

Anmerkungen zu FairPlay-Konzepten der Allianz

Vor einiger Zeit hat die Allianz Versicherung in Gesprächen mit Verbänden, Herstellern und einzelnen Kfz-Betrieben den Begriff FairPlay bei der Unfallschadenabwicklung eingeführt. Aktuell hat die Allianz Versicherung eine entsprechende Regelung mit Toyota getroffen. Allzu oft drängt sich der Verdacht auf, dass mit FairPlay die Verbesserung der eigenen Marktchancen gemeint ist – verdeckt unter dem Deckmantel eines angeblich neuen Konzeptes.

Nichtsdestotrotz gebietet es die Fairness, neue Konzepte unvoreingenommen zu prüfen.

Zum einen ist nicht zu beanstanden, wenn zwei Verhandlungsparteien Regelungen vereinbaren, die für beide Parteien

- 1. wirtschaftlich tragfähig,**
 - 2. rechtlich zulässig,**
 - 3. nicht unangemessen belastend für Dritte**
- sind.

Der Versicherer bewirbt seine FairPlay-Konzepte, die im Übrigen in mehr oder weniger ähnlicher Form nicht nur bei der Allianz zu finden sind, unter anderem mit Kosteneinsparung bei der Schadenbearbeitung durch Prozessoptimierung infolge einer beschleunigten Kommunikation und übereinstimmend geregelter Verfahrensmodalitäten. Die Richtigkeit dieses Argumentes kann sicher nicht völlig in Abrede gestellt werden, zumindest soweit es sich um die Bearbeitung eines Kaskoschadens handelt. Theoretisch bedarf es weniger Prüfungsabläufe, wenn der Versicherer tatsächlich unterstellt, dass in einem Betrieb, mit dem er eine Vereinbarung hat, die zugrunde gelegten Regeln eingehalten werden. In diesen Fällen ist aus Versicherersicht gegebenenfalls die Einschaltung eines Sachverständigen entbehrlich und bei Nutzung eines kompatiblen EDV-Systems auf beiden Seiten wird eine papierlose Schadenbearbeitung, die letztlich sicher Kosten minimiert, ermöglicht.

Gänzlich anders sieht die Situation bei einem Haftpflichtschaden aus. Hier bedarf es immer der Schadenmeldung des Unfallverursachers sowie der Schadenmeldung des Geschädigten. Im Haftpflichtschadenfall widerspricht es unserem Rechtssystem und auch den Regeln der Vernunft, dem ersatzpflichtigen Schädiger die Prüfung der Ansprüche zu überlassen, die dem Geschädigten zustehen.

Leider differenzieren die diversen Konzepte nicht deutlich genug zwischen Haftpflicht- und Kaskoschaden, was den Verdacht verstärkt, dass das eigentliche Ziel der Konzepte nicht die Abwicklung des Kaskoschadens ist, sondern die Einflussnahme auf den Haftpflichtschaden. Hierfür spricht auch, dass der Kaskoschaden bereits in der Vergangenheit durch den Versicherer aufgrund der vertragsrechtlichen Bedingungen beeinflussbar war und auch beeinflusst wird. Das höchste Einsparpotenzial aus Sicht des Versicherers dürfte in einem Haftpflichtschaden liegen, wo man sich nun sicher mithilfe des FairPlay-Konzeptes verspricht, durch schnellen Zugriff auf den Geschädigten Kosten einsparen zu können.

Natürlich beginnt die Prüfung mit der Akzeptanz des jeweiligen Stundenverrechnungssatzes. Nicht vergessen werden dürfen jedoch die Positionen UPE-Aufschläge, Verbringungskosten, Richtwinkelsatzkosten, Reinigungskosten und andere Nebenpositionen.

Wird nur eine Position in irgendeiner Form bestritten, muss an dieser Stelle immer die mittelfristige Wirkung bedacht werden. Es wird erfahrungsgemäß nicht möglich sein, die Kürzung einzelner Schadenpositionen auf ausschließlich wenige Versicherer zu begrenzen. Ganz eindeutig muss festgestellt werden, dass die Kürzungen, die – aus welchen Gründen auch immer – gegenüber einem Versicherer zugelassen werden, nach geraumer Zeit allgemein verbindlich für alle Versicherer sein werden.

Nur am Rande sei darauf hingewiesen, dass die vorgenannte Aussage selbstverständlich auch dann gilt, wenn der Nachlass lediglich für Kaskoschäden vorgesehen sein sollte. Doch tatsächlich gibt es keinen sachlichen Grund dafür, dass ich beispielsweise im Kaskoschaden UPE-Aufschläge nicht berechne, dann jedoch im Haftpflichtschadenfall der UPE-Aufschlag anfallen soll.

Zwischen den Zeilen der Konzepte findet man häufig den Hinweis, dass in analoger Weise wie bei der Abwicklung eines Kaskoschadens auch bei Haftpflichtschadenfällen verfahren werden könne, soweit der entsprechende Versicherer zufälligerweise der Haftpflichtversicherer des Unfallverursachers ist. Mit diesen mehr oder weniger verdeckten Aussagen wird die eigentliche Stoßrichtung der Konzepte deutlich. Genau jetzt will man in die tatsächliche Schadensteuerung einsteigen und vor allen Dingen einen unliebsamen Sachverständigen oder Rechtsanwalt ausschalten. Durch die direkte Einflussnahme wird zudem die merkantile Wertminderung durch den Versicherer beeinflusst und vor allen Dingen die Höhe des Restwertes im Totalschaden in das Ermessen des Versicherers gestellt. Die wirtschaftlich nachteiligen Folgen sind für den Kfz-Betrieb enorm und werden bei weitem nicht durch die Regulierungsgeschwindigkeit in einem Kaskoschaden ausgeglichen.

Äußerst kritisch sollten zudem alle Versuche bewertet werden, die Schadenabwicklung durch so genannte Prüfinstitute wie beispielsweise ControlExpert kontrollieren zu lassen. Jedem Kfz-Betrieb ist der typische Kürzungsmechanismus bei Beteiligung von ControlExpert etc. bekannt. Viele Kfz-Betriebe betrachten die Kürzungen als willkürlichen Angriff auf gefestigte Rechtsprechung und auf die betriebswirtschaftlichen Gegebenheiten eines Betriebes. Wer nun eine faire Regulierung unter Zuhilfenahme gerade dieses Gremiums anbietet, der muss zumindest sehr nachhaltig erklären können, wie dieser Widerspruch aufgelöst werden kann.

Dabei ist zusätzlich der Gefahr zu begegnen, dass die Archivierung und mögliche Verwendung von Kundendaten datenschutzrechtlich bedenklich ist und auch hier die mittelfristigen Folgen nachteilig sein können.

Zusammenfassung

Die Kooperation mit Versicherern unter dem Gesichtspunkt so genannter FairPlay-Konzepte muss jeweils individuell kritisch überprüft werden. Entscheidend ist, dass eine Kooperation nicht zu Beeinträchtigungen der Kalkulationsgrundlagen des Kfz-Betriebes führt und entscheidend ist weiterhin, dass sich eine Kooperation ausschließlich auf die Abwicklung von Kaskoschäden bezieht.

Bei Haftpflichtschäden sollte stets daran gedacht werden, die Rechte des Geschädigten zu beachten, insbesondere einen Kfz-Sachverständigen einzuschalten oder die Möglichkeit, einen Rechtsanwalt hinzuziehen.

Gerade im KH-Schaden geht es zudem darum, bei Restwert, Wiederbeschaffungswert und Wertminderung nicht die Interessenlage des Kunden bzw. die Interessenlage des Kfz-Betriebes selbst zu verschlechtern.

Frank Oesterle