

11. AUTOHAUS SCHADENFORUM

Autos Phantomschmerz ersparen

Sein Paradethema „Instandsetzen vor Erneuern“ präsentierte Werner von Hebel, Geschäftsführer der Sachverständigen-Organisation „noxa solutions“. Sowohl technische als auch betriebswirtschaftliche Argumente sprechen gegen den reinen Teiletausch.

Eins machte der Branchenintimus Werner von Hebel, Geschäftsführer der Sachverständigen-Organisation „noxa solutions“, gleich zu Beginn seines sehr unterhaltsamen Vortrages klar: „Instandsetzen vor Erneuern ist alles andere als ein neues Thema, gerade im Vergleich zu vielem, was wir hier in Potsdam gehört haben. Dennoch ist es aktueller denn je und für Fachwerkstätten eine Frage der eigenen Zukunftsfähigkeit.“ Nach wie vor werden Betriebe fast täglich mit Schadenbildern an Seitenteilen oder Kotflügeln konfrontiert, die auf den ersten Blick irreparabel wirken. „Wer hier nur die längere Arbeitszeit und die Ersatzteilmarge im Kopf hat und sich für einen Austausch entscheidet, denkt in vielen Fällen nicht weit genug“, so der ehemalige Dekra-Gutachten- und Audatex-Chef.

Zudem sei es an der Zeit, die Schadensteuerung durch die Versicherungen nicht mehr zu verteufeln sondern als Chance wahrzunehmen: „Vor einigen Jahren ging die Diskussion in eine völlig falsche Richtung. Aber genau wie moderne Instandsetzungsmethoden, denken Sie an Smart Repair, hat sich das Thema im Laufe der Zeit beruhigt und ist zur Realität in der Schadenbranche geworden“, kritisierte von Hebel starre Denkstrukturen.

Weniger tiefe Eingriffe in die Strukturen

Um diese Thesen zu untermauern stellte von Hebel drei Themenkreise in den Mittelpunkt seiner Rede: technische Aspekte, die Entwicklung im Schadenmanagement sowie eine betriebswirtschaftliche Beispielrechnung. „Eine sach- und fachgerechte Instandsetzung ist eine Handwerksleistung, auf die Betriebe stolz sein können. Hier kann sich die Werkstatt als Experte für Unfallschäden vor Kunde präsentieren“, unterstrich von Hebel. Mit der entsprechenden Reparaturtechnik und gut



Branchenkennner Werner von Hebel beantwortete die Frage „Instandsetzen vor Erneuern – lohnt sich das wirklich?“ mit einem klaren „Ja“.

ausgebildeten Mitarbeitern sind Abschnittsreparaturen dem Teileaustausch in vielen Punkten überlegen: Der serienmäßige Korrosionsschutz ist durch den oberflächlicheren Eingriff einfacher aufrecht zu erhalten, insbesondere bei Klebetechniken sind geringere Flächen in Bearbeitung. Gleiches gilt für die passive Sicherheit des Fahrzeuges: Da innen liegende Versteifungsbleche nicht ausgetrennt werden, findet keine Schwächung der Lastpfade statt. Elektronische Systeme wie Airbags und Gurtstraffer funktionieren, wie verschiedene Crashtests instandgesetzter Karosserien belegt haben, wie beim Neufahrzeug. „Bei der Ausbildung der Mitarbeiter bringe ich gern ein Beispiel aus unserer Organisation. Einer unserer Sachverständigen erklärte einmal einem Fahr-

zeughalter die Vorteile von Instandsetzen vor Erneuern am Beispiel der Amputation von menschlichen Gliedmaßen. So wie der Mensch sein Leben lang über Phantomschmerzen klagt, so leidet das Fahrzeug unter den massiven Eingriffen in die Karosserie“, so von Hebel.

Umsatzchance bei älteren Fahrzeugen

Denn gerade in den Segmenten III und IV besteht mit rund 17 Mio. Fahrzeugen auf Deutschlands Straßen ein enormes Umsatzpotenzial. 27 Prozent dieser Autos haben laut DAT-Report einen Wiederbeschaffungswert von weniger als 5.000 Euro. Werden teure Außenhautteile wie Seitenwände, Schweller oder Türen getauscht, ist die Grenze zum wirtschaftli-

KURZFASSUNG

Warum „Instandsetzen vor Erneuern“ auch heute noch eine lukrative Einnahmequelle für K&L-Betriebe darstellt und wieso sich das auch in Zukunft nicht ändern wird, wurde in Potsdam ausführlich dargestellt.

chen Totalschaden schnell erreicht. Das Fahrzeug landet in einer Restwertbörse und ist für die Werkstatt verloren. „Gerade Halter ältere Autos wollen ihre Mobilität aber im gewohnten Modell erhalten wissen. Bei einer Instandsetzung muss die Kfz-Versicherung eventuell gar nicht in Anspruch genommen werden, das bedeutet aktive Kundenbindung“, verdeutlichte der Geschäftsführer von noxa solutions. Kürzere Rüstzeiten durch den Wegfall von Ab- und Anbau von Verkleidungen sowie der geringere Aufwand in der Lackier Vorbereitung im Vergleich zum Teiletausch reduzieren die Instandsetzungskosten und erhöhen den Werkstattdurchsatz – Werkstätten, Versicherungen und Endkunden profitieren gleichermaßen.

Ein weiteres Thema werde nach wie vor nicht gerne angesprochen, so Werner von Hebel: „Die zeitlichen Herstellervorgaben für das Ersetzen einer Seitenwand sind oft nicht praxismäßig. Das schaffen nicht einmal Berufsweltmeister der Karosseriebauer. Sehr wohl sind erfahrene Handwerker aber in der Lage, die gewährten AW-Zeiten für eine Instandsetzung einzuhalten oder gar zu unterschreiten.“

Schadenmanagement als wichtiges Standbein

Nicht zuletzt ist die Steuerung von Unfallschäden durch Kfz-Versicherer längst tief



Bei Aluminium-Karosserien wie diesem Jaguar Cabrio wirken sich die Vorteile einer Instandsetzung im Vergleich zum Neuteil noch deutlicher aus als bei Stahlblechen.

im Markt verankert und wird durch die laufenden Konzentrationsprozesse in den nächsten Jahren eher noch zunehmen. „Statt nur von Preisdruck auf dem Rücken der Werkstätten zu reden, sollte man die Chancen wahrnehmen, die dieses Schadenmanagement dem eigenen Betrieb bietet“, empfahl von Hebel den anwesenden Werkstattinhabern. Laut Standox Betriebsvergleich von 2013 macht der Umsatz aus gesteuerten Schäden mit 36 Prozent den größten Anteil aus, Tendenz steigend. Partnerwerkstätten konnten ihren Jahresumsatz um 18 Prozent, ihr Ergebnis um 9,4 Prozent steigern.

Diese Zusatzeinnahmen ermöglichen die notwendigen Investitionen in aktuelle Werkstatttechnik und ständige Aus- und Weiterbildung der eigenen Mitarbeiter, nur so sind Betriebe in der Lage, zukunftsfähig zu bleiben. „Wer sich diesem Trend verschließt, verliert über kurz oder lang seine Geschäftsgrundlage“, war sich von Hebel sicher.

Mit eigenen Beispielrechnungen machte er deutlich, wie sich Schadensteuerung

für einen K&L-Betrieb mit zehn technischen Mitarbeitern monatlich auswirken kann. Liegt der Gewinn bei einer Produktivität von 80 Prozent noch bei knapp 42.000 Euro, zahlt sich ein Anstieg der fakturierten Stunden um fünf Prozentpunkte bereits mit mehr als 5.500 Euro (+13 Prozent) aus. Gelingt es der Werkstatt gar, 90 Prozent zu erreichen, kommt noch einmal fast die selbe Summe hinzu (+12 Prozent im Vergleich zu 85 Prozent Produktivität).

„Instandsetzen vor Erneuern führt also nicht automatisch zu Umsatzverlusten, sondern bringt im Gegenteil gesteigerte Umsätze und verbessert das Betriebsergebnis“, fasste der Referent zusammen. Umso wichtiger ist es deshalb, die eigenen Zahlen stets im Blick zu behalten und Stundenverrechnungssätze selbst zu kalkulieren: „Wer heutzutage noch damit zufrieden ist, wenn am Ende des Monats etwas übrig bleibt, der hat sein Geschäft nicht verstanden“, gab von Hebel den Fachbesuchern mit auf den Weg.

Karsten Thätner ■