

Nicht aufgeben, widersprechen

Um gegen Rechnungskürzungen erfolgreich anzugehen, braucht es eine wirksame Gegendarstellung. Die „WissensBox“ liefert diese auf Basis von Gutachten, Merkblättern und Fachliteratur.



Die Werkstatt repariert, die Versicherung kürzt – was jetzt? Die WissensBox soll Werkstätten in Zukunft ein wirksames Tool zum Widerspruch bieten. (Foto: M. Rehm)

Der Prüfbericht kommt, die Positionen sind gekürzt. Was jetzt? Wer das erste Mal widerspricht, formuliert oft einen Einwand – und erhält eine Standardformulierung zurück. Mit der Zeit schwindet der Widerstandswille. Irgendwann kürzt die

Werkstatt manche Positionen selbst, bevor sie die Rechnung schickt – präventiv, um den Konflikt zu vermeiden. Er schleift sich selbst glatt. Das ist der Kieselstein-Effekt: nicht der einmalige große Verlust, sondern die schleichen- de Erosion des Anspruchsdenkens.

Und das ist teuer, denn wer vorausseilend kürzt, verzichtet auf Ertrag, den er rechtmäßig fordern könnte.

Muster, keine Einzelentscheidungen

Eine Auswertung von 15 anonymisierten realen Kürzungsfällen, die ich beim Bundesverband Fahrzeuglackierer vorgestellt habe, zeigt: Die Einwände folgen einer berechenbaren Logik. „Nicht erforderlich“, „enthalten“, „überhöht“, „theoretisch reproduzierbar“ – das sind keine individuellen Prüfentscheidungen. Das sind strukturelle Muster. Und sie haben alle gemeinsam, dass die Reparatur isoliert, positionsbezogen beurteilt wird – ohne die technische Prozesskette zu berücksichtigen, aus der in der Praxis die Erforderlichkeit jedes einzelnen Schritts erst folgt.

Reparaturen sind prozessbezogen. Ob eine Position erforderlich ist, ergibt sich nicht aus der Betrachtung einer Kalkulationszeile allein, sondern aus der Frage: Welche Funktion hat dieser Schritt im Gesamtablauf? Was passiert, wenn er unterbleibt? Ein konkretes Beispiel, anonymisiert: Ein Fahrzeug mit werksseitigem Dreischichtaufbau – Basislack, Perleffektlack, Klarlack – kommt nach einem Kasko-schaden in die Werkstatt. Mehraufwand und Abdeck-Positionen werden gekürzt, Begründung: Herstellervorgaben enthielten alle Lackierpositionen. Die Widerlegung ist technisch eindeutig: AZT-Standardzeiten bildeten in diesem Fall nur den Zweischichtaufbau ab. Der Perleffektprozess – eigener

Spritzabstand, vollständiges Ablüften, oder eine Zwischentrocknung — ist strukturell nicht enthalten. Unterbleibt er aber, ist die Reklamation programmiert. Beide Kürzungen sind nicht begründet, der Betrag wird vollständig bestritten.

Was braucht es für eine wirksame Gendarstellung?

Die fachlichen Grundlagen existieren bereits. Es gibt DeKoLaKa-Merkblätter, IFL-Technische Mitteilungen, AZT-Systembeschreibungen — gemeinsam verabschiedet, in der Gremienarbeit klar. Das Problem ist die Lücke zwischen normativer Übereinstimmung und operativer Praxis. Wer im konkreten Fall dagegen hält, braucht Einzel-fallbezug: Welche Quelle stützt welche Position, in diesem Prüfbericht, für dieses Fahrzeug?



„Eine Auswertung von 15 anonymisierten realen Kürzungsfällen zeigt: Die Einwände folgen einer vorhersehbaren Logik.“

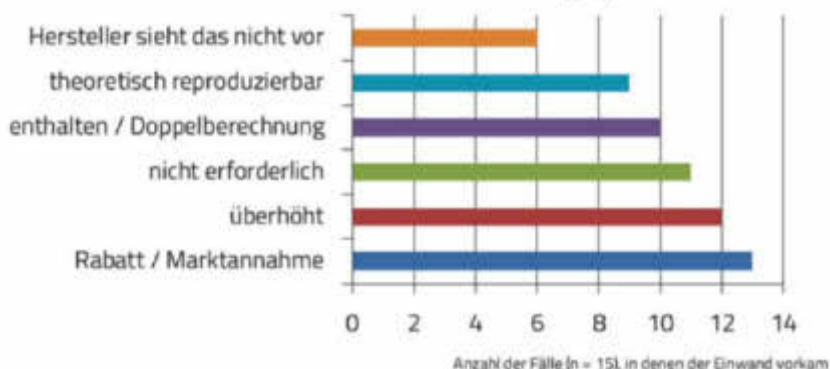
Bernd Böttinger

Bemerkenswert ist, dass die Versicherungsseite oft nicht den Bezug zum Einzelfall herstellt, vielmehr wird allgemein argumentiert. Fachquellen werden als Rahmen für ein pauschales Ergebnis verwendet, nicht als Grundlage einer Einzelfallbeurteilung. Das ist methodisch nicht korrekt und angreifbar — aber nur für den, der das Werkzeug hat, um diesen Unterschied präzise herauszuarbeiten.

Die WissensBox

CoatingPartners hat dafür die Wissens-Box entwickelt – eine geplante webba-

Dominante Einwände in der Prüfungspraxis



Die Einwände, die in den untersuchten Prüfberichten erhoben werden, sind keine individuellen Prüfentscheidungen, sondern folgen strukturellen Mustern. (Abbildung: Coatingpartners)

Einwände nach Arbeitsbereichen

Arbeitsbereich	nicht erforderlich	überhöht	enthalten	reproduzierbar	Hersteller	Rabatt
Nebenarbeiten	11	2	6	1	0	0
Struktur / Karosserie	1	12	2	1	3	0
Lack / Farbton / Finish	2	1	10	9	1	0
Elektrik / Batterie	3	8	1	1	2	0
Glas / Sensorik / ADAS	0	1	0	7	6	0
Material / Zuschläge	0	0	0	0	0	13

Mehrfachnennungen je Arbeitsbereich möglich

Alle Einwände haben gemeinsam, dass die Reparatur isoliert, positionsbezogen beurteilt wird — ohne die technische Prozesskette zu berücksichtigen. (Foto: Coatingpartners)

sierte Anwendung, die Werkstätten im konkreten Kürzungsfall handlungsfähig macht. Die Werkstatt lädt dazu KV, Rechnung und Prüfbericht hoch; die Anwendung analysiert die gekürzten Positionen, ordnet sie in die technische Prozesskette ein und generiert eine einzelfallbezogene, juristisch verwertbare Stellungnahme. Das Alleinstellungsmerkmal liegt im Quellenzugang: neben den öffentlichen Gremiengrundlagen fließen Gutachten und Fachliteratur öbuv-Sachverständiger des Fahrzeuglackiererhandwerks als Praxisbausteine ein — diese sind nicht öffentlich verfügbar, aber entscheidend für den Einzel-

fallbezug. Bei einer Entgegnung des Versicherers erfolgt ein erneuter Upload, eine dezidierte Replik. Der Prüfbericht widerlegt Ihre Kalkulation nicht. Er widerspricht ihr. Ein Widerspruch ohne technische Begründung und ohne Einzelfallbezug ist keine Argumentation — er ist eine Behauptung. Und auf Behauptungen lässt sich antworten. ■

www.coatingpartners.de

Der Autor Bernd Böttinger ist Geschäftsführer der CoatingPartners GmbH und öbuv Sachverständiger (HWK Ulm)

„Der Prüfbericht ist in vielen Fällen nicht haltbar“

Über Rechnungskürzungen, Prüfberichte, ihre Schwächen und wie sie sich – zum Beispiel mit der „WissensBox“ – widerlegen lassen, sprachen wir mit **Bernd Böttinger**.

Herr Böttinger, weiß man denn, welcher Prozentsatz an Rechnungen beanstandet wird?

Bernd Böttinger: Belastbare Branchenzahlen gibt es nicht – das ist schon Teil des Problems: Was nicht systematisch erfasst wird, lässt sich schwer quantifizieren. Was ich aus der Praxis höre, ist konsistent: Ein Werkstattinhaber mit mehreren Filialen, der rund 5.000 Unfallschäden im Jahr bearbeitet, schätzt die Zahl der Prüfberichte mit Kürzungen auf 20 bis 30 pro Monat. Das wären rund sechs Prozent der Fälle – und das ist vermutlich eher eine Untergrenze, weil präventive Selbstkürzungen dabei nicht einmal auftauchen. Die Beträge reichen von knapp dreistellig bis zu mehreren Tausend Euro. Für eine Werkstatt mit diesem Volumen ist das ein strukturell relevanter Faktor – kein seltenes Einzelereignis.

Gibt es unter den „Kürzern“ oder „Prüfern“ schwarze Schafe? Oder zieht sich das durch?

Bernd Böttinger: Ich möchte keine Versicherer namentlich bewerten – das wäre auch methodisch nicht sauber, weil meine Daten keine repräsentative Vergleichsbasis sind. Was ich sagen kann: Die Muster, die ich in den analysierten Fällen sehe, sind in ihrem Aufbau ähnlich – unabhängig davon, von wem der Prüfbericht kommt. Das deutet eher auf eine systemische Logik hin.

Gibt es hier eine Entwicklung, was die Menge oder die Machart der Prüfberichte angeht?

Bernd Böttinger: Subjektiv nehme ich wahr, dass die Begründungen in Prüfberichten in den letzten Jahren formalisierter geworden sind – die Fachsprache wird verwendet, aber oft als Rah-

men für ein bereits vorab feststehendes Ergebnis, nicht als Grundlage einer echten Einzelfallprüfung. Ob das eine Zunahme in der Häufigkeit bedeutet, kann ich nicht beurteilen.

Warum sind also die Prüfberichte angreifbar?

Bernd Böttinger: Das verbindende Merkmal in den 15 Fällen, die ich analysiert habe, ist ein methodischer Grundfehler: Die Prüfung erfolgt positionsbezogen, nicht prozessbezogen. Eine Reparatur ist aber eine Prozesskette – ob ein Schritt erforderlich ist, ergibt sich nicht aus der Betrachtung dieser einen Kalkulationszeile, sondern aus der Frage: Was folgt technisch aus dem, was vorher und nachher kommt? Wenn dieser Zusammenhang in der Gegendarstellung präzise herausgearbeitet wird – mit konkretem Fahrzeug, konkreter Position, konkreter Quellengrundlage – dann ist der Prüfbericht in vielen Fällen nicht haltbar.

Nun sitzen in den Kommissionen, die gemeinsame Merkblätter verabschieden, teils dieselben Player, die diesen dann in Form fehlerhafter Prüfberichte widersprechen. Weiß da die eine Hand nicht, was die andere macht – oder darf man Absicht unterstellen?

Bernd Böttinger: In den Gremien wird ernsthaft gearbeitet, die Merkblätter

sind fachlich solide. Was in der operativen Prüfpraxis daraus wird, unterliegt anderen Einflüssen. Ob das Kommunikationslücken sind, Ermessensspielräume oder anderes – das kann ich von außen nicht beurteilen.

Wie hat man sich nun konkret den Einsatz der WissensBox vorzustellen, um gegen solche Prüfberichte anzugehen?

Bernd Böttinger: Der Prüfbericht kommt. Die Werkstatt lädt ihn zusammen mit KV und Rechnung hoch. Die WissensBox analysiert die gekürzten Positionen, ordnet sie in die technische Prozesskette ein und generiert eine Stellungnahme – einzelfallbezogen, mit konkreten Quellenangaben, verwertbar. Das ist keine Blackbox, die irgendetwas auswirft – sondern etwas, das auf fachlichen Grundlagen in der Reparaturpraxis aufbaut.

Wann soll es die WissensBox geben?

Der Prototyp läuft bereits erfolgreich. Ich erhalte KV/Rechnung und Prüfbericht per E-Mail, lade die Dokumente hoch und habe innerhalb eines Arbeitstags eine strukturierte, einzelfallbezogene Stellungnahme. Wir entwickeln zurzeit eine webbasierte Anwendung. mr■

www.coatingpartners.de



Bernd Böttinger: „Subjektiv nehme ich wahr, dass die Begründungen in Prüfberichten in den letzten Jahren formalisierter geworden sind.“



Bernd Böttinger: „In den Gremien wird ernsthaft gearbeitet, die Merkblätter sind fachlich solide. Was in der operativen Prüfpraxis daraus wird, unterliegt anderen Einflüssen.“