

SchadenBusiness

ERSATZTEILE

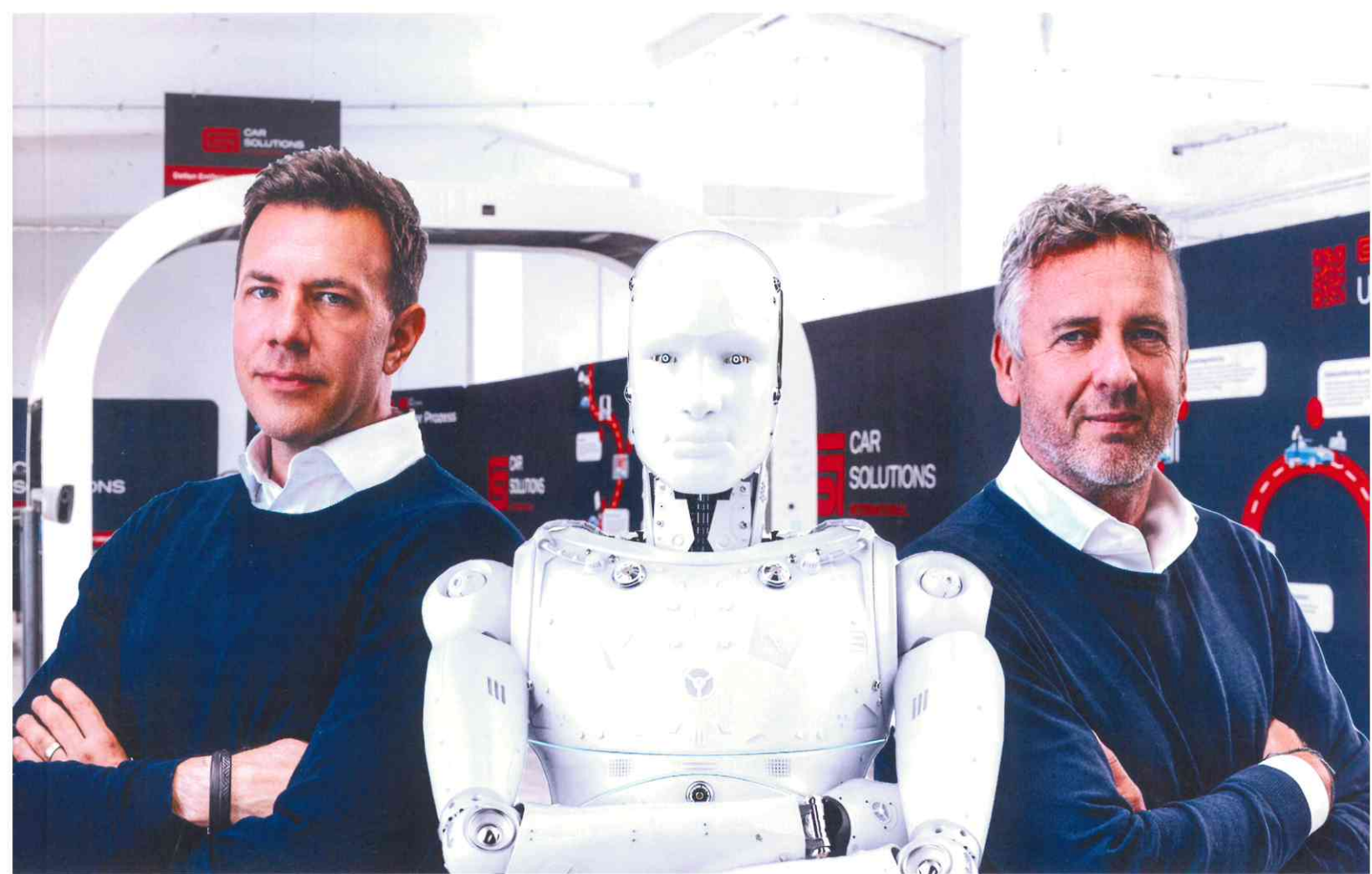
Der Markt ist
in Bewegung

UNFALLREPARATUR

Teuerung steht
im Fokus

SCHADENMANAGEMENT

Fakten, Zahlen,
Strategien



Massenschadenabwicklung 4.0



„I STATT E“

Instandsetzungsquote als Erfolgsfaktor

Mit dem 2022 bezogenen Standort in Wölfersheim hat Christian Eisnecker seinen persönlichen Wunschraum des idealen Karosserie- und Lackierbetriebs verwirklicht. Auffallend ist das lichtdurchflutete Konzept.

das Fahrzeug und der Schaden korrekt bewertet, die Reparatur sauber dokumentiert und die Ansprüche an Versicherer vollständig durchgesetzt werden.

Rechnungskürzungen entschlossen begegnen

Kompetente und unverzichtbare Unterstützung im Backoffice und in der Schadensabwicklung leistet dabei Eisnecker's Lebensgefährtin Paula Schauer. Die Prokuristin ist für Kunden nach einem Unfall die nette Ansprechpartnerin, die sämtliche Versicherungsangelegenheiten regelt, und gleichzeitig die unbequeme Volljuristin, die bei Rechnungskürzungen hart verhandelt: „Bei Unstimmigkeiten muss man mit dem Sachverständigen vor Ort sprechen. Wenn man sauber dokumentiert und die nötigen Schritte plausibel erklärt, bekommt man das auch durchgesetzt.“

Der 2022 bezogene stylische Neubau der eisi GmbH bietet auf 2.200 qm genug Raum für optimale Arbeitsbedingungen,

Gesteuerten Unfallschäden erteilt ein hessischer K&L-Unternehmer eine klare Absage. Er setzt stattdessen ausschließlich auf regionale Auftraggeber und Privatkunden.

Zwischen Gießen und Frankfurt, mitten im grünen Herzen der Wetterau, liegt Wölfersheim. Genau hier hat Christian „Eisi“ Eisnecker seine Vorstellungen vom perfekten Lack- und Karosseriebetrieb Realität werden lassen. Zeit und Erfahrung, sich seinen persönlichen K&L-Himmel auszumalen, hatte Eisnecker genug.

Mit nur 19 Jahren hat er 2001 als Jahrgangsbester seinen Meistertitel in der Tasche und übernimmt 2008 den elterlichen Betrieb, der vorwiegend für Autohäuser in der Umgebung lackiert. „Ich habe schnell gemerkt, dass jeder unserer Kunden gutes Geld verdient, nur wir nicht richtig. Wir haben dann irgendwann beschlossen, alles von Anfang bis Ende selbst zu machen“, erinnert sich Christian Eisnecker. Obwohl man räumlich am alten Standort sehr beengt gewesen sei, habe man dieses Ziel die Jahre über konsequent und rückblickend auch sehr erfolgreich verfolgt.

Alles neu – Kunden, Betrieb und auch Werkzeuge

Die Historie der eingesetzten Ausbeulwerkzeuge und Methoden ist beinahe branchentypisch. Nach Spotter und Welldraht investiert Eisnecker 2014 in das Miracle-Reparatursystem der Carbon GmbH und richtet seither damit „alles, was irgendwie möglich erscheint, weil es einfach besser für das Fahrzeug ist“. Völlig untypisch hingegen ist das Kundenportfolio des hessischen Betriebs. Unter den knapp sechshundert Eurogarant-Betrieben und Aktionären findet sich wohl kaum ein zweiter, der definitiv keine Aufträge über Schadensteuerer annimmt. Neben einer Handvoll Gewerbetrieben aus der Region und einer kleinen Flotte betreut Eisnecker ausschließlich Privatkunden – und das zu seinem regulären Stundensatz. Dieser liege zwar deutlich unter manchen Autohäusern in der Region Frankfurt, aber dennoch weit über den Stundenverrechnungssätzen von Kollegen, die für

Schadensteurer Masse machen. Auf diese Unabhängigkeit von Versicherern und Netzwerken ist Eisnecker besonders stolz, denn diese hätten er und seine sieben Mitarbeiter sich hart erarbeitet. Der treue Kundenstamm schätze Top-Service und ein stimmiges Gesamtpaket. Dazu gehören absolute Sauberkeit, zum Beispiel die obligatorische Fahrzeugreinigung innen wie außen. Die sei für den Kunden nice-to-have, für die eisi GmbH jedoch existenziell, denn nur so könne

KURZFASSUNG

Während die elterliche Generation im K&L-Betrieb noch im Wesentlichen „klassisch“ als Subunternehmer tätig war, stellte Christian Eisnecker schon bald nach seinem Einstieg als Jungunternehmer die Kundenstruktur um. Er investierte zudem in einen Neubau und auch innovatives Richt-Equipment.

Fotos: eisi GmbH



Sie bilden das „Dream-Team“ für Technik und Schadenmanagement: Christian „Eisi“ Eisnecker mit Prokuristin Paula Schauer.

» Das CBR-System eröffnet neue Möglichkeiten. Solche Schäden waren zuvor für uns nicht wirtschaftlich reparabel. «

K&L-Unternehmer Christian Eisnecker





Schneller und effizienter: Die handwerkliche Reparatur lohnt sich auch bei den meisten Schraubteilen, denn der Gesamtaufwand ist für Versicherer und Kunden geringer. Zudem bleibt die Wertschöpfung zu 100 Prozent im Betrieb.

effiziente Abläufe und Reparaturergebnisse auf höchstem Niveau. Und mit dem selbst auferlegten Anspruch, modernste Lackier- und Reparaturtechniken zu nutzen, investiert Eisnecker in ein Upgrade seines Miracle-Reparatursystems auf das CBR-System der Carbon GmbH.

Das CBR-Richtsystem, bekräftigt Christian Eisnecker, sei in seinem Betrieb unverzichtbar, denn kein anderes Werkzeug am Markt ermögliche ein derart leichtes, präzises und flexibles Arbeiten. Die Karosserien und Schadensbilder würden komplexer, der Einbau von Neuteilen mit Schweißen, Nieten und Kleben extrem aufwendig. Der Erhalt der Originalstruktur und der Abdichtnähte habe für ihn absolute Priorität, denn diese können auch in der besten Werkstatt nicht nachgestellt werden.

„Ausbeulen hat vielschichtige Vorteile“

Er erinnert sich an einen nahezu neuen Sportwagen, den er in etwa einem Tag ohne Neuteil repariert gehabt hätte. Die Seitenwand wurde auf Drängen der Leasinggesellschaft jedoch in der Herstellervertretung getauscht. Der Wagen sei danach jedoch eine Never-Ending-Story gewesen und wegen Windgeräuschen, Korrosionsschäden und einer nicht mehr sauber schließenden Tür zurückgegeben

worden. Alles Dinge, die vermeidbar gewesen wären und mit einer Reparatur der Seitenwand zudem nur einen Bruchteil der Fallkosten verursacht hätten. „Mit unserer hohen Instandsetzungsquote“, so Eisnecker, „vermeiden wir aktiv Reklamationen und Probleme, die beim Teiletausch beinahe zwangsläufig auftreten. Zudem ist die Reparatur meist wesentlich günstiger und der Wertverlust bei weitem geringer. Speziell im gehobenen Segment sei dies für den Kunden ein gewichtiges Argument. Wenn möglich und wirtschaftlich tragbar, setzen wir immer ohne Neuteil in stand. Ich empfehle jedem Betrieb, sich schnellstens mit der CBR-Technologie zu beschäftigen.“ Auch wenn die Anschaffungskosten auf den ersten Blick etwas abschrecken würden, amortisiere sich das CBR bei einer ordentlichen Kalkulation innerhalb weniger Monate.

„Junge Mitarbeiter lernen Technik am schnellsten“

Als Grundvoraussetzung für effiziente und hochwertige Ergebnisse nennt Eisnecker die gründliche Schulung durch den Hersteller des CBR, die Carbon GmbH. Ohne das nötige Hintergrundwissen um das Zusammenspiel von CBR-Klebertechnik, Zugkomponenten und die effektive Beseitigung verschiedener

Schadensbilder ließe sich das Potenzial des CBR nicht ansatzweise nutzen. Entgegen jeder Vermutung habe er die Erfahrung gemacht, dass speziell junge Mitarbeiter mit weniger Karosseriebauenerfahrung die schnellsten und besten Ergebnisse erzielten. Bei der eisi GmbH sei es ein junger Fahrzeuglackierer, der mit perfekt gerichteten Oberflächen glänze. Da reiche etwas Spritz- oder Dünnspachtel in der Lackvorbereitung und fertig.

Für nächstes Jahr plant Eisnecker eine CBR-Aufbauschulung bei der Carbon GmbH und die Anschaffung eines Alurepair Visar-Geräts für die Aluminium-Instandsetzung. Ziel ist es, teure Aluminium-Anbauteile wie Hauben und Kofferraumdeckel nachhaltig in stand zu setzen, anstatt sie wegen kleiner Kratzer und Dellen zu ersetzen. Der Aufwand für die gesamte Reparatur liege häufig unter den reinen Kosten für das Ersatzteil. Ein ertragsorientierter Ansatz sei auch im Hinblick auf die Kundenzufriedenheit und -bindung wesentlich zielführender, als Umsatz um jeden Preis zu machen. „Alles in allem haben wir damit ein tolles Gesamtpaket und uns über die Jahre einen Super-Kundenstamm aufgebaut. Und täglich kommen neue Kunden dazu, die genau das wollen.“

Leif Knittel ■

Fotos: eisi GmbH



Sie gestalteten gemeinsam einen gelungenen Landesverbandstag 2024 in München und Ismaning (v. l.): Landesinnungsmeister Thomas Schneider, Innungsgeschäftsführer Robert Paintinger und ihr Gast, der neue ZKF-Präsident Arndt Hürter.

LANDESVERBANDSTAG 2024

Kommt Fairplay 2.0?

Ein informatives und kurzweiliges Programm bot die Karosseriebauer-Innung Anfang November. Höhepunkt war eine fokussierte Diskussion zum Thema Schadensteuerung.

Rund 70 Betriebsinhaber waren der Einladung von Landesinnungsmeister Thomas Schneider am 8. November zur Mitgliederversammlung nach Ismaning gefolgt. Nach den Berichten der Fachausschüsse sowie dem Geschäftsbericht und der Vorstellung des Haushaltsplans durch GF Robert Paintinger stand die Vorstandswahl auf dem Programm. Thomas Schneider wurde im Amt bestätigt, sein neuer Stellvertreter ist Maximilian Mayrhofer (Burghausen). In einem unterhaltsamen Vortrag präsentierte der neue ZKF-Präsident Arndt Hürter den bayerischen Kollegen sich und seine Ziele – getreu seinem Motto „ein Präsident zum Anfassen!“

Zum Abschluss des Eröffnungstages ging es dann in den Hofbräukeller nach München, wo der traditionelle Begrüßungsabend stattfand. Insgesamt konnte die Innung mehr als 250 Kollegen, Gäste, Aussteller der Hausmesse und Repräsentanten der Versicherungswirtschaft beim gemütlichen Beisammensein begrüßen.

Wirkungsvolle Verbandsarbeit

Am Samstag traf man sich dann im Mitgliedsbetrieb Ostermeier in München zur Bayerischen Fachmesse des Karosserie-

und Fahrzeugbauerhandwerks mit 48 Ausstellern. Neben einer gewohnt launigen Rede von ZKF-Ehrenpräsident Peter Börner standen noch zwei Diskussionsrunden auf der Agenda. Wie Politik und Verbände helfen können, damit Handwerksbetriebe sich nicht „im Dschungel aus Technik, Nachwuchs, Arbeitsmarkt und Pflichten verlieren“, diskutierten ZKF-Präsident Arndt Hürter, Bayerischer Handwerkstags-Präsident Franz Xaver Peteranderl und der leitende Ministerialrat Dr. Peter Stein aus dem Wirtschaftsministerium. Moderator Robert Paintinger rief seine Kollegen dazu auf, die Möglichkeiten der Handwerkskammern zu nutzen. Nur in Bayern gebe es ein eigenes Ressort für das Handwerk, also eine Schnittstelle zwischen Politik und Verbandsebene im Wirtschaftsministerium.

Hochkarätige Runde

Mit Spannung erwartet wurde der letzte Tagesordnungspunkt auf dem Programm, die Diskussionsrunde mit der Versicherungswirtschaft. Immerhin ist die Lage zwischen Reparaturbetrieben und Schadensteuerern durch Rechnungskürzungen & Co teilweise deutlich angespannt. Unter dem Motto „Mehr Miteinander – mehr Wert?“ warb der

bayerische Landesinnungsverband für ein Plus an Verständnis und Vertrauen. Stefan Artz, Leiter der Abteilung Kraftschaden bei der Allianz, Friedrich von Wrede, Geschäftsführer Schaden bei der VHV Solutions GmbH, und Michael Messmann, Bereichsleiter Werkstattsteuerung LVM, stellten sich der Diskussion mit den Betriebsinhabern und erläuterten zunächst ihre Sicht der Dinge: Möglichst jeder Schaden soll schnell und unkompliziert abgewickelt werden, damit der Kunde sein Fahrzeug wieder nutzen kann. Hohe Kosten, unter anderem durch die Einschaltung von Rechtsanwälten und Gutachtern, haben das Vertrauensverhältnis zwischen Fachbetrieb und Versicherung nachhaltig gestört.

Lösungsansatz Clearingstelle?

Im Anschluss an eine kurze Diskussion entwickelten die Anwesenden die Idee, eine „Clearingstelle“ beim ZKF einzurichten. Diese könnte einen schnellen und unkomplizierten, weil deutlich kontrollierteren Reparaturprozess mit Freigabe und Kostenübernahme durch die Versicherung ermöglichen. Im Gegenzug würden sich die Werkstätten verpflichten, Reparaturvorgänge detailliert zu dokumentieren, sodass die eingesetzten Ersatzteile und nötigen Arbeitsschritte einfacher zuzuordnen sind. Unter dem Projektnamen „Fairplay 2.0“ wollen sich die anwesenden Versicherer und der ZKF über die Chance zur zeitnahen Realisierung dieser Idee austauschen.

Karsten Thätner ■

Fotos: BWP, LIV Bayern, ZKF