



# Grundsätze der Zusammenarbeit zwischen Versicherungsunternehmen und Kfz-Betrieben in Oberösterreich

Linz, 10. November 2004



## Präambel

Die Sparte Bank und Versicherung in Verbindung mit der ARGE der in Oberösterreich tätigen Versicherungsunternehmen und die Landesinnungen der Karosseriebauer einschließlich Karosseriespengler und Karosserielackierer sowie der Wagner und der Kraftfahrzeugtechniker – kurz Kfz-Betriebe – vereinbaren die vorliegenden Grundsätze der Zusammenarbeit.

Sie sind Empfehlungen, die das Ziel verfolgen, gemeinsame Standards für die Geschäftsabwicklung zu schaffen, den Umgang der Vertragspartner untereinander zu erleichtern und die technischen Abläufe weiter zu entwickeln.

Dadurch soll die Zusammenarbeit zwischen den Versicherungsunternehmen und den Mitgliedern der beiden Landesinnungen im Interesse der gemeinsamen Kunden verbessert und eine Kostenreduzierung erreicht werden.

Die Vereinbarung gliedert sich in folgende Kapitel:

Optimierte Schadensabwicklung  
 Reparaturmethoden  
 Kostensätze  
 Rechnungslegung  
 Abwicklung von Totalschäden

## 1. Optimierte Schadensabwicklung

Ziele:

- Minimierung des administrativen Aufwandes
- schnellere Abwicklung
- Reduzierung unnötiger Kosten und des Schadensaufwandes der Kfz-Versicherungen

Besichtigungsanforderung durch den Kfz-Betrieb:

- rechtzeitig, jedenfalls vor Reparaturbeginn
- möglichst auf elektronischem Weg (z. B. Quick-Check, Portal oder NEXA) mit wenigen aber guten Digitalfotos und gegebenenfalls auch mit Unfallbericht und Kostenvoranschlag

*Vorteile der elektronischen Übermittlung:*

1. leicht nachvollziehbar
  2. schnelle Antwortzeiten
  3. qualifiziertere Antworten (Selbstbehaltshöhe, Verschulden, Schadennummer, zuständiger Kfz-SV etc.)
  4. unabhängig von Bürozeiten der Versicherung
  5. mehr Information für den besichtigenden Kfz-Sachverständigen (SV)
  6. Quick-Check und NEXA sind für die Kfz-Betriebe gratis.
- Die Besichtigungsanforderung soll folgende Daten möglichst vollständig enthalten:
    - ✓ Versicherungsnehmer
    - ✓ Anspruchssteller
    - ✓ Schadenstag
    - ✓ Kfz-Daten (Kennzeichen, Fahrgestellnummer, Erstzulassung, KW und cm<sup>3</sup>, Marke, Type etc.)
    - ✓ Grobschätzung der Schadenshöhe
    - ✓ wann und wo kann das Kfz besichtigt werden
    - ✓ Telefon-Nr. und Ansprechpartner für Rückfragen

Besichtigung vor Ort:

- Ansprechpartner für den Kfz-SV beim Kfz-Betrieb definieren
- notwendigen Zeitrahmen für die Besichtigung schaffen

- Zulassungsdaten oder alle sonstigen noch fehlenden Kfz-Daten bereit halten, wenn diese bei der Besichtigungsanforderung noch nicht bekannt gegeben werden konnten
- Feststellung des Schadensumfanges ermöglichen (z.B. Motorhaube öffnen, Hochheben bei Achsschäden etc.)
- Infos über Schadenshergang sind zur rascheren Abwicklung förderlich

#### **Besichtigungsablauf und Durchführung der Reparatur:**

- Information über Eintauschabsicht (Abrechnung nach objektivem Minderwert)
- Bei Zeitwertreparaturen, die nur unter gewissen Voraussetzungen in der Kfz-Haftpflichtversicherung möglich sind, ist die Genehmigung des Schadensreferenten einzuholen.
- Sollte nach Rücksprache mit der Versicherung keine Besichtigung stattfinden, sind jedenfalls Fotos von den Beschädigungen vor Reparaturbeginn anzufertigen und Altteile bis vier Wochen nach Rechnungsleistung aufzubewahren.
- Bei Reparaturkostenerhöhungen ist der Kfz-SV zu informieren. Zu Dokumentationszwecken werden Fotos angefertigt und Altteile bis vier Wochen aufbewahrt.
- Bei Kaskoschäden ist das Weisungsrecht der Versicherer zu beachten und die Reparaturfreigabe des Leasinggebers einzuholen.
- Technisch notwendige Beilackierungen sind mit Fotos zu dokumentieren.
- Bei Glasschäden ist immer nur die kleinste Einheit zu ersetzen (z. B. nur das Glas, wenn dies einzeln erhältlich ist, Reparatursätze bei Schäden an Xenon-Scheinwerfern).
- Alternativreparaturen, der Umgang mit Vorschäden sowie Amortisations- und Wertverbesserungsabzüge sind mit dem SV zu besprechen.

## **2. Reparaturmethoden**

- **Reparatur oder Neuteile**

Die **Reparatur** sollte anstelle des Einbaus von Neuteilen dann vorgenommen werden, wenn sie zumutbar, technisch möglich und wirtschaftlich vertretbar ist. Dabei wird auf die Wirtschaftlichkeit als obersten Grundsatz und auf das Kosten/Nutzen Verhältnis einer Reparaturabwicklung bedacht genommen. Außerdem sind das Fahrzeugmodell, der Fahrzeugtyp, der Zeitpunkt der Erstzulassung und der Kilometerstand in die Entscheidung mit einzubeziehen.

Die Reparatur erfolgt nach den Richtlinien des Fahrzeugherstellers und nach den von ihm freigegebenen Methoden.

Die anzuwendende **Reparaturmethode** wird im Einvernehmen mit dem Kunden, dem Sachverständigen sowie dem ausführenden Fachmann am beschädigten Fahrzeug oder per Telearbeitsplatz erörtert und vereinbart.

**Originalersatzteile** mit Firmenlogo des Fahrzeugherstellers werden über das Händler- und Werkstättenetz des Fahrzeugherstellers vertrieben. Parallel hierzu wird auf dem freien Markt eine große Anzahl Originalteile auch ohne Firmenlogo angebo-

ten. Diese Teile stammen aus der gleichen Fertigung und werden als **Identteile** bezeichnet. Die Preiskalkulation obliegt bei diesen Produkten dem Produzenten und nicht dem Hersteller des Fahrzeuges.

Außerdem befinden sich am Markt Ersatzteile, die von unabhängigen Herstellern auf Basis von Originalteilen, aber ohne Bindung an entsprechende Prüfkriterien der Fahrzeughersteller nachgebaut werden. Diese Erzeugnisse werden als Nachbauteile bezeichnet.

Die Kfz-Betriebe werden nach Möglichkeit (oder dann ...) Identteile verwenden, wenn der Hersteller nicht ausdrücklich den Einsatz von Originalteilen vorschreibt oder der Betrieb infolge vertraglicher Bindung zur Verwendung von Originalteilen verpflichtet ist.

Nachbau- oder Gebrauchtteile kommen bei der so genannten Zeitwertreparatur zum Einsatz.

- **Kunststoffreparatur**

Die Schäden an den zu reparierenden Kunststoffteilen (Stoßfänger und Karosserieverkleidungen) können in drei Schadenarten eingeteilt werden.

**Leicht:** leichte Kratzer mit einer Tiefe bis 1 mm

**Mittel:** tiefe Kratzer (tiefer als 1 mm), leichte Verformung der Oberfläche

**Schwer:** Risse, Brüche, größere Verformungen der Oberfläche, abgebrochene Halter

Die überwiegende Anzahl der leichten und mittleren Beschädigungen sind **reparierbar**, in den meisten Fällen jedoch nicht schwere Beschädigungen.

Bei anderen Kunststoffteilen wie Scheinwerfer, Grill, Spoilerlippen, bestehen ebenfalls **Reparaturmöglichkeiten**, soweit diese vom Hersteller freigegeben, zum Teil sogar vorgesehen, technisch möglich und wirtschaftlich vertretbar sind.

- **Windschutzscheibenerneuerung und -reparatur**

Im Zuge von Windschutzscheibenreparaturen sind die Vorgaben des Herstellers sowie die technischen und fahrsicherheitsrelevanten Vorschriften zwingend einzuhalten.

Im modernen Fahrzeugbau stellen Windschutzscheiben eine Kernkomponente für die erforderliche Karosseriestabilität dar. Neben extremen Krafteinwirkungen durch Airbags im Crashfall, müssen Windschutzscheiben auch großen Diagonal-Verwindungskräften der Karosserie widerstehen können. Der fachgerechte Einbau von WSS bildet die Grundlage für ordnungsgemäßes Funktionieren von passiven und aktiven Rückhaltesystemen.

- **Spot-Repair-Lackierung**

Aus technischen und wirtschaftlichen Gründen ist die Karosserieoberfläche in folgende Zonen zu unterteilen:

**Zone A:**

Liegende Flächen z. B. Motorhaube, Dach und Kofferdeckel. In dieser Zone ist keine Spot-Lackierung sinnvoll.

**Zone B:**

Stehende Flächen z. B. ab Gürtellinie bzw. Prallschutzleiste. In dieser Zone ist die Spot-Lackierung **sinnvoll**, wenn sich der Schaden im Nahbereich einer Kante befindet und sich der Farbton für die Spotlackierung eignet.

**Zone C:**

Übrige senkrechte Außen- und alle Innenflächen. Hier ist eine Spot-Lackierung ohne Einschränkung **sinnvoll**.

Die Entscheidungsfindung zur Anwendung von Spot-Repair, in die der ausführende Fachmann einzubinden ist, wird folgenden Kriterien unterworfen:

Freigabe durch den Hersteller, technische Machbarkeit, zumutbares Ergebnis und Einbeziehung wirtschaftlicher Aspekte.

### 3. Kostensätze

Die Kfz-Betriebe wenden gegenüber Versicherungsunternehmen und Privatkunden idente Kostensätze an. Die **GLEICHBEHANDLUNG** hat als oberster Grundsatz zu gelten.

Sonderevereinbarungen bezüglich Abwicklungspouvoir, kurzer Besichtigungstermine oder sonstiger Regelungen sind bilateral zwischen Versicherungsunternehmen und Kfz-Betrieb zu treffen.

### 4. Rechnungslegung

- Materialkosten sind nach Art und Herkunft zu detaillieren.
- Basis für die Rechnungslegung sind die AW-Vorgaben der Hersteller.
- Die Reparaturrechnung enthält nur schadenskausale und korrekte Positionen.
- Grundlagen für die Rechnungslegung sind alle Vereinbarungen des Lack- und Karosseriebeirates (Nebenkostenpauschale, Klein- und Hilfsmaterial, Entsorgungskosten etc.).
- Der Arbeitstaufwand ist in AW/Stunden mit dem jeweiligen Stundensatz auszuweisen.
- Der Lackieraufwand ist aufzuschlüsseln.
- Materialaufwand, Arbeitszeit und Lackieraufwand sind in der Rechnung nachvollziehbar zu dokumentieren.

- Die Reparaturrechnungen sind von den Versicherungsunternehmen grundsätzlich umgehend zu bezahlen, sobald alle für die Beurteilung erforderlichen Unterlagen vorhanden sind.
- Sollte eine Bezahlung der Reparaturrechnung nicht möglich sein (z. B. kein Verschulden, keine Deckung, Leistungsfreiheit etc.), so ist die Werkstatt umgehend über diese Tatsache und die Gründe dafür zu informieren.

## 5. Abwicklung von Totalschäden

- Die Werkstätten sind auf die unterschiedliche Totalschadensberechnung in der Kasko und in der Kfz-Haftpflicht hinzuweisen
  1. Kasko => Totalschaden liegt vor, wenn die voraussichtlichen Reparaturkosten **zuzüglich Restwert** den Wiederbeschaffungswert übersteigen.
  2. Kfz-Haftpflicht => Totalschaden liegt vor, wenn die voraussichtlichen Reparaturkosten den Wiederbeschaffungswert übersteigen.
- Restwerte für das Kfz-Wrack sind nur dann vom Kfz-SV zu beziffern, wenn es sich um **definitive** Werte handelt, ansonsten soll vom Kfz-SV nur auf die Restwertermittlung über die Wrackbörse hingewiesen werden.
- Die Versicherer haben bei einem Totalschaden die Versicherungsnehmer bzw. Leasinggeber und - im Fall des Vorliegens einer Zahlungsanweisung an eine Werkstatt - die Werkstatt unmittelbar nach Vorliegen des definitiven Restwertes aus der Wrackbörse über die Höhe des Wiederbeschaffungswertes sowie des Restwertangebotes und des Restwertanbieters mit Adresse und Telefonnummer zu informieren, damit - so ferne vom Kunden gewünscht - eine umgehende Abholung des Kfz-Wracks veranlasst werden kann.
- Die Entscheidung, an wen das Wrack veräußert wird, verbleibt aber ausschließlich beim Versicherungsnehmer bzw. gegebenenfalls bei der Leasingfirma. Dazu ist festzuhalten, dass die Wrackbörse ausschließlich der Ermittlung des genauen Marktwertes für ein bestimmtes Fahrzeug dient und dieser tatsächlich am Markt erzielbare Restwert beim Totalschaden vom Wiederbeschaffungswert in Abzug gebracht wird. Es ist die Versicherung aber weder Eigentümer noch Veräußerer des betreffenden Fahrzeuges und wird der Wrackverkauf - sofern er vom Kunden gewünscht wird - nur direkt zwischen dem Kunden als Eigentümer und dem Bestbieter aus der Wrackbörse als Käufer abgewickelt.
- Bei Vorliegen einer Zahlungsanweisung zugunsten der Werkstatt hat die Werkstatt die Versicherung möglichst bald über das Vorliegen dieser Zahlungsanweisung zu informieren, damit es nicht schon vorher - in Unkenntnis der vorliegenden Zahlungsanweisung - zu einer Zahlung an den Versicherungsnehmer bzw. den Kunden kommt.
- In Totalschadensfällen, in denen das Kfz-Wrack nicht bei den Werkstätten verbleibt, fallen in der Regel bei den Werkstätten Bearbeitungs- sowie Garagierkosten und Standgebühren an. Von der Kaskoversicherung sind derartige Kosten überhaupt nicht gedeckt. In Kfz-Haftpflichtschäden sind solche Kosten nach den Grundsätzen des Schadenersatzrechtes zu behandeln und zu bearbeiten.

## Schlusswort

1. Die in OÖ tätigen Versicherungsunternehmen und die hier ansässigen Kfz-Betriebe erklären die Absicht, unter Beachtung der jeweiligen Unternehmensrichtlinien die o. a. Grundsätze der Zusammenarbeit einzuhalten.
2. Diese Grundsätze bedürfen zu ihrer Umsetzung einer ständigen Interpretation, einer Anpassung und Weiterentwicklung durch Anwendung bei der Beilegung von Konfliktfällen. Zu diesem Zweck bleibt das eingerichtete Kontaktkomitee weiterhin bestehen.
3. Die Landesinnungen der Karosseriebauer und der Kfz-Techniker und die Sparte Bank und Versicherung werden dahingehend auf ihre Mitglieder einwirken, dass durch vertrauensbildende Maßnahmen die für beide Seiten dringend nötige konstruktive Zusammenarbeit erhalten, vertieft oder - wenn nötig - neu aufgebaut wird.
4. Bei einem partnerschaftlichen, fairen und korrekten Umgang zwischen den Kfz-Betrieben und den Versicherungsunternehmen ist die Notwendigkeit einer planmäßigen Schadensteuerung und eines Werkstättenroutings (insbesondere ins Ausland) nicht gegeben. Solche Maßnahmen werden auch in Zukunft nicht angestrebt. Ein genereller und ausdrücklicher Verzicht darauf ist den Versicherungsunternehmen aber nicht möglich.

Im Namen der Sparte Bank und Versicherung



KommR Dr. Wolfgang Weidl  
Spartenobmann-Stv.



Dr. Werner Loibl  
Spartengeschäftsführer

Im Namen der Landesinnungen der  
Kraftfahrzeugtechniker  
Karosseriebauer einschl. -spengler, -lackierer sowie der Wagner



Manfred Fuchs  
Landesinnungsmeister



Rupert Dirnberger  
Landesinnungsmeister



Mag. Bernhard Eckmayr  
Innungsgeschäftsführer