Schadenbearbeitung in Ihrem Betrieb vom Kopf auf die Füße gestellt. Wie kam es dazu?

J. Meinhold: Ich sehe das gar nicht so dramatisch, denn letzten Endes haben wir nur einige Prozessabläufe verändert. Wir arbeiten z.B. noch aktiver als früher mit einem freien und unabhängigen Kfz-Sachverständigen zusammen. So richtig neu für uns ist eigentlich nur, dass wir einen fach- und sachkundigen Rechtsanwalt gefunden haben, den wir unseren Kunden guten Gewissens und frohen Herzens empfehlen können.

Kfz-Anwalt: Was führte Sie zu der Erkenntnis, diese neuen Wege zu beschreiten?

J. Meinhold: Die Piesackerei von Seiten der Versicherer wurde immer unerträglicher. Erst machten sie Ärger mit den Mietwagen, dann mit den Sachverständigen, dann mit unseren Reparaturrechnungen. Der Druck, uns immer mehr unter Wert verkaufen zu sollen, nahm unaufhörlich zu. Irgendwann reichte

es mir dann und wir haben unsere Arbeitsweise in der Schadenbearbeitung umgestellt.

Kfz-Anwalt: Frau Trützscher, Sie bearbeiten die Unfallschäden hier im Autohaus. Wenn Ihr Chef hier von Umstellung spricht, was meint er damit?

U. Trützscher: Wir reden hier ja über Haftpflichtschäden und da stehen uns Möglichkeiten offen, die wir früher einfach nicht genutzt haben. Wir haben meist viel zu schnell zum Hörer gegriffen und uns im guten Glauben mit der leistungspflichtigen Versicherung auf die Art und Weise der Abwicklung geeinigt. Das war dann immer ein Kompromiss, allerdings meist zu unseren Lasten. Heute läuft das ganz anders: Wir besprechen die Sache erst einmal in Ruhe mit unserem Kunden. Wir schreiben den Reparaturauftrag und den Mietvertrag. Dann empfehlen wir die Einschaltung eines unabhängigen Gutachters, allein schon wegen der Beweissicherung und der möglicherweise zustehenden Wertminderung. Und um die Abwicklung möglichst komplikationslos zu halten, empfehlen wir dann auch die Einschaltung eines fachkundigen Rechtsanwalts. Kommunikation mit dem Versicherer gibt es an dieser Stelle nicht mehr.

Kfz-Anwalt: Wir hören immer wieder als Gegenargument, dass die Kunden keinen Anwalt wollen. Das wäre ein Reizwort. Wie reagieren Ihre Kunden?

U. Trützscher: Ja, diese Sorge hatten wir anfangs auch. Aber unser Chef war so bedient von der damaligen Situation, dass er solche Ausflüchte nicht gelten ließ. Und er sollte Recht behalten. Denn die Kunden haben unsere Empfehlungen von Anfang an gut angenommen. Sicher, es gibt immer wieder mal einen, der nein sagt. Die meisten aber folgen unserer Empfehlung. Ich glaube, es kommt auch entscheidend darauf an, wie viel Vertrauen die Kunden uns entgegenbringen.

J. Meinhold: Das ist sicher ein Pfund, mit dem wir wuchern können. Wir haben hier langjährige Kundenbeziehungen und kaum Mitarbeiterfluktuation. Man kennt sich hier und hat einen Ruf zu ver-

teidigen. Daher wissen die Kunden, dass wir sie nicht übervorteilen.

Kfz-Anwalt: Das ist nachvollziehbar. Doch was macht die neue Art und Weise der Abwicklung nun so begehrenswert für Sie als Autohaus?

J. Meinhold: Ganz entscheidend ist die reibungslose Zusammenarbeit mit dem Sachverständigen und dem Anwalt. Beide sind Dienstleister für uns und unsere Kunden und müssen in der Lage sein, auch zu für sie sonst unchristlichen Zeiten für uns und unsere Kunden erreichbar zu sein. Das muss gepaart sein mit fachlicher Kompetenz. Wenn der Kunde den Anwalt einschaltet, überlassen wir ihm jegliche Kommunikation und Korrespondenz mit der gegnerischen Versicherung. Das verschafft uns mehr Zeit für das Wesentliche, z.B. unsere Kunden. Andererseits machen wir keine Aussagen mehr gegenüber der Versicherung, die nachher zu unseren Lasten interpretiert werden. In den Augen unserer Kunden stehen wir dadurch ganz anders da. Wir sind Problemlöser mit hoher Kompetenz.

U. Trützscher: Die Abwicklung mit dem Anwalt ist denkbar einfach. Wenn der Kunde eingewilligt hat, werden die Schadendaten über die Webseite unseres Anwalts weitergegeben. Der meldet dann alles der Versicherung und koordiniert in Abstimmung mit uns und dem Sachverständigen den weiteren Ablauf. Das ist deutlich weniger Auf-

wand für uns als früher. Das macht jetzt richtig Spaß.

Kfz-Anwalt: Nun sind Emotionen das eine, die Kassenlage das andere. Wie steht es darum?

J. Meinhold: Sicher, das ist ja unser Antrieb. Wir bekommen jetzt unsere Rechnungen i.d.R. vollständig erstattet und das auch noch deutlich schneller als früher. Da macht sich der Anwalt bemerkbar. Und das auch noch ohne zusätzliche Kosten für uns. Eine tolle Sache.

U. Trützscher: Und wir rechnen heute uns zustehende Schadenpositionen ab, auf die wir früher entweder schon entmutigt verzichtet haben oder die wir nach endlosen Debatten mit Versicherern entnervt ausgebucht haben.

Kfz-Anwalt: War's das jetzt mit Schadenmanagement im Autohaus oder bleibt noch Weiteres zu tun?

J. Meinhold: Wir haben den Spieß einfach umgedreht, das hätten wir viel früher tun sollen. Aber nein, so einfach machen wir uns das nicht. Das war nur Schritt eins, damit haben wir jetzt das Ist-Geschäft im Griff. Jetzt müssen wir an das künftige Geschäft denken. Um die Schadensteuerung nicht ausufern zu lassen, sind wir im Verkauf von eigenen Versicherungen gefordert. Hier haben auch wir noch Potenzial, da gehen wir jetzt ran. Je mehr Kunden mit unseren Policen herumfahren, desto weniger Ärger haben wir letztendlich. Mal ganz abge-

sehen davon, dass der Policenverkauf an sich ja auch Geld in die Kassen spült. Darüber hinaus ist die gute Kommunikation zwischen Verkauf und Service wichtig. Das sieht bei uns eigentlich schon ganz gut aus. Bei größeren Schäden müssen die Verkäufer sofort ins Boot, denn so können wir u.U. mehrfach Geld verdienen.

Kfz-Anwalt: Frau Trützscher, Herr Meinhold, vielen Dank für das Gespräch.

Bei Interesse an Schadenmanagement im Autohaus und/oder Vertragsanwalt: derek.finke@haendlerverband.de oder www.haendlerverband.de oder www.autorechtaktuell.de

Derek Finke (43) ist seit mehr als 20 Jahren in der Kfz-Branche tätig. Seit 1991 arbeitet er in verschiedensten Funktionen für die VW/Audi-Handelsorganisation, sowohl im Autohaus als auch in der Autovermietung. Er ist Geschäftsführer der Autobusiness Partner Service GmbH in Isernhagen, einer Dienstleistungsgesellschaft des Volkswagen- und Audi-Händlerverbandes, die sich u.a. mit dem Thema Schadenmanagement im Autohaus befasst. Seit 2006 ist er auch für den deutschen und den europäischen Händlerverband tätig.

■ Rechtsanwalt Jochen Pamer

Begriffsdefinitionen bei der Wertermittlung von Fahrzeugschäden und Fahrzeugen

Im Rahmen der Wertermittlung von Fahrzeugschäden und von Fahrzeugen werden in der Praxis teilweise sehr unterschiedliche Begriffe verwendet.

Beispielsweise wird bei der Kritik von Haftpflichtversicherungen an der Höhe der Wertminderung häufig der Begriff

der merkantilen Wertminderung mit dem Begriff der technischen Wertminderung vermischt bzw. verwechselt.

Auch bei der Wertermittlung von Fahrzeugen wird oftmals das Begriffspaar Händlereinkaufswert und Händlerver-