

Foto: noxa solutions

Das Auslesen der Fehlerspeicher über die OBD-Schnittstelle wird zum unverzichtbaren Bestandteil eines Schadensgutachtens werden. Das Diagnosetool gehört deswegen auch bei Marcus Hildebrandt, Kfz-Sachverständiger und Regionalleiter Ost bei noxa solutions, zur Standardausrüstung.

**INTERVIEW**

# Das SV-Wesen lebt!

Mit innovativen Services und transparenten Mehrwerten für Autofahrer und Versicherungswirtschaft hat sich noxa solutions am Markt etabliert. Neue Partner sollen den eigenen Qualitätsanspruch bald bundesweit flächendeckend umsetzen.

**A**ls der ehemalige DEKRA-Gutachtenchef und Audatex-Geschäftsführer Werner von Hebel vor rund fünf Jahren die Gründung einer eigenen Sachverständigen-Organisation bekannt gab, war die Überraschung vielerorts groß. Schon damals stand der Gutachten-Markt im Zeichen des Schadenmanagements der Kfz-Versicherungen und die SV-Branche wurde – einmal mehr – für „so gut wie tot“ erklärt. Seit Mai 2012 hat der gelernte Diplom-Ingenieur und Kfz-Sachverständige das Start-up noxa solutions nach und nach aufgebaut

und seiner langjährigen Branchenerfahrung dabei alle Ehre gemacht. Mit den drei Arbeitsbereichen Schadensgutachten,

**KURZFASSUNG**

Auch in Zeiten von Schadensteuerung und Kostendruck wird der Kfz-Sachverständige seine Daseinsberechtigung nicht verlieren. Voraussetzung dafür ist allerdings eine konsequente Ausrichtung auf Elektronikkompetenz und Kundenservice, meint Werner von Hebel, Geschäftsführer von noxa solutions, im Interview.



Foto: noxa solutions

**Haben noxa solutions gemeinsam zur festen Größe im deutschen Markt gemacht: Geschäftsführer Werner von Hebel und Ulla Lanwer, Leiterin Unternehmensentwicklung.**



Foto: noxa solutions

**Kfz-Sachverständiger Martin Schmidt ist Regionalleiter Süd bei noxa solutions.**

Training und Prozessoptimierung steht das in Minden angesiedelte Unternehmen heute auf einer soliden Grundlage: Zum 1. Januar 2018 wird man 42 eigene Mitarbeiter beschäftigen, 13 eigene Standorte und 18 Partnerbüros erstellen pro Jahr rund 200.000 Dienstleistungen. Werner von Hebel hatte also einmal mehr den richtigen Riecher und unterstreicht im AUTOHAUS-Exklusiv-Interview, dass mit ihm und noxa solutions auch in Zukunft zu rechnen sein wird.

**AH:** Herr von Hebel, in den letzten fünf Jahren haben Sie noxa solutions zu einer festen Größe in der deutschen Schadenbranche aufgebaut. Was ist das Erfolgsrezept ihres noch relativ jungen Unternehmens?

**W. von Hebel:** Ich glaube, wie mein gesamtes Team, fest an die Zukunft des Sachverständigenwesens. Darauf, dass wir uns in diesem eigentlich gesättigten Markt in so kurzer Zeit einen Namen gemacht haben, bin ich sehr stolz. Funktionieren konnte dies nur, weil wir und un-

sere Partnerbüros beweglich sind, uns umorientiert und die Zeichen der Zeit erkannt haben. Sicherlich wird unsere Hauptaufgabe künftig nicht mehr sein, die Reparaturkosten zu kalkulieren, aber der Job des Kfz-Sachverständigen wird niemals überflüssig werden. Es gibt zwei Dinge, die Computer mit ihrer künstlichen Intelligenz nie abdecken können: zum Einen die Plausibilitätsprüfung und zweitens die Auswahl des richtigen Reparaturweges. Wer diese Kernkompetenzen besitzt, der hat auch eine Zukunft.

**Aktiv auf den Kunden zugehen**

**AH:** Welche Marktentwicklungen haben Sie in der eigenen Organisation noch umgesetzt?


**U. Lanwer:** Der Trend geht seit Jahren hin zu einer immer komplexeren Fahrzeugtechnik. Es geht also auf der einen Seite um Fahrerassistenzsysteme, die Beherrschung von Elektronik und Digitalisierung. Genauso wichtig ist es aber, sich auf die veränderten Kundenerwartungen einzustellen und diese beiden Entwicklungen intelligent miteinander zu verknüpfen. Wir haben seit März 2017 eine eigene noxa App entwickelt, die ein lebendiges Beispiel für eine service- und qualitätsorientierte Denkweise ist. Diese Eigenentwicklung erlaubt es uns, noch schneller mit dem Geschädigten in Verbindung zu treten. Sobald ein Auftrag eingeht, der mit einer Mobilnummer versehen ist, wird automatisch eine Info an den Fahrzeughalter verschickt, dass sich einer unserer Kfz-Sachverständigen schnellstmöglich bei ihm melden wird. Ist ein Termin vereinbart, wird der Kunde ebenfalls eine halbe Stunde vorher noch einmal daran erinnert, dass der Gutachter bald bei ihm eintrifft. 24 Stunden nach der Besichtigung führen wir eine Zufriedenheitsabfrage durch, was Pünktlichkeit, Kompetenz und Kommunikation des Sachverständigen angeht.

**AH:** Wie profitieren ihre Auftraggeber, zum Beispiel aus der Versicherungswirtschaft, von diesen Services?

**U. Lanwer:** Auch für die Assekuranzen werden Themen wie Reaktionsgeschwindigkeit und Kundenzufriedenheit immer wichtiger. Genau diese Aufgaben übernehmen unsere Mitarbeiter und Partner für die Versicherungsgesellschaften. Wir geben den Auftraggebern in der Scha-

Statement

„Die HUK-Coburg arbeitet bereits seit über fünf Jahren mit noxa solutions im Gutachtenbereich zusammen. Schlanke Prozesse sowie die zentrale Disposition und Qualitätssicherung waren damals entscheidende Auswahlkriterien bei der Wahl des Partners und sind auch heute noch Basis für eine gute Zusammenarbeit. noxa solutions überzeugt mit einem sehr hohen Qualitätsniveau und ist mit praxisorientierten Sachverständigen immer up-to-date bei den Themen Technik und Schadenermittlung.“




**Thomas Geck, Leiter Schaden/ Prozessmanagement HUK-Coburg Versicherungsgruppe**

Foto: Walter K. Pfäumsch

Statement

„Seit Oktober 2007 betreiben wir unser Büro im Bereich der Schaden- und Wertgutachten. Im April 2016 haben wir uns zur Zusammenarbeit mit noxa solutions entschlossen, die wir seitdem als sehr kompetenten und zuverlässigen Kooperationspartner kennengelernt haben. Wir profitieren besonders von den regelmäßigen SV-Tagungen, also Fort- und Weiterbildungen, um den hohen Qualitätsstandard der noxa-Gutachten einzuhalten.“

[www.sv-ehmcke.de](http://www.sv-ehmcke.de)



**Sebastian Ehmcke, Kfz-Sachverständigenbüro Ehmcke (Zarrentin)**

Foto: SV-Büro Ehmcke

Statement

„noxa solutions und die DEVK Versicherungen arbeiten bereits seit fast fünf Jahren zusammen. noxa solutions unterstützt erfolgreich unsere eigene bundesweite DEVK-Sachverständigen-Organisation, um unseren Kunden in jedem Fall schnellstmöglich die kompetente Schadenermittlung und Reparaturfreigabe zukommen zu lassen. Die blitzschnelle Terminvereinbarung, gepaart mit einer qualifizierten Schenkalkulation inkl. sofortiger Fehlerspeicherabfrage, erfüllt auch die Erwartungen der Reparaturbetriebe. Denn noxa solutions unterstützt frühzeitig mit vollständiger Reparaturkalkulation bei der Prüfung der Vielzahl heutiger Sicherheits- und Komfortsysteme in modernen Fahrzeugen.“



**Peter Boecker, Leiter Hauptabteilung Sach/ HUK-Schaden**

Foto: Walter K. Pfäumsch

**» Ich glaube gemeinsam mit dem gesamten noxa-Team an die Zukunft des deutschen Kfz-Sachverständigenwesens. «**

**Werner von Hebel, Geschäftsführer noxa solutions**

» Die Informationen aus der Elektronikdiagnose schaffen einen Mehrwert für alle Beteiligten. «

Werner von Hebel, Geschäftsführer noxa solutions

Statement

„Wir sind noch ein recht junges SV-Büro, das sich gerade neu im Markt ausrichtet. Bei dem guten Namen, den Werner von Hebel und sein Unternehmen in der Schadenwelt genießen, haben wir die Chance zur Zusammenarbeit gerne ergriffen. Vor allem auch, weil wir die technische Vorgehensweise und den Qualitätsanspruch sehr schätzen. Wir erhalten damit den Zugang zu Märkten, die wir für das zukünftige Berufsbild des SV für absolut wichtig halten.“

www.carclaimsexperts.de

**Stefan Wasner, CCE Car Claims Expert GmbH (München)**

Statement

„Ich bin seit 15 Jahren als Kfz-Sachverständiger tätig und betreibe seit drei Jahren ein eigenes Büro mit viel Privatkundengeschäft. Durch die im Mai 2017 eingegangene Partnerschaft mit noxa solutions bin ich in ein größeres Netzwerk eingebunden, wodurch wir Aufträge durch die Versicherungen erhalten. Insbesondere die Kaskoschäden und die Nachbesichtigungen sind ein sehr abwechslungsreiches Tätigkeitsfeld. Durch den intensiven Austausch/Schulung mit den anderen Kollegen ist man immer auf dem technisch neuesten Stand. Durch dieses zweite Standbein betreiben wir - auch in Sachen technischer Ausstattung für die Elektronikdiagnose – ein Stück Zukunftssicherung.“



**Jürgen Steinhauser, SVB Steinhauser (Overath-Immekeppel)**

Foto: SV-Büro Steinhauser

denabwicklung ein modernes und transparentes Gesicht. Das direkte Feedback der Kunden ist aber natürlich auch für uns sehr wichtig, um unsere eigenen Qualitätsansprüche auch umzusetzen. Dankenswerterweise beteiligen sich viele Autofahrer an den kurzen Umfragen. Mit unseren hohen Qualitätsansprüchen haben wir bereits eine Reihe namhafter Auftraggeber gewinnen können: beispielsweise die HUK-Coburg, DEVK, Provinzial Rheinland, SV Sparkassen Versicherung, WGV, Provinzial Nord, WPV, Jaguar LandRover VD und Zurich. Der Verband der öffentlichen Versicherer kam zudem aktiv auf uns zu, um mit uns zusammenzuarbeiten. Durch beständige technische Innovation sind wir sehr zuversichtlich, weitere Auftraggeber für uns und unsere Partner-Büros zu gewinnen.

**Fahrzeugelektronik im Fokus**

**AH:** Welche Systeme kommen bei noxa solutions noch im Einsatz?

**Marcus Hildebrandt:** Ebenfalls seit März 2017 sind unsere Kfz-Sachverständigen mit Diagnosetools zum Auslesen von Fehlerspeichern unterwegs. Neben den sichtbaren Schäden können wir also auch Einblick in die Steuergeräte und Fahrzeugsoftware nehmen. Dies bietet sowohl unseren Kunden als auch unseren Auftraggebern eine ganze Reihe von Vorteilen, wie wir in einer detaillierten Auswertung von rund 4.500 Gutachten feststellen konnten. Bei rund 3.500 dieser Fälle konnten wir den Fehlerspeicher auslesen, der Rest waren reine Lack- oder Hagelschäden, ausgebrannte Fahrzeuge oder ältere Modelle, die noch nicht mit einer OBD-Schnittstelle ausgestattet waren. In rund 30 Prozent der Gutachten konnten wir über die Elektronikdiagnose Fehler feststellen und dokumentieren.

**AH:** Können Sie uns Beispiele für solche Auffälligkeiten geben?

**Martin Schmidt:** Nach unseren Auswertungen waren die häufigsten Fehler manipulierte Kilometerstände oder es wurden Systeme als defekt berechnet, die einwandfrei funktionsfähig waren. Dies betraf vor allem Parkassistenzsysteme, Steuergeräte aber auch Motoranbauteile. Darüber hinaus konnte unser Diagnosetool auch Mängel aufdecken, die nicht in direktem Zusammenhang mit den besichtigten Schäden standen, aber durchaus

Einfluss auf den Wiederbeschaffungswert eines Fahrzeuges hatten. Diese Informationen bieten handfeste Mehrwerte für alle Beteiligten.

**Mehr Honorar für mehr Qualität**

**AH:** Was bedeutet das in konkreten Zahlen ausgedrückt?

**W. von Hebel:** In den Fällen, wo wir Fehler mit dem Diagnosetool feststellen konnten, lag die Einsparung bei rund 360 Euro. Hochgerechnet auf alle geprüften Fälle, also auch die einwandfreien, bedeutet dies immer noch eine Kostenersparnis von 66 Euro – pro erstelltem Gutachten! Außerdem beugt eine solche eingehende Diagnose natürlich Mißbrauch vor. So konnte einer unserer Mitarbeiter nachweisen, dass ein voll funktionsfähiges Steuergerät berechnet wurde. Damit wurde eine Ersparnis von ca. 4.500 Euro erreicht. Dies sind sicherlich einzelne Ausreißer, aber Fakt ist, dass unsere Arbeit durch den Einsatz moderner Diagnosetechnik noch mehr Qualität bietet. Wir legen diese Auswertungen unseren Kunden aus der Versicherungswirtschaft vor, die ja seit Jahren großes Interesse daran haben, den Zustand eines Fahrzeuges wenige Sekunden vor dem Unfall exakt bewerten zu können. Genau diese Lösung bieten wir flächendeckend an. Unsere Auftraggeber wiederum sind durchaus bereit, diese Zusatzleistung durch ein höheres Honorar zu vergüten. Damit beweisen wir, dass gut ausgebildete Sachverständige auch zukünftig für hochqualifizierte Dienstleistungen ein angemessenes Honorar erhalten.

**AH:** Frau Lanwer, sehr geehrte Herren, vielen Dank für dieses interessante Gespräch.

**PARTNERSUCHE LÄUFT**

Um die von Geschäftsführer Werner von Hebel angestrebte Flächendeckung in Deutschland zu erreichen, ist noxa solutions aktuell auf der Suche nach geeigneten Kfz-Sachverständigen, die an einer Partnerschaft interessiert sind. „Weiße Flecken“ gibt es momentan noch in den Postleitzahlgebieten 01, 02, 24, 25, 53, 54, 55, 56, 76, 77, 79, 92 und 95. Interessierte Büros können via eMail info@noxa-solutions.de oder telefonisch unter (0571) 64 50 116 Kontakt aufnehmen.