

Medienmitteilung

Studie von Swissgarant deckt fragwürdiges Verhalten auf

Helvetia Versicherung kürzt willkürlich Schadenpositionen

Sicherheit und Qualität haben bei Swissgarant Priorität. Nachdem einige angeschlossene Unternehmen Probleme mit einer Versicherung bei der Abrechnung hatten, wollte es Swissgarant genau wissen. Das Resultat ist eindeutig: Die Versicherung weigert sich, korrekte und ausgewiesene Positionen zu begleichen. Die Versicherung versucht momentan mit sehr viel Druck, Kunden in die eigenen Vertragsbetriebe zu lenken. Indem sie unabhängige Betriebe gezielt finanziell schädigt, will sie deren Position gegenüber den eigenen Betrieben schwächen.

Zofingen, 14. September 2018 – Kürzlich berichtete Swissgarant über einen spektakulären Fall einer falschen Instandsetzung mit fatalen Folgen. Weniger dramatisch, aber mit finanziellen Auswirkungen für die Unternehmen, ist ein neuer Fall.

Sind infolge eines Schadens an einem Automobil Lackierarbeiten notwendig, erfolgt die Beschichtung immer an kompletten, zusammenhängenden Bauteilen. Punktuelle Ausbesserungen werden an weniger exponierten und weniger sichtbaren Stellen wie Stossstangen usw. vorgenommen. Sie entsprechen aber in der Optik und insbesondere der Qualität nicht einer hochwertigen, vollständigen Lackierung. Die abrasiven Eigenschaften, wie auch die Beständigkeit in Bezug auf die UV-Strahlung einer nicht vollständigen Lackschicht, entsprechen nicht den qualitativen Anforderungen der Automobilhersteller.

Bei der Lackierung einer Seitenwand wird somit der seitliche Dachrahmen in der Regel mitlackiert. Damit wird die vom Automobilhersteller definierte Qualität sichergestellt. Auch das Allianz Zentrum für Technik (AZT) hält in der *AZT-Lackkalkulation Systembeschreibung¹⁾* unmissverständlich fest: Eine punktuelle Ausbesserung ist in der Zone A (Dach, Dach seitlich, Deckel, Seitenwand oben) nicht vorgesehen. Es ist nicht relevant, um welchen Farbton oder um welches Lackierverfahren es sich dabei handelt. Ebenso deutlich hält AZT fest, dass Auslackierungen für preisgünstige, nicht hochwertige Lackierverfahren angewendet werden. Es wird explizit festgehalten, dass die Behandlung von direkt angrenzenden Flächen separat berechnet werden muss und diese Zeiten addierbar sind.

Die AZT-Lackkalkulation ist das führende Standardwerk für die Zeitermittlung von Reparaturlackierungen bei Automobilen. Dieses wird in 40 Ländern angewendet. Sämtliche involvierten Parteien wie Versicherungen, Reparaturbetriebe und Gutachter halten sich an diese Grundsätze.

Wird in besonderen Fällen auf die Lackierung von nicht abgegrenzten Bauteilen verzichtet, kommt ein aufwändiges, mehrstufiges Verfahren zur Anwendung. Das Ziel ist, eine zufriedenstellende Qualität und eine möglichst homogene Lackschicht sicherzustellen. Im Merkblatt Partielle Lackierung²⁾ wird dieser Prozess detailliert beschrieben. Der Zeitaufwand für diese Arbeit ist in der Vorgabezeit für das Lackieren der Seitenwand nicht enthalten und muss vom Anwender separat berechnet werden. Dieser Sachverhalt wird von AZT-Lackexperten bestätigt und ist bei allen Fachleuten und Versicherungen seit Jahren unbestritten.

Die Helvetia will jedoch sowohl den Aufwand für das korrekte Lackierverfahren wie auch den Mehraufwand für das mehrstufige Auslackieren nicht mehr entschädigen. Bis vor Kurzem wurde auch bei der Helvetia diese Position nicht in Frage gestellt und entsprechend korrekt entschädigt.

Fachlich begründet wurde diese Massnahme lapidar mit der Aussage von sogenannten Lack-Experten. Bei diesen «Experten» handelt es sich um Mitarbeiter eines Lacklieferanten, welcher aufgrund der Beziehung zur Helvetia Versicherungen versucht, seinen Marktanteil massiv auszubauen.

Forderungen von Reparaturbetrieben wurden mit der Begründung abgelehnt, dass es kaum Unternehmen gebe, welche diese Positionen verrechnen. Noch schlimmer: Einem Unternehmen wurde schriftlich mitgeteilt, dass kein Unternehmen in der Schweiz diese Position verrechne. Eine klare Lüge. Swissgarant wollte es genau wissen. Im Rahmen einer Studie befragte ein führender Autolackhersteller 148 Unternehmen in der Schweiz. Bewusst wählte Swissgarant für die Befragung ein Unternehmen aus, welches in keiner geschäftlichen Beziehung mit Swissgarant und den angeschlossenen Betrieben steht. Es stellte sich dabei heraus, dass führende Exponenten der Helvetia offensichtlich mit Unwahrheiten argumentieren. Die korrekte Position wird nicht nur vereinzelt berechnet, wie die Helvetia in einem Schreiben kolportiert.

In rund 50% der Fälle wird der seitliche Dachrahmen mitlackiert. In den anderen Fällen wird der Übergang mittels eines Spezialverfahrens hergestellt. Der Aufwand wird in 54% der Fälle verrechnet.

Die Weisung, die notwendig und korrekt kalkulierte Lackiermethode nicht mehr zu entschädigen, wurde nicht nur intern kommuniziert. Auch externe, unabhängige VFFS-Sachverständige wurden aufgefordert, diese Position in Abzug zu bringen. Beim VFFS handelt es sich notabene um eine Organisation, deren Mitglieder die Schäden objektiv, neutral und nach aktuellem Stand der Technik beurteilen sollen. Über 25% der VFFS-Mitglieder sind dabei auch im Rahmen von Prozessen als Gerichtsexperten tätig.

Das Vorgehen der Helvetia wirft auch Fragen bezüglich des Reparaturnetzes auf. Dieses ist, mit wenigen Ausnahmen, bekanntlich an einen einzigen Lackanbieter in der Schweiz gebunden. Es stellen sich Fragen zu Objektivität und Glaubwürdigkeit. Denn, wie erwähnt, war das Vorgehen seitens der Helvetia Versicherung über Jahrzehnte korrekt. Dem neuen Chefexperten der Helvetia fehlt zweifelsfrei das notwendige Fachwissen. Seine Quelle, ein Handelsbetrieb ohne jegliche Kenntnisse der kalkulatorischen Grundsätze, ist dabei ein schlechter Ratgeber. Zumal dieser Handelsbetrieb noch in einer komplexen wirtschaftlichen Verflechtung mit der Helvetia steht.

Swissgarant wird sich im eigenen Interesse wie auch im Gesamtinteresse einer starken Schadenbranche auch in Zukunft für eine hochwertige und korrekte Instandsetzung einsetzen.



Bei einer hochwertigen Reparaturlackierung wird der Dachrahmen immer mitlackiert. So ist die abrasive Beständigkeit und die UV-Stabilität sichergestellt

Quellen:

¹ Allianz Zentrum für Technik AZT-Lackkalkulation Systembeschreibung Ausgabe 17. 7.18

² gutachten.ch Expertenwissen Kompakt Partielle Lackierung Ausgabe V2 August 18

Über Swissgarant

Swissgarant ist ein Zusammenschluss von Carrosseriebetrieben unter einem einheitlichen Label und verfolgt den Anspruch, die Marktführerschaft bezüglich Qualität und Service im Bereich Schadenmanagement und Instandstellung von beschädigten Automobilen zu behalten und weiter auszubauen. Jeder Swissgarant-Betrieb wird von der unabhängigen Institution Swiss TS Technical Services AG (vormals TÜV Schweiz AG) und TÜV-Süddeutschland überprüft und nach erfolgreichem Audit und dem Nachweis von technisch perfekter Qualitätsarbeit nach Herstellerrichtlinien zertifiziert. Die Audits basieren auf der Methode der ISO-Zertifizierung.

Alle Swissgarant-Betriebe arbeiten und handeln nach den strengen Grundsätzen des kunden- und marktorientierten Ehrenkodexes von Swissgarant.

Medienkontakt:

IG Swissgarant
Postfach 361
4800 Zofingen

www.swissgarant.ch

Christoph Flückiger | Thomas Hauser | 4800 Zofingen | Fon: 0848 0848 50
info@swissgarant.ch