

Leitfaden Professionelle Unfallschadenabwicklung/Kalkulation

Auf die Werkstatt bezogen

Empfohlenen Voraussetzungen:

- Abgeschlossene technische Ausbildung
- Ausreichende berufliche Erfahrung/Praxis
- Technisches Verständnis (Karosserie, Lack, Mechanik, Elektronik/Hochvolt, FA-Systeme)
- Qualifizierung / Aus-Weiterbildung regelmäßig

Personal: befähigt

- Betriebsinhaber
- Werkstattleiter
- Annahmemeister
- Werkstattpersonal

Ablauf professionelle Unfallschadenabwicklung

Auf Person bezogen die es abwickelt

Persönliche Voraussetzungen:

- Sauberes und ordentliches Erscheinungsbild
- Freundliches aber sicheres Auftreten
- Keine Mutmaßungen
- Nur relevante und gesicherte Informationen
- Kein Stress, keine Hektik
- Fachlich kompetente Kommunikation mit allen Beteiligten
- Sender + Empfänger beachten

Prozesse und Strukturen einhalten:

- Checklisten systematisch abarbeiten
- Kenntnisse über diverse Vertragsverhältnisse

Kontakt zu den Versicherern und /Vertragspartnern:

- Online, per Mail, Telefonisch
- Über diverse online-Schnittstellen

Räumlichkeiten:

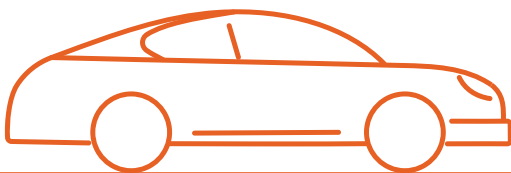
- Abgetrennter bzw. abgeschlossener ruhiger Bereich/Annahme/Dialogannahme
- Mögliche Anbindung an Raum mit Hebebühne, Achsvermessung, Karosserievermessung, Diagnose und Dokumentation
- Möglichkeiten für Teiledemontage
- Kein Durchgangsverkehr (Kunden, Werkstattpersonal, Lieferanten usw.)
- Möglichkeiten für ausführliches Kundengespräch
- Aufnahme der Unfallrelevanten Informationen und Daten
- Kein Telefonbetrieb während der Annahme
- Ausreichend Personal

Technische Ausstattung:

- Moderne leistungsfähige Rechner, große oder ggf. mehrere Bildschirme
- Online-Kalkulationssystem
- Digitalisierung
- Schnittstellen und Online Anbindung
- Grafiken, div. Programme, Werkstattplaner usw.
- Fotoequipment

Schadenkalkulation erstellen:

- Nutzung moderner Online-Kalkulationssysteme
- Gute Internetanbindung
- Einstellung auftragsbezogener Daten (Ausführungsvarianten/zusätzliche Ausstattung usw.)
- Lacksysteme, Überprüfung Lackart, Materialpreise
- Graphische Erfassung
- Ergebnisse der Eingangsüberprüfungen (Diagnose, Achs- und Karosserievermessung usw.) einfließen lassen
- Zusatzpositionen erfassen (Eigene, NSP oder IFL-Positionen)
- Kalkulationsergebnis prüfen ggf. mit Werkstattpersonal besprechen
- Auffälligkeiten an die IFL melden! (IFL-Meldebogen)



Technischer Ablauf

Kalkulationsdaten erfassen:

- Fahrzeugdaten
- VIN-Identifizierung
- Reparaturinformationen beschaffen (tagesaktuelle Reparaturleitfäden)
- Spezialwerkzeug Verfügbarkeit prüfen

Schadensfeststellung

Farbtonfindung:

- Direkt bei der Annahme den Lackierfachmann mit Farbtonbestimmung beauftragen
- Digitale Farbtonmessung (inkl. Vorbereitung und Auswertung)
- Vorgaben des jeweiligen Reparaturlackherstellers oder OEM beachten
- Farbmuster und Dokumentation erstellen

**Achseingangsvermessung
Karosserieeingangsvermessung
Fehlerspeicher auslesen**
zur Schadensfeststellung

Demontearbeiten zur Schadensfeststellung

Dokumentation

KFZ-Sachverständiger:

- Ständiger Austausch von technischen Informationen

Schadenrecht- Schadenersatzrecht Grundlagen Kenntnisse:

- Beratung des Kunden
- Aufklärung über Rechte und Pflichten (Haftpflcht/Kasko/Leasing)
- Möglichkeiten der Einschaltung eines Fachanwaltes für
- Verkehrsrecht
- Begleitung während des gesamten Reparatur-Prozesses bzw. der Schadenabwicklung im erlaubten Rahmen - **Keine Rechtsberatung**
- Hinzuziehen eines unabhängigen KFZ- Sachverständigen der Wahl

Vor finaler Rechnungsstellung:

- Nachkalkulation
- Überprüfung: alle geleisteten Arbeiten, Fremdleistungen, zusätzlich benötigter Materialien, Ersatzteile und deren aktueller-Preise