

Professionelles Fahrzeug-Schadenmanagement



Einbindung von Sachverständigen in der Schadensfeststellung und Schadensabwicklung

Motivation:

Aufgrund aktueller Erfahrungen will ich mit diesem Beitrag allen, die von einem Schadensereignis betroffen sind oder künftig womöglich werden, Informationen und Hinweise geben, um trotz des mit einem Schaden verbundenen Ärgers, die Übersicht zu behalten und die richtigen Maßnahmen einzuleiten.

Inhalt:

Dies ist kein juristischer, sondern ausschließlich technischer Beitrag. Dabei umreist der genutzte Begriff „*Fahrzeug-Schadenmanagement*“ alle notwendigen Aktivitäten, welche selbstverständlich erst nach dem Abschluss

- der Maßnahmen zur weiteren Gefahrenabwehr und
- zur Sicherung der Unfallstelle und Hilfeleistung der Betroffenen erforderlich sind, beginnen.

Das Fahrzeug-Schadenmanagement endet erst mit erfolgtem Ausgleich gerechtfertigter Ansprüche oder der Abwehr ungerechtfertigter bzw. nicht nachgewiesener Ansprüche.

Dabei werden nicht die öffentlich-rechtlichen Maßnahmen, wie Meldepflichten an die Behörde eingeschlossen und auch nicht Maßnahmen der Unfallursachenermittlung berücksichtigt, sondern nur die Aktivitäten aufgeführt, die u.a. zur Wahrung der Ansprüche gegenüber dem oder die mutmaßlichen Verursacher zu empfehlen sind.

Los geht es:

Erste Schritte:

Fotos oder Videos von der Unfallstelle, welche aussagkräftige Hinweise über einen möglichen Schadenshergang, den Krafteintrag in Größe und Position der Unfallgegner und die Ausdehnung des Schadensausmaßes zulassen sind ebenso wichtig wie auch die frühzeitige Kontaktaufnahme mit einem auf Schadensbewertung und Wiederherstellung von Eisenbahnfahrzeugen spezialisierten und erfahrenen Sachverständigen.

Das vorgenannte Bildmaterial sollte Aufnahmen vom Umfeld zur Beurteilung der Unfallsituation (Eis / Schnee / Laubfall / externe Einflüsse) wie auch Aufnahmen zur

eindeutigen Identifizierung der am Unfall beteiligten Fahrzeuge wie die NVR-Nummer einschließen.

Die Meldung des Ereignisses an die eigene Versicherung und eine vorsorgliche Meldung von Ansprüchen gegenüber dem oder die mutmaßlichen Verursacher gehört selbstverständlich auch zu den ersten Schritten im Fahrzeug-Schadenmanagement.

Eine professionelle Bergung der Fahrzeuge bzw. ein fachgerechtes Eingleisen und Beförderung der Unfallfahrzeuge vermeidet nicht nur unnötige Folgeschäden, sondern auch Streit über Zuordnung der Schäden zum Unfall. Alle am Unfallort abgerissenen Teile bzw. für die Bergung, das Eingleisen oder den Transport der Unfallfahrzeuge demontierten Teile sind den Fahrzeugen für die Erstbegutachtung beizugeben.

Die Erstbegutachtung durch den Sachverständigen erfordert, abhängig vom Schadensausmaß, einen über die gesamte Länge des beschädigten Fahrzeuges

- äußeren Zugang,
- Zugang des Unterflurbereiches,
- Dachzugang und
- inneren Zugang zu Fahrgastraum und Führerständen.

Dabei wäre eine gute Ausleuchtung, eine Überdachung oder die Abstellung des Fahrzeuges in einem Werkstattbereich für die erste Sichtprüfung eine wesentliche Unterstützung. Die Begleitung der Sichtprüfung durch einen fahrzeugkundigen Mitarbeiter der Werkstatt kann zur Klärung eventueller Fragestellungen direkt vor Ort hilfreich sein.

Für eine gerichtsfeste Dokumentation des Schadens werden vom Sachverständigen neben geeigneten Fotos / Videos auch umfangreiche Daten vom Fahrzeug aufgenommen.

Dokumentation:

Auf dieser Grundlage wird ein erster Schadenbericht erstellt, der selbstverständlich im Rahmen der weiteren Demontage oder Wiederherstellung des Fahrzeuges ergänzt oder aktualisiert werden kann. Dieser Bericht dient gemeinsam mit der eigenen Befundung durch die Unternehmen, die eine Instandsetzung des Fahrzeuges anbieten wollen, der Angebotserstellung für die Wiederherstellung des Fahrzeugs.

Der Schadenbericht eines Sachverständigen kann allein nicht die Wiederherstellungskosten, vergleichbar mit den Angaben zu Reparaturkosten eines Sachverständigen im KFZ-Bereich, beziffern. Dafür existieren im Eisenbahnbereich keine einheitlichen Schadens- und Instandsetzungskataloge.

Der Wiederherstellungsaufwand kann bei größeren Schäden ausschließlich durch die Vorlage vergleichbarer Angebote zur Instandsetzung abgeschätzt werden. Abgeschätzt deshalb, weil nicht selten den eigentlichen Instandsetzungsmaßnahmen weitere Befundarbeiten wie Vermessungen und zerstörungsfreie Prüfungen vorangehen müssen. Von deren Ergebnis

hängen dann die weiteren Instandsetzungs- oder Ersatzmaßnahmen ab, die die Gesamtkosten erheblich beeinflussen können.

Hinweis 1:

Neben der Sichtprüfung des Sachverständigen im Auftrag der Geschädigten ist es ebenso wichtig auch demjenigen, gegen den die Ansprüche erhoben werden (Anspruchsgegner), Gelegenheit zu geben, den Schaden zu begutachten. Diese Begutachtung führt entweder der Anspruchsgegner selber oder ein Sachverständiger in seinem Auftrag durch. Nur so werden die Schadensaufnahme und die weiteren Maßnahmen zur Wiederherstellung des Fahrzeuges in den Zustand vor dem schadensbegründenden Ereignis für beide Seiten transparent und möglichst einvernehmlich abgestimmt.

Da eine Schadensregulierung ohne frühzeitige und kontinuierliche Einbindung des Anspruchsgegners erschwert bis unmöglich wird, ist es wichtig alle Schritte einschließlich der Beauftragung der Instandsetzungsmaßnahmen transparent und im Sinne der Schadenminderungspflichten möglichst einvernehmlich abzustimmen.

Hinweis 2:

In dem Zusammenhang sollten die Unternehmen, welche die Instandsetzung anbieten wissen, dass im Rahmen einer Schadensregulierung von Versicherungen erwartet wird, dass mehr Informationen als in sonst üblichen Angeboten offengelegt werden. Dazu gehören insbesondere die Aufteilungen in Material und Personalkosten, Lieferungen / Leistungen Dritter und Nebenkosten bis hin zu Stundensätzen verschiedener Gewerke. Die Verschwiegenheitspflichten sollten hiervon unberührt bleiben und in dem Zusammenhang durch alle Beteiligten fixiert werden.

Die Auswahl des geeigneten Angebotes zur Wiederherstellung des Fahrzeuges sollte durch Prüfung der vorgelegten Angebote ebenfalls sachverständig begleitet werden.

Da im Rahmen der Instandsetzung einschließlich der Inbetriebsetzung des Fahrzeuges weitere Schäden offenbart werden können, führt dies zu einer kontinuierlichen Begleitung der Instandsetzung und Aktualisierung der Schadensdokumentation durch den oder die beteiligten Sachverständigen.

Hinweis 3:

Bei Schäden an Neufahrzeugen ist darüber hinaus zu beachten, dass die Rechte im Fall von möglichen Gewährleistungsansprüchen gegenüber dem Hersteller für die durchgeführten Arbeiten wie für ein Fahrzeug vor dem Schadensereignis in geeigneter Weise sicherzustellen sind. Eine Instandsetzung an einem neuwertigen modernen Fahrzeug ist erfahrungsgemäß nur in einem sehr begrenzten Umfang unabhängig vom Fahrzeughersteller möglich, da dieser in der Regel über das dafür erforderliche Know-how, die erforderliche technische Dokumentation und die zeitnahe Beschaffung der erforderlichen Ersatzteile verfügt.

Nebeneffekt:

Die im Rahmen des Schadenmanagements vom Sachverständigen erstellte Schadensdokumentation einschließlich der für die Instandsetzung des Fahrzeuges erforderlichen Instandsetzungsmaßnahmen dient einerseits dem Nachweis der Erfüllung der Sorgfaltspflicht zur Wiederherstellung des betriebs- und verkehrssicheren Zustandes des Fahrzeuges und andererseits der Nachprüfung der Angemessenheit durch den Anspruchsgegner.

Kosten:

Die Kosten für die Einbindung eines Sachverständigen zur Unterstützung bei der Abwicklung des Schadenmanagements sind ein verschwindend geringer Teil des Gesamtanspruches. Darüber hinaus trägt die Einbindung eines Sachverständigen mit entsprechender Fachexpertise und Erfahrung eher dazu bei, die Gesamtaufwendungen auf das für die Wiederherstellung des Fahrzeuges erforderliche Niveau zu reduzieren.

Neben den Aufwendungen für die Instandsetzung sind nicht selten die Fahrzeugausfallkosten ein wesentlicher Bestandteil der Ansprüche. Hier spielen die Zeiten für die Beschaffung von sogenannten „Schlüsselerersatzteilen“ eine ganz wesentliche Rolle. Dazu gehören insbesondere spezielle Bremskomponenten, Komponenten der Fahrzeugleittechnik aber auch mechanische Komponenten wie Kupplungen und Scheiben. Fahrzeughersteller, die sich schon in der Entwicklungs- und Zulassungsphase für solche Komponenten auf mehrere unterschiedliche Lieferanten abstützen, werden künftig womöglich als ECM und im After-Sales-Service ihre Vorteile für ihre Kunden ausspielen können.

Fazit:

Durch

- die Anwendung einiger weniger Grundregeln,
- die frühzeitige Einbindung eines in der Schadenbegutachtung erfahrenen Sachverständigen und
- die kontinuierliche Abstimmung mit dem Anspruchsgegner

sollte der mit dem Schaden verbundene Ärger auf ein Mindestmaß beschränkt bleiben.