

SV-WESEN

Das Gesicht der Schadenabwicklung

Hightech wo möglich, menschliche Expertise wo nötig: Die Kfz-Sachverständigen von noxa solutions gehen ihren eigenen Weg, wenn es um die Transformation ihres Berufsstandes geht.

KURZFASSUNG

Trotz Automatisierungstendenzen bei Standardschäden wird die Expertise des Kfz-Sachverständigen auch weiterhin unverzichtbar sein. Wichtig für eine erfolgreiche Zukunft sind funktionierende Prozesse und moderne Tools für optimalen Kundenservice.

Die Kfz-Sachverständigenbranche befindet sich nicht erst seit gestern in einem Spannungsfeld von Kosteneinsparungen und Automatisierungsbestrebungen auf der einen sowie höchsten Anforderungen an Fachwissen, Arbeitsqualität und Kundenservice auf der anderen Seite. Wie mit Werner von Hebel, Geschäftsführer von noxa solutions, ein Mann von enormer Branchenerfahrung, zusammen mit Prokuristin Ulla Lanwer die eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die Partnerbüros seiner Sachverständigenorganisation auf die kommenden Aufgaben vorbereitet, lesen Sie im AUTOHAUS-Exklusivinterview.

AH: Herr von Hebel, im Rahmen des 14. AUTOHAUS-Schadenforums nahm die Frage Instandsetzen oder Erneuern großen Raum ein. Sie sind seit Jahren ein aktiver Verfechter des Mottos „I vor E“, warum ist dieses Thema so wichtig?

W. von Hebel: Auf der einen Seite hat die Wahl des richtigen Reparaturwegs ein enormes wirtschaftliches Potenzial für die komplette Unfallschadenabwicklung. Neben den hinlänglich bekannten technischen Argumenten bietet eine fach- und sachgerechte, handwerklich einwandfreie Außenhautreparatur den K&L-Betrieben die Chance, mit ihrer ureigenen Arbeit Geld zu verdienen. Die Versicherungswirtschaft wiederum sieht zu Recht das Potenzial, ihrem Auftrag als Risikoträger und Schadenregulierer gerecht zu werden und dabei unnötig hohe Werkstattrechnungen auf Basis steigender Ersatzteilpreise zu vermeiden. Als Kfz-Sachverständiger mit Leib und Seele sehe ich in der Entscheidung über den richtigen Reparaturweg eine der beiden Kernaufgaben der Zukunft. Unser zweites Hauptbeschäftigungsfeld wird in der Prüfung von Kompatibilität und Plausibilität liegen

– also Tätigkeiten, bei denen profundes Fachwissen unerlässlich ist.

AH: Sie gehen also von einem Rückgang auf anderen Gebieten, wie der Begutachtung von Standardschäden, aus?

W. von Hebel: Wir sehen diese Entwicklung bereits heute in unseren Auftragsengängen. Klassische Sachverständigenprodukte werden inzwischen immer häufiger über die Partnernetzwerke der Versicherungswirtschaft abgewickelt, Reparaturfreigaben auf Basis von Bildern und einem Kostenvoranschlag erteilt. Erst, wenn es in Richtung Totalschaden oder komplizierte Schadenfälle geht, wird ein Kfz-Sachverständiger beauftragt. Hinzu kommen technische Entwicklungen, die ich zugegebenermaßen mit einer gewissen Sorge sehe, wenn es um die Schadenaufnahme via App oder ähnliche automatisierte Prozesse bis hin zur Entscheidung über die fiktive Abrechnung per Smartphone geht.

Skepsis statt Technikfeindlichkeit

AH: Wo liegt hier aus Ihrer Sicht die Gefahr?

W. von Hebel: Wir müssen zwei Dinge unterscheiden: Einmal technischen Fortschritt, den man weder aufhalten kann noch sollte, auf der anderen Seite aber das Risiko, eine hochspezialisierte Expertentätigkeit auch in der Außenwirkung gegenüber dem Autofahrer irreparabel zu schädigen. Wenn in einigen Jahren eine Drohne rund ums Fahrzeug fliegt, Bilder schießt und ein Kfz-Sachverständiger im Innendienst auf dieser Basis einen Standardschaden aus der Ferne einwandfrei begutachten kann, ist dies sicherlich denkbar. Dennoch ist es legitim, sich zu fragen, was aus unserem Berufsstand werden soll, wenn der Eindruck entsteht,



» Der große Erfolg der noch jungen noxa solutions beruht sicherlich auf der Tatsache, dass wir unseren Auftraggebern zuhören und die richtigen Lösungen anbieten. «

Michael Rosendahl, Regionalleiter West



» Ohne die erforderliche Elektronik-Kompetenz werden wir zukünftig als Kfz-Sachverständige die modernen Fahrzeuge nicht mehr verstehen und damit auch die Schäden an diesen Modellen nicht richtig beurteilen können. «

Marcus Hildebrandt, Regionalleiter Ost



» Wenn wir als Sachverständige eine Zukunft haben wollen, dann müssen wir uns auf die Festlegung des richtigen Reparaturweges und die Prüfung der Plausibilität konzentrieren. «

Uwe Danhäuser, Regionalleiter Nord



Fotos: noxa solutions

Leiten seit Jahren die noxa solutions erfolgreich: Ulla Lanwer (Prokuristin) und Werner von Hebel (Geschäftsführer).

die Aufnahme eines Unfallschadens könne von jedermann überall mit wenigen Klicks erledigt werden. Hightech hat meine totale Unterstützung überall dort, wo sie sinnvoll eingesetzt wird. Alle anderen Aufgaben sollte, auch im Sinne der Zufriedenheit von Endkunde und Auftraggeber, ein geschulter Kfz-Sachverständiger vor Ort übernehmen.

AH: Frau Lanwer, welche technischen Helfer haben die noxa-Sachverständigen im Einsatz?

U. Lanwer: Wir möchten uns über zwei Dinge im Markt abheben: Optimale Arbeitsqualität und bestmöglichen Kundenservice. Hinsichtlich beider Ziele schulen wir ständig unsere Mitarbeiter und Partner-Sachverständigen. Zudem gilt für jedes Gutachten das Vier-Augen-Prinzip im Rahmen der internen Qualitätsprüfung. Wir schauen also genau hin und nutzen dabei durchaus selbst Hightech. Durch den Einsatz eines Diagnosetools

zum Auslesen der Fehlerspeicher von beschädigten Fahrzeugen können wir seit März 2017 noch einmal echten Mehrwert bieten. Wir sind in der Lage, manipulierte Kilometerstände ebenso aufzudecken wie intakte Steuergeräte, die bisher in den Gutachten aufgetaucht wären. Der mit Abstand größte Posten sind aber die Sensoren von Parkassistenten, die in vielen Fällen nicht hätten getauscht werden müssen. Das Erkennen solcher Manipulationen im Schadenbild spart der Versicherungswirtschaft ebenso bares Geld wie das rechtzeitige Aufdecken verborgener Mängel, die im Zweifelsfall teure Wiederholreparaturen auslösen können.

AH: Hier wird der Kfz-Sachverständige also auch in Zukunft unverzichtbar bleiben?

U. Lanwer: In jedem Fall! Unsere Aufgabe ist es, als Augen, Ohren und Arme des Versicherungssachbearbeiters zu fungieren. Nur aufgrund von Bildern zu entscheiden, ist aus meiner Sicht oft nicht ausreichend. Es braucht den direkten Kontakt mit dem Geschädigten, das Gefühl für das Fahrzeug, um die Plausibilität der Angaben beurteilen zu können, etwa wenn eine Windschutzscheibe von innen her beschädigt wurde. Wenn der Sachbearbeiter eines unserer Gutachten liest, kommen auf den ersten paar Seiten unweigerlich Fragen auf. Insofern diese beim Weiterlesen komplett und eindeutig beantwortet werden, haben wir unseren Job gut gemacht. Dass wir das tun, zeigt uns der vermehrte Eingang solcher Aufträge. Unser Ziel ist es, dass Versicherer

bei einer komplizierten Schilderung des Geschädigten denken: Wenn das einer kann, dann noxa! Daran arbeiten wir jeden Tag.

AH: Welche Zusatzservices bieten Sie der Versicherungswirtschaft noch?

U. Lanwer: Ein weiteres technisches Hilfsmittel ist unsere noxa App, mit der wir sehr schnell in Kontakt mit dem Geschädigten treten. Sobald unserer Auftragsdisposition eine Handynummer vorliegt, wird eine automatische SMS an den Autofahrer gesendet, dass wir in Kürze Kontakt mit ihm aufnehmen. Hat der zuständige Kfz-Sachverständige einen Termin vereinbart, werden Datum und Uhrzeit automatisch mit der noxa-Zentrale synchronisiert, so dass wir stets alle Informationen im Blick haben. 30 Minuten vor der Fahrzeugbeichtigung erhält der Autofahrer eine Erinnerungsnachricht, nach der Schadenaufnahme fragen wir in wenigen Punkten die Zufriedenheit mit unseren Kfz-Sachverständigen ab. Dies dient nicht nur der internen Qualitätssicherung, sondern ist auch ein Argument gegenüber unseren Auftraggebern. Fast zwölf Prozent der Autofahrer geben uns teils ausführliches Feedback und wir liegen im Schnitt bei 4,8 bis 4,9 von 5 erreichbaren Sternen. Dies ist für die Versicherungswirtschaft eine wichtige Rückmeldung, da wir vor Ort in ihrem Namen auftreten und dem Kundenservice im Schadenfall ein positives Gesicht geben.

Weitere Partner gesucht

AH: Ihnen ist also auch nicht bange vor der Zukunft?

W. von Hebel: Ganz und gar nicht. Mit einer wachsenden Mannschaft von inzwischen 43 festangestellten Mitarbeitern und 18 Partnerbüros in ganz Deutschland sehe ich noxa solutions gut aufgestellt. Um unsere Kfz-Sachverständigen im Norden, Süden, Osten und Westen optimal betreuen zu können, haben wir zudem ein Team von vier Regionalleitern aufgebaut. Aktuell sind wir auf der Suche nach weiteren Partnern in den Regionen Schleswig-Holstein, westliches Baden-Württemberg, in den Großräumen Coburg/Bayreuth bzw. Dresden und im östlichen Mecklenburg-Vorpommern – der Erfolg gibt uns also Recht.

AH: Frau Lanwer, Herr von Hebel, vielen Dank für dieses Gespräch. Karsten Thätner ■



» Die Beauftragung der Standard-Gutachten wird noch weiter zurückgehen, d. h. im Umkehrschluss, wir müssen uns ganz intensiv in jeden einzelnen Auftrag einarbeiten und mit der Aufgabenstellung auseinander setzen.«
Martin Schmidt, Regionalleiter Süd