

Rückkehr des **Marktmachers**

WERNER VON HEBEL – Wenn im Schadenmarkt ein Name auch Programm ist, dann seiner. Das Unternehmen des früheren DEKRA-Gutachtenchefs und Audatex-Geschäftsführers, die Sachverständigenorganisation „noxa solutions“, will die Claims-Welt nachhaltig verändern. VON WALTER K. PFAUNTSCH



Zurück in der Branche: Dipl.-Ing. Werner von Hebel, hier im Gespräch mit AUTOHAUS



KURZFASSUNG

Im Mai 2012 wurde die noxa solutions GmbH & Co. KG als Dachorganisation und neue Kfz-Sachverständigen-Organisation gegründet. noxa solutions unterhält drei eigenständige Geschäftsbereiche. Grundsätzliche Überzeugungen von Firmenchef von Hebel sind:

- 1.** Kfz-SV brauchen eine allumfassende Ausbildung in sämtlichen technischen und rechtlichen Themen sowie zum eigenem Auftreten im Markt.
- 2.** Instandsetzen geht vor Erneuern – auch mit Blick auf Werkstätten, Fahrzeuge und den Geschädigten.
- 3.** Der Verzicht auf HU-Prüfungen nach § 29 StVZO bewahrt den Kfz-SV vor Interessenkollisionen beim Schadengutachten.
- 4.** Technische Trainings müssen an neuesten Fahrzeugen stattfinden, K&L Schulungen idealerweise an realen Unfallfahrzeugen.

LESEN SIE HIER...

... mit welchen Konzepten, Strategien, Partnern und Auftraggebern es die junge SV-Organisation noxa solutions trotz hartem Wettbewerb schafft, sehr schnell zu wachsen.

Er war gut gelaunt, wie eh und je über die intimsten Branchenentwicklungen informiert – und zuweilen auch angriffslustig wie zu seinen besten Zeiten, von denen er in den vergangenen mehr als drei Jahrzehnten schon viele hatte: So etwa als selbstständiger Kfz-

Sachverständiger mit eigenem SV-Büro, danach in fast 20 Jahren DEKRA-Zugehörigkeit – zuletzt als Gutachtenchef und Geschäftsführer der DEKRA Automobil GmbH mit Verantwortung für mehr als 2.500 eigene Sachverständige des Stuttgarter Prüfkonzerns –, oder auch als Audatex-Chef in Minden (2009 bis 2011). Die heutigen Aktivisten in der Schadenwelt haben noch die meisten seiner gesetzten Impulse in bester Erinnerung: neue Anstöße, die in der Automobil- und Versicherungswirtschaft sowie im SV-Wesen zu Standards bzw. dauerhaften Ankerpunkten wurden und wesentlich seine Handschrift

mittragen. Sie einzeln aufzuzählen, wäre hier ein Eulen-nach-Athen-Tragen.

Sein Name, sein Netzwerk zu Automobilherstellern, Versicherern, Verbänden und sonstigen Playern der Branche, sein Erfahrungshorizont und die von ihm abgedeckte Themenbandbreite sind sein Kapital, sein „Copyright“: Diplom-Ingenieur Werner von Hebel versteht es, damit sorgsam, sehr gezielt und – wenn nötig – homöopathisch dosiert umzugehen.

Top-Auftraggeber aus Assekuranz

Dass er nach seinem frei gewählten Ausscheiden aus dem Audatex-/Solera-Kon-

zern im Vorjahr mit einem eigenen Unternehmen in die Branche zurückgekehrt ist, wissen die Insider – und seine ersten großen, namhaften Auftraggeber wie beispielsweise die Versicherer HUK-Coburg, DEVK, VHV und andere. Dieser Branchen-Wiedereinstieg alleine hat bei denen, die ihn bisher wissentlich mitbekommen haben, für starkes Aufsehen gesorgt. Mit von Hebel ist schließlich kein Anfänger als neuer Wettbewerber und Dienstleister am Start, sondern hier kehrt ein Marktmacher in die Szene zurück, der allenorts einen Bekanntheitsgrad besitzt wie der sprichwörtliche bunte Hund.

Das erste offizielle Interview

Offiziell über sein neues, eigenes Unternehmen gesprochen hat Werner von Hebel nun erstmals mit AUTOHAUS. Erkennbar schätzt er nach wie vor das offene Wort, wenn er weiß, dass es richtig verstanden und korrekt damit umgegangen wird. Er legt Wert darauf, dass der weite Ausblick in künftig noch anstehende Projekte, den er AUTOHAUS gab, nicht in Gänze zum jetzigen Zeitpunkt zur Veröffentlichung kommt – schon deswegen, um

etwaigen Missverständnissen vorzubeugen, die es in Bezug auf manche Innovation geben könnte. Diesem Wunsch kommt der gegenständliche und autorisierte Beitrag im Sinne eines fairen und korrekten Journalismus selbstverständlich nach.

In dem nachfolgenden Interview wird zudem deutlich, warum ein Mann, der bei DEKRA und Audatex deutschlandweit rar gesäte Top-Führungspositionen bekleidete, diese wieder aufgab, um im Vorjahr – beginnend in klassischer Akquise von potenziellen Auftraggebern – mit einer eigenen Sachverständigenorganisation nochmals ganz neu durchzustarten:

„Werden Markt neu aufmischen“

AH: Herr von Hebel, mit 51 Jahren haben Sie Ende 2011 in Minden einen Job aufgegeben, der durchaus gut dotiert war. Jetzt sind Sie 53 und verfügen über ein eigenes, stark prosperierendes Unternehmen. Das geht in heutiger

Zeit und in unserer hart umkämpften Schadenwelt doch nur mit einem wirklich revolutionären Konzept? Wie stark sind die Inhalte Ihres neuen Unternehmens?

W. von Hebel: Das Konzept beinhaltet vor allem viele neue, in die Zukunft gerichtete Inhalte, mit denen wir den Markt

künftig in manchen Bereichen ganz neu aufmischen werden. Davon dürfen Sie schon heute ausgehen. Und Sie haben natürlich recht, zu hinter-

fragen, warum ich nach mehr als 30 Jahren Tätigkeit in allen heute bekannten Segmenten der Kfz-Schadenabwicklung im Mai 2012 mit der noxa solutions GmbH & Co. KG ein neues Dachunternehmen gegründet habe, unter dem zwischenzeitlich mit noxa claims, noxa training und noxa automotive drei eigenständige Fachbereiche angedockt sind, welche sich zum Nutzen unserer jeweiligen Auftraggeber selbstverständlich ergänzen. Klare Antwort hierzu: Aus meiner Berufserfahrung

» Nur gut ausgebildete Werkstätten und Sachverständige haben eine Zukunft. «

Werner von Hebel,
Geschäftsführer noxa solutions

DIE 3 GESCHÄFTSBEREICHE DER NOXA SOLUTIONS GMBH & CO. KG



noxa
claims

1. Der Geschäftsbereich noxa claims beinhaltet sämtliche Prozesse der Schadenkalkulation sowie die Erstellung von Gutachten und Bewertungen bis hin zu einem umfassenden Reporting. Die Leistungen werden neutral und unabhängig erbracht (unter anderem Verzicht auf § 29 StVZO-Prüfungen).
2. Alle Ablaufprozesse, inklusive Restwert- und Wiederbeschaffungswert-Ermittlung, laufen per elektronischer Kommunikation.
3. Berücksichtigt werden neueste Reparaturmethoden. Die wirtschaftliche Instandsetzung (I vor E) sowie technisch einwandfreie Lösung nach Herstellervorgaben und mit Originalteilen wird priorisiert.
4. noxa claims richtet sich hauptsächlich an Versicherungen, aber auch an Werkstätten und Privatpersonen.



noxa
training

1. noxa training bietet eine ganzheitliche und vollumfängliche fachliche Ausbildung zum fertigen Kfz-Sachverständigen für Freiberufler sowie Mitarbeiter von SV-Organisationen und Versicherungen. Sämtliche Themen des Schaden- und Versicherungsrechts, Fragen zur Stellung des SV im Markt sowie technische Themen – u. a. neue Reparatur- und Lackiermethoden – bilden Trainingsschwerpunkte.
2. Technische Trainings und Schulungen erfolgen an neuesten Fahrzeugmodellen und praxisgerecht in den Werkstätten des KTD (Kraftfahrzeugtechnische Dienstleistungen) in Calw, mit dem noxa solutions eng zusammenarbeitet.
3. Ausbildung in Schulungsblöcken zu neuesten Werkstoffen, Füge- und Vermessungstechniken, Lackierverfahren und zur Fahrzeugelektronik.
4. Modulares Trainingskonzept für Werkstätten, u. a. zur Weiterbildung von K&L Mitarbeitern auf innovative Reparaturverfahren und rentierliche Reparatur von Segment-III- und Segment-IV-Fahrzeugen.



noxa
automotive

1. noxa automotive bietet ein umfassendes Consulting und Coaching sowohl für Automobilhersteller als auch für Marken-Autohäuser.
2. Unterstützung von OEMs und großen Autohäusern bei der Optimierung von Prozessen in den Bereichen Neuwagen, Gebrauchtwagen (Neuwagen- und Gebrauchtwagen-Management) sowie Aftersales.
3. Koordination und Optimierung von parallel laufenden Prozessen und betriebsinternen Schnittstellen zur Steigerung von Effizienz und Wirtschaftlichkeit sowie Renditen.
4. Komplett-Management/Gutachtenerstellung für Rückrufaktionen und Handling mit den beteiligten Rückversicherern.

heraus konnte ich die im Markt vorhandenen Defizite, welche – bezogen auf das Tagesgeschäft – häufig von den jeweiligen Marktteilnehmern beklagt werden, detailliert. Und genau hierauf habe ich mich mit der neuen noxa solutions spezialisiert.

AH: Wer sind Ihre Auftraggeber?

W. von Hebel: Gestatten Sie mir noch eine Ergänzung zu Ihrer Eingangsfrage: Unser Geschäftsmodell noxa claims ist – und das sage ich offen – auch sehr stark auf die Zusammenarbeit mit Versicherern ausgelegt, obgleich es auf diesem Gebiet bereits die eine oder andere SV-Organisation im Markt gibt. Das gilt in allererster Linie für den Bereich der Schadengutachten. Unser erster großer Auftraggeber war von Anfang an die HUK-COBURG. Im November letzten Jahres folgte die DEVK und im April, also vor knapp einem halben Jahr, auch die VHV in Hannover. Eine Reihe weiterer Versicherer ist derzeit mit uns in Gesprächen, nicht zuletzt deshalb, um gegebenenfalls eine Alternative zu bestehenden SV-Dienstleistungs-Organisationen zu schaffen. Für die eine oder andere Assekuranz sind wir in Einzelfällen bereits tätig geworden. Zuweilen wird auch überlegt, eigene Sachverständige teilweise abzubauen, um deren Auftragsvolumina bei uns mitarbeiten zu lassen.

„Haben keine Erbhöfe angetroffen“

AH: Besser kann man sich einen Unternehmensstart doch eigentlich nicht vorstellen, oder?

W. von Hebel: Ich müsste jetzt lügen, wenn ich hier das Gegenteil behaupten würde. Aber Sie dürfen mir gerne abnehmen, dass wir nirgendwo „gepachtete Erbhöfe“ antreffen. Wie jeder andere Auftragnehmer müssen wir uns tagtäglich aufs Neue beweisen, werden unsere Gutachten überprüft und verglichen mit denen anderer Organisationen sowie den Rechnungen, welche die Werkstätten nach Abschluss einer Unfallreparatur auf Basis unserer Gutachten erstellen. Die bestmögliche und extrem präzise, also dem Schadensbild auch bei der Instandsetzung gerecht werdende Kalkulation ist letztlich entscheidend.

„Präferieren klar die Reparatur“

W. von Hebel: Oder sagen wir es anders: Von noxa solutions wird Top-Qualität, Objektivität und Unabhängigkeit nicht



Ulla Lanwer, hier mit noxa-Chef Werner von Hebel, koordiniert als Leiterin der Unternehmensentwicklung unter anderem das gesamte Trainingsprogramm.

nur erwartet, sondern vorausgesetzt. Aus diesem Grund – und ich glaube, das ist auch ein wesentliches Unterscheidungskriterium unseres Unternehmens zu anderen großen SV-Organisationen im Markt – machen wir definitiv keine einzige Hauptuntersuchung nach Paragraph 29 StVZO. Es gibt damit für unsere SV keinerlei „Angriffsflächen“ für Diskussionen um beispielsweise den vermeintlich lukrativeren Austausch einer Seitenwand.

Unbenommen davon halte ich in den meisten Schadenfällen ohnehin das Ausbeulen, also die Instandsetzung, für die wirtschaftlichere Methode. Meist ist sie auch aus technischer und wirtschaftlicher Sicht für den Betrieb und den Geschädigten die bessere Lösung. Dass zudem der Erhalt des Gesamtkarosseriegefüges, wo immer das vom Schadenbild her vertretbar ist, dem Werterhalt des Fahrzeugs nur zuträglich sein kann, muss ich sicher nicht weiter betonen. Die Instandsetzung ist für den K&L Fachbetrieb – alleine schon wegen der immer knapperen Hersteller-Vorgabezeiten für beispielsweise einen Seitenwandersatz – meist deshalb gewinnbringender, da oftmals nurmehr solche Werkstätten mit den AW-Vorgaben zurechtkommen, die aufgrund häufig gleicher Schäden auch die entsprechende Routine besitzen. Das Instandsetzen mit den richtigen Werkzeugen und Methoden ist aus Ertragssicht dagegen umgekehrt

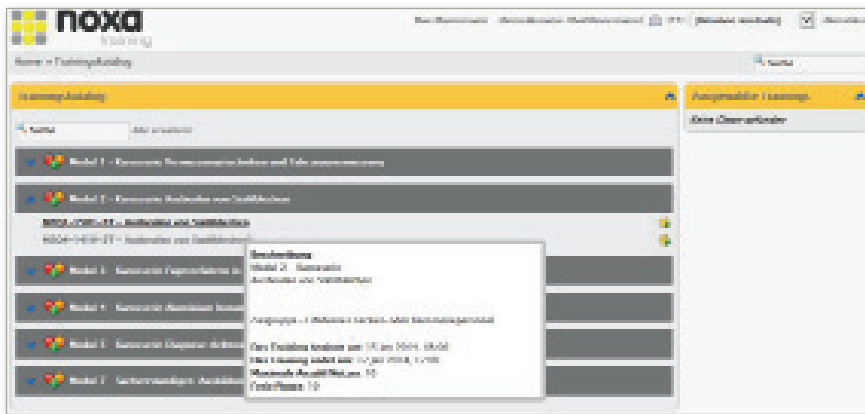
proportional für den K&L Betrieb. Dies zeigen wir in unseren Trainings und Schulungen sehr verständlich auf.

Credo zum „Upgrade-SV“

AH: Apropos Qualität und neue Fahrzeugtechnologien: Woher kommen eigentlich Ihre Sachverständigen?

W. von Hebel: Auch dazu habe ich ein klares Credo: Ich wollte von Anfang an keine fertigen und möglicherweise nur von sich selbst überzeugten Sachverständigen, sondern interessierte Leute vom Fach, die etwas von Technik und vom Automobil verstehen. Diejenigen, die nach einem zugegeben harten Assessment übrig blieben, habe ich anschließend selbst umfassend ausgebildet im Kasko- und Haftpflichtschaden, im Versicherungsrecht und zu weiteren wichtigen Fach- und Technikthemen. Für die Schulung von neuesten Technologien zu Karosserie-Werkstoffen, Lackmaterialien, Klebe- und Fügetechniken, Elektronikdiagnose etc. nutzen wir hauptsächlich das KTD in Calw mit seinem Kfz-technischen Dienstleistungsspektrum.

Jeder unserer SV weiß außerdem, dass in diesem Beruf ein seriöses Auftreten auch im privaten Bereich zwingend ist. Ich kann also nicht alkoholisiert am Steuer sitzen oder bei Rot über die Ampel fahren und eine Woche später bei einem Richter meine Expertise als Sachverständiger ab-



Über das webbasierte Trainingsportal können bedarfsgerecht Schulungen und Weiterbildungsmaßnahmen belegt werden.

geben. Unseren Mitarbeitern ist bewusst, dass sie stets die „Augen, Hände und Ohren“ unserer Auftraggeber sind. Darauf lege ich allergrößten Wert. Und natürlich auf eine permanente Weiterbildung. Denn für Sachverständige – wie übrigens auch für Reparaturwerkstätten – gilt: Wer sich künftigen, neuen Instandsetzungsmethoden verschließt, hat in Zeiten von weltweit wachsendem Schadenmanagement mit Schadensteuerung keine Zukunft.

Firmenname und Philosophie

AH: Wie kamen Sie eigentlich auf den Unternehmensnamen *noxa solutions* und zu Ihrem Logo?

W. von Hebel: Der Name ist eine Kombination des lateinischen Begriffes *noxa*, was übersetzt Schaden heißt, mit dem englischen Wort *solutions*, also Lösungen. Die neun Quadrate der *noxa solutions* finden in leichter farblicher Variation auch für unsere drei Geschäftsbereiche Anwendung. Alle Wort-Bild-Marken sind europaweit urheberrechtlich geschützt. Unser Unternehmensslogan, zugegeben leicht abgewandelt zu dem einer bekannten Schokoladenmarke, heißt „Sympathisch, praktisch, gut“.

AH: Ihrer Website kann man entnehmen, dass Sie aktuell neben Ihrer Zentrale in Minden bereits fünf feste Standorte in Deutschland unterhalten, die sich in Bielefeld, Erfurt, Gießen, Hamm und Kassel befinden. Wann können Sie Ihre Leistungen bundesweit anbieten?

W. von Hebel: Das tun wir aufgrund von Kooperationen mit anderen, überregionalen Partnern bereits heute. Unabhängig

davon werden wir uns aus der Mitte und dem Norden Deutschlands heraus mit weiteren Standorten ausdehnen.

Geschäftsbereich *noxa claims*

AH: Kommen wir zu den drei Geschäftsbereichen und beginnen mit der *noxa claims*. Was bieten Sie hier an?

W. von Hebel: Selbstverständlich auf Basis modernster elektronischer Kommunikationswege, geht es hier um den Bereich Gutachten, mit dem ich bekanntermaßen ja seit mehr als drei Jahrzehnten intensivst befasst bin. Vom Sonder- und Spezial- bis hin zum Schadengutachten bringen wir hier die entsprechenden Informationen zusammen, bewerten das Fahrzeug oder kalkulieren den Unfallschaden mitsamt Rest- und Wiederbeschaffungswert, führen Plausibilitätsprüfungen durch und geben unseren Auftraggebern auch ein umfassendes Reporting. *noxa claims* liefert schnelle und unkomplizierte Lösungen für alle am Schadenprozess Beteiligten und greift auf anerkannte Kalkulations- und Bewertungsprogramme zurück.

Das „Mehr“ bei *noxa training*

AH: Und *noxa training*?

W. von Hebel: Hier ist ein klarer Schwerpunkt die komplette, also ganzheitliche und umfassende Ausbildung zum Kfz-Sachverständigen. Da Sie heute in aller Regel bei mehreren, unterschiedlichen Dienstleistern einzelne Module buchen müssen, um einen wirklich vollumfänglich ausgebildeten SV zu bekommen, haben wir uns entschieden, hier ein ganz neues Ausbildungsmodul selbst zu entwickeln. Bei diesem sind neben allen relevanten Rechts-

und Technikthemen auch weitere Module mit enthalten, welche sich mit neuesten Fahrzeug- und Instandsetzungstechnologien sowie dem Servicegedanken eines SV, also seinem Auftreten und Verhalten im Schadenumfeld und in der Öffentlichkeit, beschäftigen. Ich denke, dass wir damit ein Ausbildungsmodell geschaffen haben, wie es ein vergleichbares derzeit im Markt nicht geben dürfte. Ähnlich wie unser internet-basiertes Trainingsportal, bei dem man online auch Einzelschulungen buchen kann, sind wir mit *noxa training* insgesamt bereits sehr gut unterwegs.

Die *noxa automotive*

AH: Was macht inhaltlich dann *noxa automotive*?

W. von Hebel: Hier verstehen wir uns – wiederum in einem eigenen Geschäftsfeld – als Dienstleister vor allem für Automobilhersteller und große Autohäuser. Begonnen haben wir mit der Optimierung von Prozessen im Neu- und Gebrauchtwagenmanagement sowie Service. Wir überprüfen und optimieren jedoch auch betriebsinterne Schnittstellen sowie Prozesse, die häufig parallel laufen. Da es deutschlandweit darüber hinaus auf dem freien Markt nicht einmal eine Handvoll an spezialisierten Sachverständigen für Rückrufgutachten gibt, in die meist Rückversicherer direkt involviert sind, bauen wir gerade diesen Bereich ebenfalls bei uns mit auf. Warten Sie hier noch ein paar Monate, dann werde ich Ihnen auch in Sachen *noxa automotive* noch die eine oder andere interessante Neuigkeit mitteilen können. Wir geben derzeit in allen Geschäftsbereichen richtig Gas!

Der Kfz-Sachverständige im künftigen Markt

AH: Eine letzte, persönliche Frage: Woher nehmen Sie die Motivation und den Ansporn, nochmals ein derartiges Rad anzustoßen?

W. von Hebel: Einmal aus dem nachhaltigen Vertrauen, das mir die bisherigen Auftraggeber entgegenbringen. Zum anderen, weil ich der festen Überzeugung bin, dass gut ausgebildete Kfz-Sachverständige auch morgen und übermorgen noch ihre Daseinsberechtigung im Markt haben werden.

AH: Vielen Dank, Herr von Hebel, für dieses Gespräch!

