

- > LACK UND KAROSSERIE: VORSCHAU AUF DIE KLS-FACHTAGE
- > TECHNIK: PROJEKT SERMI FÜR EINEN FAIREN DATENZUGANG
- > RECHT: WAS WEISS MAN ÜBER DEN SPALTTARIF?

**KLS**   
**FACHTAGE**  
 Karosserie, Lackierung & Schadensmanagement  
 7. BIS 8. OKTOBER 2022

Foto: Rita Neumann



Online-Kommunikation bietet Karosserie- und Lackierfachbetrieben Möglichkeiten für Kundenbindung.  
**Seite 6**



Kundenzufriedenheit durch schnelle, kompetente und zuverlässige Leistung in der Unfallreparatur.  
**Seite 8**

# 03.2022 KAROSSERIE JOURNAL



---

# EDITORIAL

---



Foto: Wirtschaftsbund/Foto Weiwurm

**Manfred Kubik**  
Bundesinnungsmeister-Stv.

## AUF KOSTENSTEIGERUNGEN BEDACHT REAGIEREN

Die wachsenden Energie- und Materialkosten fordern unsere Mitgliedsbetriebe zur Zeit besonders stark heraus. Es ist zu befürchten, dass die Preise auf einem hohen Niveau bleiben werden.

Um den steigenden Kosten entgegen zu wirken, sollte jedes Unternehmen seine Abläufe analysieren und nach Einsparungsmöglichkeiten suchen. So könnte man überlegen, die Beleuchtung von Neonröhren auf LED umzurüsten, da diese sparsamer sind und eine längere Lebensdauer besitzen. Heute geht die Umstellung einfacher und günstiger, als noch vor einigen Jahren. Aber auch ein sparsamer Materialverbrauch, der von allen Mitarbeitern praktiziert wird, hilft bei der Kostenreduktion. Für Lackierbetriebe bietet der Markt immer mehr energiesparendes Equipment und entsprechende Materialien, bitte informieren Sie sich über die neuesten Produkte, es lohnt sich.

Denken Sie daran, dass die Versicherungen ein wachsames Auge auf die Marktentwicklung haben und die uferlosen Preissteigerungen auf Dauer nicht mitmachen werden. Das gleiche gilt für die Endverbraucher, die von höheren Kosten in vielen Lebensbereichen betroffen sind und deren Kaufkraft nicht unendlich ist. Geben unsere Betriebe die Preissteigerungen ständig weiter, kann es dazu führen, dass deren Leistungen für die Kunden nicht mehr bezahlbar sein werden.

Prüfen Sie Ihre Kalkulation und ermitteln Sie, wie viel Prozent der Energiebezug ausmacht und ob dies die Erhöhung des Stundensatzes rechtfertigt. Rechnen Sie nach, ob Einsparungs- und Optimierungsmaßnahmen mehr Sinn machen würden, als Preissteigerungen, die Ihnen Ihre Kunden kosten könnten.

Ihr  
Manfred Kubik

---

# INHALT

---

- 03 LACK UND KAROSSERIE**  
Fachtage für die Branche
- 04 LACK UND KAROSSERIE**  
Internationale Trends
- 05 TECHNIK**  
Autorisierung für SERMI
- 06 AUSBILDUNG**  
Online-Kundenkommunikation
- 07 RECHT**  
Thema Spalttarif
- 08 VERSICHERUNG**  
Zusatzgeschäft mit Vorteilen
- 10 SPLITTER**  
Kurznews

---

## IMPRESSUM / OFFENLEGUNG



### HERAUSGEBER:

**Bundesinnung der Fahrzeugtechnik**  
Schaumburggasse 20/4, AT-1040 Wien  
Tel.: 01 505 69 50-129, Fax: 01 253 30 33 93 20  
E-Mail: fahrzeugtechnik@bigr2.at

### VERANTWORTLICH FÜR DEN INHALT:

**Bundesinnung der Fahrzeugtechnik**  
Redaktionelle Mitarbeiter: Mag. Irina Podshibyakina  
Satz: Blaugrau Media GmbH

**Genderhinweis:** Soweit im Inhalt personenbezogene Bezeichnungen nur in männlicher Form angeführt sind, beziehen sie sich auf Frauen und Männer in gleicher Weise.

---

## MIT FREUNDLICHER UNTERSTÜTZUNG



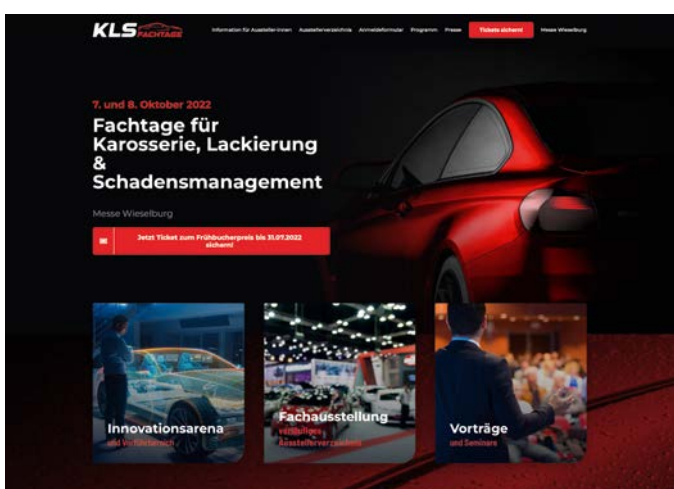
[www.carplus.at/vertrieb](http://www.carplus.at/vertrieb)

# LACK UND KAROSSERIE

# EXPERTENINFORMATIONEN UND INSIDERWISSEN



Am 7. und 8. Oktober 2022 kommt mit den KLS-Fachtagen in Wieselburg wieder eine Branchenveranstaltung für Wissensvermittlung und Experteninformationen. Die Mischung aus Fachvorträgen, Ausstellung und Innovationsarena bietet umfangreiche Informationen rund um Karosserie, Lackierung und Schadensmanagement sowie Diagnose und Datenmanagement.



Unter [www.kls-fachtage.at](http://www.kls-fachtage.at) können Sie laufend aktualisierte Informationen zur Veranstaltung abrufen und online Ihre Tickets kaufen.

„Fachtage wie diese ermöglichen neue Kontakte sowie Erfahrung- und Gedankenaustausch auf Augenhöhe unter allen Beteiligten und Partnern im Unfallreparaturgeschäft“, sagt MMst. Roman Keglovits-Ackerer, BA, Bundesinnungsmeister der Fahrzeugtechnik. „Als Bundesinnung sind wir maßgeblicher Ideengeber dieser Veranstaltung und tragen wesentlich zum Vortragsprogramm bei.“ Roman Keglovits-Ackerer wird gemeinsam mit Mst. Manfred Kubik, Bundesinnungsmeister-Stv. und Vorsitzender der Berufsgruppe der Karosseriebautechniker, Karosserielackierer und Wagner, den Besuchern persönlich Rede und Antwort stehen.

## VORTRÄGE, AUSTAUSCH UND PRAXISVORFÜHRUNGEN

KLS steht für die Themen Karosserie, Lackierung und Schadensmanagement. Auf dem Gelände der Messe Wieselburg startet die Erstausgabe der KLS-Fachtage auf einer Fläche von rund 6.000 m<sup>2</sup>. Das Konzept der Veranstaltung umfasst drei Bereiche: In vier Themenblöcken mit je zwei pro Tag erfahren Sie Neuigkeiten zu den Themen Digitalisierung, Lackierung, Schadensmanagement und Best Practice Beispiele von Profis und Experten. Diese stehen Ihnen auch in der „Lounge der Bundesinnung“ für einen persönlichen Dialog zur Verfügung. Weiters gibt es einen Ausstellungsbereich mit

individueller Beratung und eine Innovationsarena, um neue Methoden in der Praxis erleben und vergleichen zu können (Klimaanlage, Achsvermessung, Kalibrierung, Diagnosetools, E-Arbeitsplatz, digitaler Arbeitsplatz).

## FRÜHBUCHERPREIS BIS 31. JULI SICHERN

Bis 31. Juli 2022 können Sie Ihre Tickets für die KLS-Fachtage zu Frühbucherpreisen online kaufen: Das Kombiticket für Freitag und Samstag kostet da € 129,00 exkl. USt. und das Tagesticket € 69,00 exkl. USt.

Die KLS-Fachtage finden am 7./8. Oktober 2022 statt, am Freitag von 9 bis 18 Uhr und am Samstag von 9 bis 17 Uhr.

Für mehr  
Informationen  
klicken Sie hier:



## TAGUNGSPROGRAMM DER KLS-TAGE

### Freitag, 7. Oktober 2022 – Schwerpunkt

#### „Herausforderungen & Risiken“

##### Block 1: Herausforderungen bei der Karosseriereparatur:

- Trends in der Autoserienlackierung und Auswirkung auf die Autoreparatur
- Windschutzscheibe – Scheinwerfer – Autoinfomanagement
- Zugang zur Reparatur- und Wartungsinformation direkt vom Hersteller (EU-Projekt SERMI)

##### Block 2: Schadensmanagement/Versicherung:

- 1 x 1 der Schadensabwicklung
- Selber Kalkulieren
- Diskussionsrunde

### Samstag, 8. Oktober 2022 – Schwerpunkt

#### „Chancen & Lösungen“

##### Block 3: Digitale Werkstätte/Werkstatt der Zukunft:

Die vernetzte Werkstatt  
Sicherer Umgang mit Hochvolt-Technik in der Werkstatt  
Wrackentsorgung von E-Autos/Verwertung von Altfahrzeugen

Block 4: Erfolgsgeschichten aus den Betrieben, Zukunftsperspektiven, Podiumsdiskussion.

Anm.: Stand Juni 2022, Änderungen vorbehalten, online abrufbar unter: [www.kls-fachtage.at/programm](http://www.kls-fachtage.at/programm)

# LACK UND KAROSSERIE

**Willkommen bei der Automechanika Frankfurt 2022**

Sehen Sie dabei vom 13.-17. September 2022

TICKET / GÜTSCHEN ERLÖSEN    NEWSLETTER BESTELLEN

**Erleben Sie die ganze Welt des Automotive Aftermarkets**






 Classic Cars	 Diagnose & Reparatur	 Ersatzteile & Komponenten	 Elektronische Bauteile & Konnektivität
 Fahrzeugwäsche & Pflege	 Händler & Werkstattmanagement	 Karosserie & Lack	 Zubehör & Individualisierung

Foto: automechanika.messefrankfurt.com

Das ganze Programm der internationalen Fachmesse Automechanika in Frankfurt gibt es unter [www.automechanika.messefrankfurt.com](http://www.automechanika.messefrankfurt.com).

Foto: [www.karosserie-schadenstage.de](http://www.karosserie-schadenstage.de), Vogel Communications Group



Unter [www.karosserie-schadenstage.de/rueckblick](http://www.karosserie-schadenstage.de/rueckblick) gibt es alle Informationen zum Würzburger Event 2022.

## NETZWERKEN GEFRAGT WIE NIE

Internationale Branchenevents zeigen, dass nach den Jahren der Pandemie der Austausch zwischen Branchenkollegen besonders gefragt ist. So können Themen aus der Praxis diskutiert und Produkte live gezeigt werden. Ein Trend zeigt, dass Instandsetzung wieder eine große Rolle spielt.

Mitte Mai fanden die Würzburger Karosserie- und Schadenstage (WKST) im Würzburger Vogel Convention Center unter dem Leitthema „Alte und neue Herausforderungen für die Unfallreparaturbranche“ statt. Die Veranstaltung hatte Vor-Pandemie-Niveau mit 750 Teilnehmenden, davon 40 Online, und über 70 Ausstellern. „In der Branche werden die WKST oft als kleine Automechanika bezeichnet und tatsächlich handelt es sich bei den WKST um die größte Veranstaltung in diesem Bereich in Deutschland“, erklärt Konrad Wenz, Chefredakteur des deutschen Fachmediums „Fahrzeug+Karosserie“, Organisator des Events.

### INSTANDESETZEN VOR ERNEuern

Auf Grund der mangelnden Ersatzteilversorgung gewinnt das Instandsetzen von Fahrzeugteilen wieder an Bedeutung. So wurde

bei den WKST die Reparatur einer Kfz-Außenhaut während der Veranstaltung zu einem besonderen Highlight. Bei einem gebrauchten dreitürigen Golf VII wurde das hintere linke Seitenteil zerstört, um es direkt vor den Besuchern zu reparieren. Ein Dekra-Sachverständiger hatte sich den Schaden im Vorfeld der Reparatur angeschaut und zunächst bezweifelt, dass er reparierbar sei, ohne das Seitenteil auszutauschen. In den zwei Veranstaltungstagen trat Karosseriebaumeister Ralf Rathmann den Gegenbeweis an und reparierte das Seitenteil ohne den Einsatz von Neuteilen.

Weitere Schwerpunkte waren der Zugang zu technischen Daten mit der Vorstellung von SERMI und das Thema Mehrschichtlackierung. Die Lackierung mit Sonderlacken benötigt angepasste Prozesse in den Werkstätten und entsprechende Schulungen der Mitarbeiter dafür.

### AUTOMECHANIKA IN DEN STARTLÖCHERN

Nach über zwei Jahren der Pandemie soll es nun endlich die Fachmesse Automechanika in Frankfurt in der Form geben, wie es viele internationale Besucher, darunter auch Österreicher, kennen. Man wird sich wieder vor Ort über Neuheiten der Karosserie- und Lackierbranche informieren und mit Spezialisten sprechen können. Um dem Wunsch der Besucher nach persönlichem Austausch und Kontakten zu entsprechen, soll es zu verschiedenen Themen Anlaufstellen unter dem Namen „Netzwerk Area“ und „Networking Lounge“ geben. Dort sollen sich Besucher, Aussteller und Experten treffen können, um miteinander zu diskutieren und Vorträge zu hören.

**WKO** Fahrzeugtechnik  
**cecra**

SERMI – Wie eine Werkstatt praktisch sein Zertifikat erhält

Wer bis August 2023 seine Authentifizierung beantragt, wird auch weiterhin auf alle Fahrzeugdaten zugreifen dürfen.

**WKO** Fahrzeugtechnik  
**cecra**

SERMI - Wie eine Werkstatt auf Security-bezogene RMI in der Praxis zugreift

Mit SERMI kommt eine zentrale Schnittstelle, über die jede legitimierte Kfz-Werkstatt für jedes Fahrzeug alle notwendigen Informationen holen kann.

## SICHERN SIE SICH IHREN DATENZUGANG

Fairer Wettbewerb bedeutet im Zeitalter der Digitalisierung einen freien Zugang zu allen Fahrzeugdaten für alle Werkstätten. Holen Sie sich bis August 2023 eine Authentifizierung für SERMI, um auf alle Daten zugreifen zu können.

2007 wurde mit der Typengenehmigungsverordnung der diskriminierungsfreie Zugang zu Reparatur- und Wartungsinformationen geregelt. Mit dem Projekt SERMI soll dieses Recht für alle Kfz-Betriebe gewährleistet werden. Ab August 2023 erhalten Unternehmen mit einer einzigen Autorisierung Zugang zu diebstahl- und sicherheitsrelevanten Reparatur- und Wartungsinformationen über die Portale der Fahrzeughersteller. „Ohne Autorisierung geht dann nichts mehr“, warnt Dipl. Oec. Andreas Westermeyer, MLS, Referent der Bundesinnung der Fahrzeugtechnik. „Mit dieser Authentifizierung bekommt man alle Informationen wie Softwareupdates, Garantieinformationen, Servicebuch und vieles mehr.“

### WAS IST SERMI?

SERMI (Security-Related Vehicle Repair and Maintenance Information) gewährleistet den diskriminierungsfreien Zugang zu Echtzeit-Reparaturdaten und Wartungsinformationen direkt beim Fahrzeughersteller. Mit einer Authentifizierung hat man den Zugang zu Fahrzeugdaten aller Automarken und braucht nicht wie bisher eine Zertifizierung für jede einzelne. Westermeyer erklärt, wie die 2-Faktor-Authentifizierung im Werkstattalltag funktionieren wird: „Nach dem Anstecken des Diagnosegerätes passiert vieles im Hintergrund, wenn man im System angemeldet ist. An den Fahrzeughersteller wird die Meldung geschickt, dass Mitarbeiter X der Firma Y auf die Daten zugreifen will. Der Hersteller kontrolliert seine Legitimation und macht eine Abfrage bei Interpol, um sicher zu gehen, dass das Fahrzeug nicht gestohlen ist. Danach kann der Mitarbeiter auf die Daten zugreifen.“

### WAS IST BIS AUGUST 2023 ZU TUN?

Die zentrale SERMI-Schnittstelle wird für markengebundene und freie Werkstätten inklusive Karosserie- und Lackierfachbetriebe im August 2023 aktiv. Bis zu diesem Zeitpunkt sollten sich alle Unternehmen anmelden und die entsprechende Authentifizierung für ihre Mitarbeiter holen. „Legitimierte Betriebe müssen den Nachweis der Mitgliedschaft in einer nationalen Fachorganisation oder einer legitimen Geschäftstätigkeit gemäß der Gewerbeordnung bringen“, sagt Westermeyer. Somit wird auch der Pfusch keinen Zugriff auf Daten bekommen.

Was Sie bis wann zu tun haben und wo Sie diese Autorisierung bekommen, wird Ihnen von der Bundesinnung rechtzeitig kommuniziert. So soll es im Frühjahr 2023 wieder eine österreichweite Roadshow geben.

**TIPP: Besuchen Sie am 7./8. Oktober 2022 die Wieselburger KLS-Fachtage und informieren Sie sich über das Thema Diagnose und Datenmanagement.**

Für mehr Informationen klicken Sie hier:



Für weitere Informationen empfehlen wir die Folge 4 der **AUTOFUNK Podcast-Reihe** – Gespräch mit Dipl. Oec. Andreas Westermeyer, MLS, über die Welt der Fahrzeugdaten und SERMI.

# AUSBILDUNG

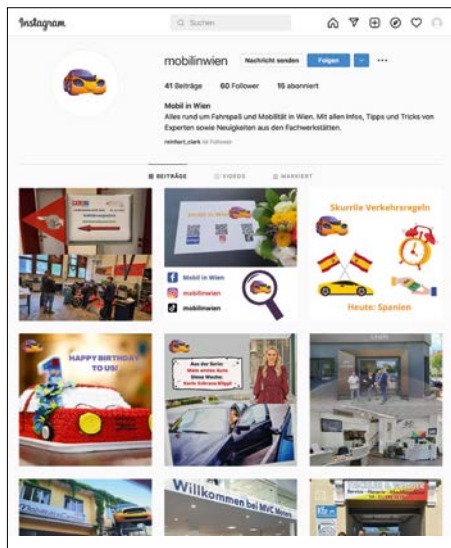
# ONLINE-KANÄLE RICHTIG NUTZEN

Die Online-Kommunikation umfasst viele Bereiche: Es beginnt bei der Beantwortung von E-Mail-Anfragen und geht über Homepage-Infos bis hin zu Social-Media. Wer heute zeitgemäß mit seinen Kunden kommunizieren will, kommt daran einfach nicht vorbei.



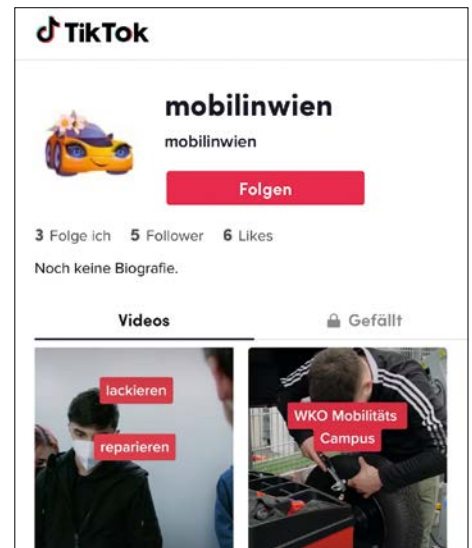
Facebook-Seite der Bundesinnung der Fahrzeugtechnik

Foto: Facebook/BfV der Fahrzeugtechnik



Instagram-Seite der Landesinnung Wien der Fahrzeugtechnik

Foto: Instagram/Mobil in Wien



TikTok-Seite der Landesinnung Wien der Fahrzeugtechnik

Foto: Tik Tok/Mobil in Wien

Die Pandemie hat die Digitalisierung in allen Bereichen der Wirtschaft extrem beschleunigt, auch die Online-Kommunikation. Unternehmen bietet sie viele Möglichkeiten für Kundenberatung und -bindung, vorausgesetzt, man hat die richtige Strategie für seine Zielgruppe.

## SOZIALE MEDIEN IM AUFWIND

Rund 80 Prozent der Gesamtbevölkerung in Österreich oder 7,2 Mio. Menschen nutzen regelmäßig soziale Medien. Die beliebteste Plattform ist Facebook mit 5,46 Mio. Nutzern, Instagram verwenden 3,96 Mio. und TikTok 1,2 Mio. Personen in Österreich (Stand Jänner 2022, Quelle: Statista, de.statista.com).

Als Karosserie- und Lackierfachbetrieb haben Sie es mit einer vielfältigen Kundenstruktur zu tun, deshalb ist es wichtig zu klären, welche Kanäle Ihre Zielgruppe nutzt. Nutzen Sie selbst soziale Medien? Denn nur dann können Sie diese als Instrument der Kundenbindung einsetzen. Viele Betriebe lagern die Betreuung von Social Media an Dienstleister aus. Wenn es im Betrieb Mitarbeiter und Lehrlinge gibt, die sich für die Thematik interessieren, so könnte man ihnen die Online-Aufgaben übertragen. Wer Interesse an der Sache hat, wird mit Elan dahinter stehen, damit die Kommunikation läuft.

## SCHULUNGEN FÜR ONLINE-KOMMUNIKATION

Entscheiden sich Unternehmer dafür, die Online-Kanäle selbst zu betreiben, gibt es viele Möglichkeiten, sich darauf vorzubereiten. Es gibt zahlreiche Kurse für Online-Kommunikation und Social Media, wo man die wichtigsten Grundlagen lernen kann. Das WIFI und das BFI haben z. B. spezielle Schulungen für Unternehmer, Mitarbeiter und Lehrlinge. Zur Weiterbildung gehören auch das Beobachten der Social-Media-Auftritte von Kollegen, ein gegenseitiger Austausch sowie laufende Information über Neuheiten.

Das Um und Auf ist das Interesse und der Spaß an der Sache, das spüren die Kunden und bleiben mit der Werkstatt in Kontakt.

Ein besonderes Beispiel möchten wir Ihnen zum Schluß geben, es zeigt nämlich, wie man eine „Katastrophe“ in eine Aktion verwandeln kann, die viele Sympathien bringt. In einem Lübecker Karosserie- und Lackierbetrieb ist im April ein nagelneuer Tesla Model 3 von der Hebebühne gefallen. Der Betriebsinhaber filmte trotz Nervenflattern den gesamten Vorfall und das Entschuldigungsgespräch mit der Kundin. Das Video stellte er auf seinen YouTube-Kanal – mit Stand Ende Juni hatte es über 393.190 Aufrufe. In den Kommentaren loben ihn die Nutzer für seine Ehrlichkeit und die Fähigkeit, mit Fehlern umzugehen. Link zum Video von Jürs Lackiererei Lübeck: [https://youtu.be/y\\_J8q6QuhD4](https://youtu.be/y_J8q6QuhD4)

Dipl. Oec. Andreas Westermeyer, MLS,  
Jurist der Bundesinnung der Fahrzeugtechnik

## AKTUELLER RECHTS-TIPP



Foto: Rita Newman

### WIE EIN TARIF DIE MEINUNG SPALTEN KANN!

Eine Blitzumfrage unter Autobesitzern zeigt, dass über 50 Prozent nicht wissen, welchen KFZ-Haftpflichtversicherungsvertrag sie haben oder was der Spalttarif überhaupt ist.

Betrachtet man das „gewöhnliche“ Schadensrecht aus dem ABGB (Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch), dann hat jeder Geschädigte grundsätzlich Anspruch auf Ersatz aller ihm entstandener Nachteile (Verschuldenshaftung). Grundsätzlich – denn genau diese ersatzfähigen Nachteile führen uns zu einem Kuriosum, das 1973 im Österreichischen Recht geschaffen wurde: der sogenannte Spalttarif/Anspruchsverzicht, geregelt in § 21 KHVG.

Ein Versicherungsnehmer kann bei Abschluss des verpflichtenden Haftpflichtversicherungsvertrages zwischen Variante A (mit Mietwagenverzicht) und Variante B (ohne Mietwagenverzicht) wählen. Entscheidet sich der Versicherungsnehmer für Variante B, bekommt er als Geschädigter somit auch Taxi- und Mietwagenkosten sowie einen eventuellen Verdienstentgang, der auf die Nichtbenützung des eigenen Fahrzeuges zurückzuführen ist, vom Schädiger – bzw. dessen Versicherung – ersetzt. Entscheidet er sich für Variante A, verzichtet er auf die Geltendmachung dieser Ansprüche. Dafür gewährt die Versicherung 20 Prozent Nachlass auf die Prämie.

Ist billiger besser?

Im Zuge der Blitzumfrage wussten 14 Prozent, dass sie die Variante B für die Haftpflichtversicherung gewählt haben, 35 Prozent waren sich sicher, dass sie über die Variante mit Anspruchsverzicht verfügen. 22 Prozent wussten nicht, welche Variante sie haben und gar 29 Prozent wussten nicht, was wir wissen wollen. Ergo: 65 Prozent haben keinen Anspruch auf einen Leihwagen. Trotzdem wird ihnen oft dieser Leihwagen von der Werkstatt auf deren Kosten zur Verfügung gestellt. Weil, man will ja den Kunden nicht verlieren. Und der freut sich ... Und die Versicherung ...

An dieser Stelle kann dieses Thema nur angerissen werden. Sicher wollen Sie mehr dazu wissen? Dann besuchen Sie die KLS-Fachtage am 7./8. Oktober 2022 in Wieselburg ([www.KLS-FACHTAGE.at](http://www.KLS-FACHTAGE.at)).

### HILFE BEI HAGELSCHÄDEN-ABWICKLUNG

Das Jahr 2021 hat für Dellentechniker und Karosseriewerkstätten auf Grund des außerordentlichen Hagelaufkommens viele Herausforderungen gebracht. Die Monate Mai und Juni 2022 zeigen, dass auch heuer viele Hagelschäden zur Abwicklung kommen werden.

Eine große Unterstützung bieten die „Unverbindlichen Leitlinien zur optimierten Schadensabwicklung“ der Bundesinnung der Fahrzeugtechnik, die für alle Mitgliedsbetriebe in der aktuellen Version von April 2022 zum Download bereit stehen. Dort finden Sie alle wichtigen Informationen gemäß der Empfehlung des Österreichischen Lack- und Karosseriebeirates für die Kalkulation der Dellen-Reparatur, wie z. B. die Liste mit den Dellengrößen. Für die Schadensabwicklung bei außerordentlichen Hagelaufkommen hat das Redaktionsteam eine genaue und umfangreiche Liste aller wichtigen Punkte zusammengestellt, die wir Ihnen sehr empfehlen. Gerade wenn es in der Werkstatt „rund geht“ und viele Hagelschäden zur Reparatur eintreffen, werden Sie diese organisatorische Hilfe schätzen.

Für mehr Informationen klicken Sie hier:

Unverbindliche Leitlinien zur optimierten Schadensabwicklung  
Nr. 10: Hagel-Dellen Reparatur (04/2022) WKO

Gemäß der Empfehlung des Österreichischen Lack- u. Karosseriebeirates

**Vorbereitung:**  
0,2 Std. pro Bauteil, maximal 1 Std. pro Fahrzeug  
(Dachmittelteile, Schiebedachdeckel und A-Säulen mit Windlaufrahmen, sowie seitliche Dachmittelteile konstruktiv getrennt sind. Tür und Türrahmen sind ebenfalls als ein Bauteil gemeint.)

**Dellengrößen:**  
Gemessen wird der äußere Dellenkranzrand. Sofern auf einem Bauteil, Dellen mit verschiedenen Größen vorhanden sind, ist jene Dellengröße bei der Berechnung heranzuziehen, welche überwiegt.

**WERTE PRO BAUTEIL:**

Anzahl Dellenkranz	leicht D < 20 mm	mittel 20 - 30 mm	stark 30 - 45 mm
0-1	0,14	0,24	0,32
2-3	0,32	0,48	0,64
4-4	0,56	0,80	1,12
7-10	0,84	1,28	1,60
11-15	1,12	1,68	2,24
16-20	1,40	2,16	2,88
21-25	1,68	2,64	3,52
26-30	1,96	3,12	4,16
31-40	2,24	3,60	4,80
41-50	2,52	4,08	5,44
51-60	2,80	4,56	6,08
61-70	3,08	5,04	6,72
71-80	3,36	5,52	7,36
81-100	3,64	6,00	8,00
101-130	3,92	6,48	8,64
131-160	4,20	6,96	9,28
161-190	4,48	7,44	9,92
191-220	4,76	7,92	10,56
221-250	5,04	8,40	11,20
251-275	5,32	8,88	11,84
276-300	5,60	9,36	12,48
301-325	5,88	9,84	13,12
326-350	6,16	10,32	13,76
351-400	6,44	10,80	14,40

Nutzen Sie die „Unverbindlichen Leitlinien“ der Bundesinnung bei der Abwicklung von Hagelschäden.

# VERSICHERUNG



Edmund Frühwirt von carplus im Gespräch mit Reinhart Clark, Inhaber des Familienbetriebs Clark's Karosserie-Dienst.

## SCHNELL, KOMPETENT, ZUVERLÄSSIG

Kundenzufriedenheit erzeugt Kundenbindung. Gerade in wirtschaftlich schweren Zeiten ist es für Karosserie- und Lackierfachbetriebe überlebenswichtig, auf einen Stammkundenstock zu zählen. Wer in der Unfallschadenreparatur schnelle, kompetente und zuverlässige Leistung bieten kann, ist klar im Vorteil.

Versicherungsvermittlung ist für Kfz-Fachbetriebe ein Zusatzgeschäft mit vielen Vorteilen: Es dient der Kundenbindung, Kundenzufriedenheit und bringt Umsatz durch Provisionen. Die carplus Versicherungsvermittlungsagentur GmbH, ein Tochterunternehmen der WIENER STÄDTISCHE Versicherung AG, bietet Produkte der Wiener Städtischen und nutzt das bestens funktionierende Mitarbeiter-Netz des großen Versicherers. Das Karosserie Journal sprach zu den Themen Kundenzufriedenheit und Versicherungsvermittlung im Karosseriefachbetrieb mit Edmund Frühwirt, carplus-Landesleiter für das Burgenland, Wien und NÖ, und Reinhart Clark, Inhaber von Clark's Karosserie-Dienst, seit 7 Jahren Tipggeber für carplus.

### **WELCHE FAKTOREN SIND FÜR DIE KUNDENZUFRIEDENHEIT BEI DER SCHADENSABWICKLUNG IN EINEM KAROSSERIE- UND LACKIERFACHBETRIEB ENTSCHEIDEND?**

**E. Frühwirt:** Das sind Schnelligkeit, Kompetenz und Zuverlässigkeit. Die Schadensabwicklung findet direkt im Reparaturbetrieb statt: Sie beginnt mit der Schadensmeldung in der Werkstatt, die den Termin mit dem Sachverständigen vereinbart, dann folgt die Reparaturfreigabe und danach die Reparatur. Läuft die Zusammenarbeit zwischen der Werkstatt und dem Versicherer reibungs-

los, bringt es Vorteile für den Kunden und führt zur Kundenzufriedenheit.

### **WIE VERMEIDET MAN PROBLEME BEI DER BESICHTIGUNG UND BEGUTACHTUNG VON SCHÄDEN?**

**R. Clark:** Das Wichtigste ist, den Kunden aufzuklären, wie der einzelne Fall ablaufen und wo ein Problem auftauchen kann. Hier entscheidet man auch, ob der Schaden vorab oder während der Reparatur besichtigt wird. Ist der Kunde nur teilkaskoversichert und ist es auf den ersten Blick unklar, ob ein typischer Parkscha-den vorliegt, sollte man erst nach der Freigabe der Versicherung reparieren. Es gibt jedoch Fälle, wo die Werkstatt das Risiko eingehen kann, vor der Freigabe mit der Reparatur zu beginnen. So ist es bei einem Haftpflichtschaden mit einem eindeutigen Unfallbericht, aus dem hervorgeht, dass der Gegner schuld ist. Es ist der einfachere Weg für den Reparaturbetrieb und den Kunden, da er sein Auto nur einmal in die Werkstatt bringen muss. Besichtigt man vorab, muss der Kunde zweimal kommen – zur Besichtigung und dann zur Reparatur.

**E. Frühwirt:** Je schneller die Abwicklung passiert, desto zufriedener ist der Kunde.



**R. Clark:** Mein Vorteil als Kleinbetrieb ist, dass ich das unternehmerische Risiko trage, wenn die Versicherung doch nicht zahlt. Mein Ziel ist es, mit jedem Kundenkontakt einen reibungslosen Ablauf möglich zu machen.

**E. Frühwirt:** Ich meine, dass Kundenzufriedenheit davon abhängt, wie schnell ein komplizierter Fall erledigt wird und wie flexibel alle Beteiligten sind – die Werkstatt, der Versicherer und der Sachverständige. Je flexibler sie sind, umso schneller, zuverlässiger und kompetenter kann die Werkstatt agieren.

### **WELCHE TIPPS KÖNNEN SIE UNTERNEHMERN AUS DER KFZ-REPARATURBRANCHE GEBEN, WENN ES UM DAS THEMA VERSICHERUNGSVERMITTLUNG GEHT?**

**E. Frühwirt:** Grundsätzlich sollte der Betriebsinhaber abklären, ob Versicherungsvermittlung ins unternehmerische Konzept passt und ob alle Voraussetzungen gegeben sind. Seit 2007 gibt es die neue Gewerbeordnung der Versicherungsvermittlung. Es ist möglich, mit einem freien Gewerbeschein als Tippgeber im Hintergrund zu agieren oder aktiv im Betrieb zu beraten. Möchte der Unternehmer mit dem großen Gewerbeschein beraten, braucht er Befähigungsnachweise und muss mit höherem Arbeitsaufwand rechnen. Auch die Personalfrage ist zu klären.

### **WIE FUNKTIONIERT DIE TÄTIGKEIT EINES „TIPPGEBERS“?**

**E. Frühwirt:** Der Tippgeber ist ein freies Gewerbe, man kann den Gewerbeschein sogar online lösen. Er berechtigt dazu, einem Versicherungsagenten den Hinweis zu geben, dass man einen interessierten Kunden kennt. Der Tippgeber darf kein Offert legen und keinerlei Beratungstätigkeit durchführen.

**R. Clark:** In der Schadensabwicklung ist es für uns eine gute Chance, dem Kunden eine Empfehlung zu geben. Wir sind immer wieder mit Fällen konfrontiert, dass Kunden mit ihrer Versicherung aus verschiedenen Gründen nicht zufrieden sind. Genau da ist der richtige Zeitpunkt, um einen Tipp abzugeben. Auch das ist ein Vorteil für die Werkstatt, weil man nur den Tipp für eine Versicherung abgibt, wo die Abwicklung gut funktioniert.

**E. Frühwirt:** Das ist der wichtigste Punkt für ein Karosserieunternehmen. Der Tippgeber erläutert seinem Kunden: „Bei Ihrem Versicherer bedeutet ein Schaden von 50 Prozent des Wiederbeschaffungswertes einen Totalschaden, somit kann ich nicht reparieren. Aber ich kenne einen Versicherer, da kann man bei bis zu 80 oder 100 Prozent des Wiederbeschaffungswertes in der Kasko reparieren. Ich gebe Ihnen gern einen Prospekt mit und wenn es Sie interessiert, stelle ich eine Verbindung her.“ Der riesengroße Vorteil ist, dass man damit Kundenbindung aufbaut und seine Kompetenz zeigt. Der Großteil der Kunden weiß nämlich nicht, bis zu wieviel Prozent des Wiederbeschaffungswertes das Auto repariert werden kann und wann es einen Totalschaden gibt. So bietet man seinen Kunden eine zukunftsorientierte Lösung.

### **WIE HOCH IST DER AUFWAND, WENN MAN SICH ALS TIPPGEBER FÜR DIE ZUSAMMENARBEIT MIT CARPLUS ENTSCHEIDET?**



Edmund Frühwirt: „Schnelligkeit, Kompetenz und Zuverlässigkeit sind entscheidend für die Kundenzufriedenheit.“

**R. Clark:** Da es sich um eine Weiterempfehlung handelt, ist es kein Aufwand.

**E. Frühwirt:** Ich erkläre gern, warum ein Tippgeber bei carplus keinen Aufwand hat. Er braucht nur bei seinem carplus-Betreuer anzurufen, der Rest wird für ihn erledigt. Dank des Hintergrunds als Tochterunternehmen der Wiener Städtische Versicherung können carplus-Betreuer auf zahlreiche Mitarbeiter des Unternehmens zurückgreifen, die mit dem Kunden Kontakt aufnehmen und ihn kompetent beraten.

### **WELCHE VORTEILE HABEN KAROSSERIE- UND LACKIERFACHBETRIEBE AUS DER ZUSAMMENARBEIT MIT CARPLUS?**

**E. Frühwirt:** Die Vorteile für den Karosseriebetrieb liegen auf der Hand: Er hat einen tollen Partner, der ihm die Arbeit größtenteils abnimmt. Er baut sich Kundenbindung auf und lukriert als Tippgeber durch Provisionen Deckungsbeiträge für das Unternehmen.

#### **carplus-Vorteile**

- Österreichweite Vor-Ort-Betreuung
- Reduzierter Kasko-Selbstbehalt
- Kostenloses 24h-Pannenservice – EUROPaweit
- Das Kasko-versicherte Fahrzeug kann trotz Vorliegen eines wirtschaftlichen Totalschadens auf Kundenwunsch bei Ihnen wieder in Stand gesetzt werden.
- Bei durchgehender Verwendung von NEXA im Schadensprozess garantiert carplus die Bezahlung der Reparaturrechnung binnen 8 Werktagen. Bildschirm-Gutachten bei kleineren, unproblematischen Schäden beschleunigen die Abwicklung zusätzlich.

# SPLITTER



Foto: Facebook-Seite „Mobil in Wien“

## MOBILITÄTSCAMPUS WIEN IST ERÖFFNET

Das neue markenunabhängige Ausbildungszentrum der Landesinnung Wien der Fahrzeugtechnik wurde am 19. Mai 2022 feierlich eröffnet. Zahlreiche Gäste aus der Wirtschaft, der Kfz-Branche und der Politik waren dabei, als das MobilitätsCampus Wien offiziell seine Pforten öffnete. LIM-Stv. Mst. Günter Blümel bezeichnete die Adaptierung der Werkstätten und der Einrichtung für die Berufe Kfz-Technik und Karosseriebau mit Lackiertechnik als ein Megaprojekt, das gut gelungen ist. LIM Mst. Ing. Georg Ringseis erklärte, dass das Aus- und Weiterbildungsangebot sich an die gesamte Branche richtet, sowohl an Nachwuchskräfte als auch an Mitarbeiter der Mitgliedsbetriebe. Campus-Veranstaltungen und Kurse werden über die Wiener Landesinnung der Fahrzeugtechnik angeboten.

## AKTUELLE TECHNISCHE MITTEILUNGEN

Auf der Homepage der Bundesinnung der Fahrzeugtechnik können Sie aktuelle und archivierte IFL- und AZT Mitteilungen abrufen.

### Hier eine Auswahl der zuletzt eingegebenen technischen Mitteilungen:

- AZT-Mitteilung 08/2022 – neue Standards für die Reparaturlackierung von BMW-Fahrzeugen mit Sensorik
- AZT-Mitteilung 07/2022 – Nissan Qashqai (J12) und Nissan X-Trail (T33): Reparatursatz für die Kühleraufnahme (Stift) unten am Kühler

Für mehr Informationen  
klicken Sie hier:



## CHANCEN FÜR DIE JUGEND

Die Lehrabschlussprüfung für **Lackiertechniker**, die zur **Berufsgruppe Maler und Tapezierer** gehören, wurde heuer mit Unterstützung von Akzo Nobel Österreich überarbeitet. „Die Karosseriebautechniker sind punkto Lehrabschlussprüfungen perfekt organisiert. Bei den Lackiertechnikern wollte die Prüfungskommission eine Anpassung, deshalb war es uns ein Anliegen, die Ausbildung und die Lehrabschlussprüfung der Lackiertechniker zu fördern und die sehr engagierte Kommission zu unterstützen“, sagt Daniel Kapeller, Vertriebsleiter von AkzoNobel Österreich. „In unserem Schulungszentrum in Elixhausen stellten wir der Prüfungskommission unsere Hardware sowie das technische Know-how unserer Mitarbeiter zur Verfügung und es wurde an einem neuen, sehr anspruchsvollen Prüfungsstück gearbeitet. Sehr erfreulich war es auch, dass



Foto: Akzo Nobel Coatings

Bei der Bearbeitung des Prüfungsmusters werden grundlegende Fertigkeiten wie Schadensbehebung, Richt- und Spachtelarbeiten, Schleifen, Kleben, Nuancieren, digitale Farbtonbestimmung, Erstellung einer Materialliste und Lackaufbau geprüft.

Alexandra Pötscht vom ibw, Bildungsforschung der Wirtschaft BFI, das Projekt begleitete und dieses bereits für die Prüfungen im Herbst freigegeben wurde. Mit der Neuausrichtung der Ausbildung soll die Jugend in noch mehr Bereichen ihre Kompetenz verbessern und dadurch ihre Chancen am Arbeitsmarkt erweitern!“



Foto: Akzo Nobel Coatings

V. l. n. r.: Manfred Schönegger, Beatrix Wolfmayr, Martin Lichtenberger, Sarah Hornaus, Peter Slama, Alexandra Pötsch, Daniel Kapeller, Manuel Winkler, Armin Krenn (Mitglieder der Prüfungskommission)

## DIE BESTEN KAROSSERIEBAUTECHNIKER WIENS

An 10. Juni 2022 fanden die Landesmeisterschaften der Fahrzeugtechnik Wien unter dem Motto „Challenge 2022 – Meet the Best“ statt. Im Bild sehen Sie die Sieger des Lehrberufes Karosseriebautechnik mit Vertretern der Landesinnung und der Berufsschule, v. l. n. r.: Bildungsreferent-Stv. Dieter Merkl, Philipp Trella (2. Platz, Auszubildner Porsche Wien-Simmering), Felix Haas (1. Platz, Auszubildner Porsche Wien-Liesing), Abdülkadir Yayla (3. Platz, Auszubildner BMW Zitta), LIM Mst. Ing. Georg Ringseis und BDS Ing. Ernst Bauer, BEĐ.



Foto: Werbel Know How