

Krafthand-Recht

# Unfallschadenabwicklung in der Werkstattpraxis

2. erweiterte  
Auflage



Ein Leitfaden zur Bearbeitung von  
Kasko- und Haftpflichtschäden

Uwe Pluta · Dr. Daniela Mielchen

Krafthand Verlag Walter Schulz GmbH

ISBN 978-3-87441-116-5

Bibliografische Informationen der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliographie;  
detaillierte bibliographische Daten sind im Internet über <http://www.dnb.ddb.de> abrufbar.

ISBN: 978-3-87441-116-5

2. erweiterte Auflage, Mai 2013

Autoren: Uwe Pluta, Dr. Daniela Mielchen

Realisierung/Lektorat: Georg Blenk, Ralf Lanzinger, Christine Waldmann

Titelbild: GTÜ, [www.gtue.de](http://www.gtue.de)

Titelgestaltung/Layout: Matthias Rief, Martin Dörfler, Evelyn Adler, Siegrid Schneider

Bilder/Illustrationen: ADAC, Georg Blenk, Philipp Brunner (Brunner Images),

C3 Car Competence Center, M. Hernandez, Dr. Daniela Mielchen, obs/ACO Hochbau Vertrieb GmbH, Torsten Schmidt, Schorer+Wolf, Roland Sednik, ZF

Druck und Verarbeitung: Schätzl Druck & Medien, Donauwörth

Printed in Germany

Alle Rechte vorbehalten

© Krafthand Verlag Walter Schulz GmbH, Bad Wörishofen 2013

[www.krafthand-verlag.de](http://www.krafthand-verlag.de)

Dieses Werk ist einschließlich aller seiner Teile urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne die Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeisung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürfen.

# Inhalt

<b>1. Einleitung</b> .....	9
<b>2. Die Annahme des Unfallschadens</b> .....	13
2.1 Die unklare Haftungslage .....	14
2.2 Die klare Haftungslage – der Haftpflichtschaden .....	15
<b>3. Der Kaskoschaden</b> .....	19
3.1 Der Teilkaskoschaden .....	20
3.1.1 Brand oder Explosion .....	21
3.1.2 Diebstahl, Raub, Unterschlagung, unbefugter Gebrauch des Kfz .....	22
3.1.3 Haarwild .....	23
3.1.4 Überschwemmung, Blitzschlag, Hagel, Sturm .....	25
3.1.5 Glasbruch .....	26
3.2 Der Vollkaskoschaden .....	27
3.3 Das Weisungsrecht der Versicherung .....	30
3.4 Die Leistungspflicht des Kaskoversicherers .....	31
<b>4. Der Haftpflichtschaden</b> .....	35
4.1 Reparaturkosten .....	35
4.1.1 Kostenvoranschlag .....	35
4.1.2 Reparaturkosten als Schadennachweis .....	38
4.1.3 Sachverständigengutachten .....	38
4.1.4 Die Nachschätzung .....	40
4.1.5 6-Monats-Haltefrist .....	41
4.1.6 Reparatur bis 130 Prozent des Wiederbeschaffungswerts .....	41
4.1.7 Unfälle und Herstellergarantie .....	41
4.2 Der Totalschaden .....	41
4.2.1 Technischer Totalschaden .....	42
4.2.2 Wirtschaftlicher Totalschaden .....	42
4.2.3 Ausnahme: Die ‚130-Prozent-Regel‘ .....	43
4.2.4 Unechter Totalschaden – Neuwagenabrechnung .....	46
4.2.5 Restwertbestimmung .....	47
4.3 Wertminderung/Wertverbesserung .....	48
4.3.1 Wertminderung .....	49
4.3.2 Wertverbesserung – ‚Neu für Alt‘ .....	51
4.3.2.1 Wertverbesserung im Haftpflichtschaden .....	52

4.3.2.2 Vergleich: Wertverbesserung bei Kaskoschäden .....	53
4.4 Mietwagenkosten .....	54
4.4.1 Voraussetzung für die Erstattung von Mietwagenkosten .....	55
4.4.1.1 Ausfall des Fahrzeugs des Geschädigten .....	55
4.4.1.2 Nutzungsmöglichkeit des Geschädigten .....	56
4.4.1.3 Nutzungswille des Geschädigten .....	56
4.4.1.4 Schadenminderungspflicht.....	58
4.4.2 Dauer der Nutzung des Mietfahrzeugs .....	58
4.4.3 Vermietung durch Mietwagenfirmen beziehungsweise durch das Autohaus, die Kfz-Werkstatt .....	60
4.5 Weitere Ersatzkosten bei Haftpflichtschäden .....	63
<b>5. Schadenmanagement der Versicherer .....</b>	<b>67</b>
5.1 Geschichtliche Entwicklung des versicherungsseitigen Schadenmanagements .....	67
5.2 Rechte nach dem Unfall unbekannt .....	68
5.3 Auswüchse des Schadenmanagements.....	69
<b>6. Alternativen – das Rechtsdienstleistungsgesetz (RDG) .....</b>	<b>73</b>
<b>7. Abtretung und Reparaturkosten-Übernahmeerklärung (RKÜ) .....</b>	<b>77</b>
7.1 Abtretung erfüllungshalber .....	78
7.2 Sicherungsabtretung .....	80
<b>8. Wege der Unfallabwicklung .....</b>	<b>83</b>
8.1 Partnerabkommen mit Versicherungen .....	83
8.2 Schadenabwicklung durch Mitarbeiter des Autohauses/der Kfz-Werkstatt.....	86
8.3 Gemeinsames Schadenmanagement-Konzept mit Sachverständigen und Anwälten.....	89
<b>Die Autoren .....</b>	<b>94</b>
<b>Stichwortverzeichnis .....</b>	<b>97</b>

# 1. Einleitung

Während die Verkaufszahlen von Pkw und die damit zu erzielenden Gewinne zunehmend rückläufig sind, gewinnt die Unfallinstandsetzung beziehungsweise das Karosserie- und Lackgeschäft für das ertragsorientierte Autohaus immer mehr an Bedeutung. Klassische (freie) Kfz-Werkstätten haben von jeher in diesem Segment ihren Umsatzschwerpunkt.

Auf der anderen Seite werden die Wartungsintervalle moderner Kraftfahrzeuge immer länger. Parallel dazu steigt die Verschleißfestigkeit der Fahrzeugkomponenten. Der Instandsetzung von Pkw kommt auch aus diesem Grund eine immer wichtigere Rolle zu.

Aus den genannten Umständen steigt die Notwendigkeit der exakten Kenntnisse über die Abläufe der eigentlichen Abwicklung von Unfallschäden in den Kfz-Betrieben. So ist sicherlich jedem Kfz-Profi bekannt, dass die Versicherungen stets bemüht sind, ihre Ausgaben so gering wie möglich zu halten. Bis vor einigen Jahren fanden sowohl die Versicherungen als auch die Kfz-Werkstätten immer noch einen Weg, die Bearbeitung von Unfallschäden auskömmlich und akzeptabel für beide Seiten zu gestalten. Es herrschte eine Atmosphäre von ‚leben und leben lassen‘.

Nachdem das Sparkorsett der Versicherer jährlich immer enger geschnallt wurde, wurden weitreichendere Einbußen auf Seiten der Kfz-Betriebe immer weniger gerne hingenommen. Vermehrt tauchten bei den Kfz-Profis Fragen auf: Sind diese Kürzungen berechtigt? Was genau darf ich abrechnen? Muss ich mich den Weisungen der Versicherungen fügen? Wie kann ich mich im Zweifel wehren?

Um eine selbstbestimmte Unfallabwicklung im Tagesgeschäft zu realisieren, ist es also dringend notwendig, sich entsprechende Kenntnisse und Informationen zu beschaffen. In der Tat kann man sagen: Möchte der Autohaus- oder Werkstattbetreiber einen Unfall optimal für Kunden und Werkstatt abwickeln, bedeutet dies, dass man sich heute eben nicht mehr blind auf Aussagen der Versicherungssachbearbeiter verlassen darf. Vielmehr ist es zusätzlich erforderlich, sich eigene Rechtskenntnisse anzueignen und sich Gedanken über eine sinnvolle Vorgehensweise zu machen. Aus diesem Grund gibt das vorliegende Buch ‚Unfallschadenabwicklung in der Werkstattpraxis‘ dem Kfz-Unternehmer nunmehr in der 2. Auflage eine Basisunterstützung, um Unfallschäden im Reparaturgeschäft professionell abzuwickeln.

So werden im ersten Teil (Kapitel 2–4) die Grundzüge der Kasko- und Haftpflichtschadenabwicklung dargestellt. Enthalten ist ein erster Überblick über die

4.3.2.2	Vergleich: Wertverbesserung bei Kaskoschäden .....	53
4.4	Mietwagenkosten .....	54
4.4.1	Voraussetzung für die Erstattung von Mietwagenkosten .....	55
4.4.1.1	Ausfall des Fahrzeugs des Geschädigten .....	55
4.4.1.2	Nutzungsmöglichkeit des Geschädigten .....	56
4.4.1.3	Nutzungswille des Geschädigten .....	56
4.4.1.4	Schadenminderungspflicht.....	58
4.4.2	Dauer der Nutzung des Mietfahrzeugs .....	58
4.4.3	Vermietung durch Mietwagenfirmen beziehungsweise durch das Autohaus, die Kfz-Werkstatt .....	60
4.5	Weitere Ersatzkosten bei Haftpflichtschäden .....	63
<b>5.</b>	<b>Schadenmanagement der Versicherer .....</b>	<b>67</b>
5.1	Geschichtliche Entwicklung des versicherungsseitigen Schadenmanagements .....	67
5.2	Rechte nach dem Unfall unbekannt .....	68
5.3	Auswüchse des Schadenmanagements.....	69
<b>6.</b>	<b>Alternativen – das Rechtsdienstleistungsgesetz (RDG) .....</b>	<b>73</b>
<b>7.</b>	<b>Abtretung und Reparaturkosten-Übernahmeerklärung (RKÜ) .....</b>	<b>77</b>
7.1	Abtretung erfüllungshalber .....	78
7.2	Sicherungsabtretung .....	80
<b>8.</b>	<b>Wege der Unfallabwicklung .....</b>	<b>83</b>
8.1	Partnerabkommen mit Versicherungen .....	83
8.2	Schadenabwicklung durch Mitarbeiter des Autohauses/der Kfz-Werkstatt.....	86
8.3	Gemeinsames Schadenmanagement-Konzept mit Sachverständigen und Anwälten.....	89
<b>Die Autoren</b>	.....	<b>94</b>
<b>Stichwortverzeichnis</b>	.....	<b>97</b>

## 2. Die Annahme des Unfallschadens

Nach einem Verkehrsunfall ist der Werkstattmitarbeiter in vielen Fällen der erste Ansprechpartner für den geschädigten Fahrzeughalter. Der Kfz-Profi muss also auf eine derartige Situation vorbereitet sein.

Zu Beginn der Unfallaufnahme sollte der Mitarbeiter mit dem Geschädigten über den Unfallhergang sprechen und versuchen herauszufinden, ob es sich um einen Haftpflicht- oder einen Kaskoschaden handelt. Erscheint die Haftungslage nicht klar, muss der Geschädigte unbedingt darauf hingewiesen werden.

### **Achtung:**

Der Werkstattmitarbeiter darf keine konkreten Haftungsabwägungen gegenüber dem Kunden vornehmen!

**Erste Informationen:**  
Gespräch des Kfz-Profis  
mit dem Halter des  
Unfallfahrzeugs.  
Bild: Kfz-Gewerbe



## 2 Die Annahme des Unfallschadens

### 2.1 Die unklare Haftungslage

Der Geschädigte schildert einen Unfallhergang, der eine Mithaftung, also ein Mitverschulden am Zustandekommen des Unfalls, vermuten lässt. Oftmals teilt er auch die Einschätzung der Polizei, die den Unfall aufgenommen hat, mit. Diese muss aber nicht in jedem Fall zutreffend sein. Zwar nehmen die beteiligten Polizeibeamten häufig vor Ort eine Bewertung der Schuldfrage nach den Regeln des Straßenverkehrsrechts vor, doch nicht immer ist diese Würdigung richtig. Denn: Die Polizei kommt erst nach dem eigentlichen Unfall an den Ort des Geschehens und erfährt den Unfallhergang aus der Sicht eines oder mehrerer Beteiligter. Zeugen oder Unfallspuren können später jedoch einen durchaus abweichenden Schadenhergang belegen.

**Beispiel:** Müller berichtet nach dem Unfallgeschehen, dass er mit seinem Pkw auf einer Vorfahrtsstraße unterwegs gewesen ist. Der Unfallgegner sei aus einer untergeordneten Seitenstraße unter Missachtung der Vorfahrt in die von Müller befahrene Straße eingefahren. Die Fahrzeuge sind kollidiert. Die Polizeibeamten, die den Unfall aufgenommen haben, sehen die vollständige Haftung beim Unfallgegner – aufgrund des Vorfahrtsverstößes. Die Versicherung des Unfallgegners wendet jedoch später und im Rahmen der Schadenregulierung eine Mitschuld Müllers ein: Dieser sei nicht mit ordnungsgemäßer Bereifung unterwegs gewesen, was mitursächlich für das Zustandekommen des Unfalls war. Müller könnte also eine unvorhergesehene Mitschuld treffen. In diesem Fall wird er einen Teil der Kosten selbst tragen müssen.

#### Keine Rechtsberatung

Bei Haftungsstreitigkeiten ist die Einschaltung eines Anwalts empfehlenswert. In jedem Fall darf der Werkstattmitarbeiter keine Beurteilung der Haftung vornehmen. Zum einen nimmt er damit eine ihm nicht erlaubte Rechtsberatung vor. Zum anderen übernimmt er ein für ihn und seinen Werkstattbetrieb nicht vorhersehbares Haftungsrisiko im Falle einer fehlerhaften Beratung. Daher sollte er den Geschädigten bei Verdacht einer unklaren Haftungslage nur auf die Möglichkeit einer Mitschuld und die möglichen Konsequenzen hinweisen.



## 2.2 Die klare Haftungslage – der Haftpflichtschaden

Wenn ein Unfallbeteiligter nicht der Verursacher, sondern der Geschädigte ist, spricht man auf dessen Seite von einem Haftpflichtschaden. Das bedeutet, dass der Verursacher des Unfalls den gesamten Schaden des Geschädigten, der durch dieses Ereignis entstanden ist, ersetzen muss.

### Haftpflichtversicherung

Es ist gesetzlich vorgeschrieben, dass jeder Halter eines Kraftfahrzeugs verpflichtet ist, eine Haftpflichtversicherung abzuschließen, wenn er das Fahrzeug im öffentlichen Straßenverkehr betreiben, also zulassen will. Die Kraftfahrzeughaftpflichtversicherung muss in die Regulierung eines einem anderen beim Betrieb des versicherten Fahrzeugs zugefügten Schadens eintreten. Dabei ist es gesetzlich geregelt, dass der Geschädigte einen direkten Anspruch gegen die Haftpflichtversicherung des Unfallverursachers hat, sich also unmittelbar mit der Geltendmachung seiner Schadensersatzansprüche an diese wenden kann.

### Anspruch auf Schadensersatz

Gemäß §249 BGB hat der Schädiger grundsätzlich den Zustand wiederherzustellen, der ohne das schädigende Ereignis bestünde. Statt dieser so genannten ‚Naturalrestitution‘ kann der Geschädigte auch den für die Herstellung des fiktiven Zustandes erforderlichen Betrag in Geld (§249 Abs.2 BGB) ersetzt verlangen. Der Geschädigte eines Verkehrsunfalls hat also die Wahl, ob er die tatsächlich entstandenen Kosten nach einer erfolgten Reparatur geltend macht oder die für eine Reparatur geschätzten Kosten, unabhängig davon, ob und wie er sein Fahrzeug repariert.

### Juristische Grundlagen

Die juristischen Grundlagen eines Schadensersatzanspruchs, die so genannten Haftungsgrundlagen, finden sich im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) sowie im Straßenverkehrsgesetz (StVG). Der Direktanspruch des Geschädigten gegen die Haftpflichtversicherung des Unfallverursachers ergibt sich aus dem Pflichtversicherungsgesetz (PflVersG) und dem Versicherungsvertragsgesetz (VVG).

### Anzeige eines Schadens

Jeder Versicherungsnehmer ist gegenüber seiner Versicherung verpflichtet, den verursachten Schaden unverzüglich anzuzeigen. Somit sollte der Haftpflichtversicherung der Schadenfall bereits bekannt sein, wenn der Geschädigte sich erstmalig hinsichtlich der Regulierung an diese wendet. Nicht jeder Versicherungs-

## 2 Die Annahme des Unfallschadens

nehmer kommt dieser Obliegenheit unverzüglich nach, so dass häufig die Versicherung des Unfallverursachers erst durch den Geschädigten von dem Unfallgeschehen erfährt.

### Schadenregulierung

Wie dargestellt, ist oft die Reparaturwerkstatt die erste Anlaufstelle eines Geschädigten. Dann leitet zumeist der Werkstattmitarbeiter für den Geschädigten die ersten Schritte ein und stellt den Kontakt zu der gegnerischen Versicherung für ihn her. Ideal wäre, wenn die Werkstattmitarbeiter bereits vor einem Unfall ihre Kunden aktiv darüber informieren würden, dass im Falle eines Haftpflichtschadens zunächst die Reparaturwerkstatt aufgesucht und zuvor jeglicher Kontakt des Geschädigten zur Haftpflichtversicherung des Unfallschädigers vermieden werden sollte.



**Werkstattbesuch:** Erster Ansprechpartner nach einem Unfall ist der Kfz-Profi, der auch die ersten Schritte zur Unfallabwicklung einleitet und wertvolle Tipps gibt. Bild: ZF

Grund: Wenn der Geschädigte sich vorab mit der gegnerischen Versicherung in Verbindung setzt, wird diese versuchen, die Schadenregulierung zu beeinflussen und im Wege des aktiven Schadenmanagements Einfluss zum Beispiel auf die Wahl der Reparaturwerkstatt oder die Hinzuziehung eines von der Versicherung beauftragten Sachverständigen zu nehmen. Sie wird bemüht sein, die Höhe der Mietwagenkosten festzulegen und die Höhe der Reparaturkosten zu beeinflussen. Dadurch können dem Geschädigten, aber auch der Reparaturwerkstatt, erhebliche Nachteile entstehen.

Besucht der Unfallgeschädigte nach einem Unfall zuerst seine Reparaturwerkstatt, sollte ihm sofort empfohlen werden, einen unabhängigen Sachverständigen zu beauftragen. Der Werkstattmitarbeiter nimmt dann die Daten des Geschädigten und des Unfallgeschehens auf. In der Regel werden dazu vorgefertigte Fragebögen verwendet. Am meisten verbreitet ist die so genannte Reparaturkosten-Übernahmeerklärung (RKÜ). Sie enthält eine Haftungsanfrage an die Versicherung sowie eine Abtretung der Ansprüche des Geschädigten an die Reparaturwerkstatt zum Beispiel auf Erstattung der Reparaturkosten, Mietwagenkosten et cetera (weitere Ausführungen zur RKÜ in Kapitel 9).

**Achtung:** Bei vollständiger Haftung des Unfallgegners ist der gesamte durch den Verkehrsunfall entstandene Schaden von der Versicherung auszugleichen. Dabei muss der Geschädigte bemüht sein, den Schaden möglichst gering zu halten („Schadenminderungspflicht“). Das bedeutet jedoch nicht, dass er den Schaden tatsächlich mindern muss. Vielmehr hat er sich so zu verhalten, als würde er selbst für die anfallenden Kosten aufkommen müssen – ohne Regressmöglichkeit bei der Versicherung.

### Leistungspflicht

Jede Kfz-Haftpflichtversicherung hat eine Deckungssumme, das heißt eine maximale Entschädigungspflicht von gesetzlich derzeit 7,5 Millionen Euro für Personenschäden, 1,5 Millionen Euro für Sachschäden und 50.000 Euro für sonstige Vermögensschäden beziehungsweise pauschal 50 oder 100 Millionen Euro für Personen-, Sach- und Vermögensschäden mit Begrenzung auf 8 Millionen Euro je geschädigter Person.

Überschreitet die Schadenhöhe die Deckungssumme, so haftet der Schädiger selbst für die Differenz. Im Rahmen der Deckungssumme ist die Haftpflichtversicherung gegenüber dem Geschädigten grundsätzlich immer zur Leistung ver-

## 2 Die Annahme des Unfallschadens

---

pflichtet. Der Versicherer kann sich auch bei grober Fahrlässigkeit nicht auf Leistungsfreiheit berufen, allerdings bei Trunkenheitsfahrten, unbefugter Benutzung oder Fahrerflucht bis zu 5.000 Euro je Fall vom Fahrer Regress nehmen.

Bei einem vorsätzlichen Herbeiführen des Versicherungsfalls (zum Beispiel durch Vandalismus) ist der Versicherer leistungsfrei. Der Geschädigte hat dann nur noch die Möglichkeit, Ansprüche gegen den Schädiger direkt durchzusetzen.

## 3. Der Kaskoschaden

Die Kaskoversicherung ist eine Versicherung gegen Schäden am Fahrzeug des Versicherten. Im Gegensatz zur Kfz-Haftpflichtversicherung ist die Kaskoversicherung in Deutschland keine Pflichtversicherung. Sie kommt für die Zerstörung, Beschädigung oder den Verlust des Fahrzeugs auf. Man unterscheidet die Teilkasko- und die Vollkaskoversicherung.

### Schadenregulierung bei Kaskoschäden

Der Kaskoschaden wird nach völlig anderen Kriterien reguliert als ein Haftpflichtschaden. Wie dargestellt, handelt es sich beim Haftpflichtschaden um einen Schadensersatzanspruch eines Geschädigten gegenüber seinem Schädiger, wobei der vollständige Schaden zu ersetzen ist. Die Kaskoversicherung erbringt demgegenüber eine vertragliche Leistung an ihren eigenen Versicherungsnehmer. Diese vertragliche Leistungsverpflichtung ist durch die vereinbarten Versicherungsbedingungen festgelegt und begrenzt. Das muss vom Werkstattmitarbeiter dringend beachtet werden, da oftmals die Leistungen einer Kaskoversicherung deutlich geringer sind als jene, die einem Geschädigten im Haftpflichtfall zustehen.

Gleichzeitig können die Vertragsbedingungen der Versicherungen voneinander abweichen. Das bedeutet im Reparaturfall für den Werkstattprofi, dass bei verschiedenen Versicherungen die Reparaturen unterschiedlich bezahlt werden.

### Grundlagen des Versicherungsvertrags

Im Kaskofall sollte der Kfz-Profi daher mit dem potenziellen Auftraggeber die Grundlagen seines Versicherungsvertrags besprechen. Es empfiehlt sich, Einsicht in die Vertragsunterlagen zu nehmen.

Zunächst ist festzustellen, ob eine Werkstattbindung vereinbart wurde. In diesem Fall würde er von seiner Versicherung auf eine Reparatur seines Fahrzeuges in deren Vertragswerkstatt verwiesen werden. Regelmäßig obliegt die Wahl und Beauftragung eines Sachverständigen der Versicherung. Auch sonst sind vertragliche Ausschlüsse und Einschränkungen von Ersatzleistungen dringend zu beachten. Die Vertragsbedingungen finden sich in den jeweiligen Allgemeinen Bedingungen für die Kraftfahrtversicherung (AKB).

### 3 Der Kaskoschaden

In §12 der AKB ist formuliert: „Die Fahrzeugversicherung umfasst die Beschädigung, die Zerstörung und den Verlust des Fahrzeugs und seiner unter Verschluss verwahrten und befestigten Teile einschließlich der durch die beigefügte Liste in der jeweiligen Fassung als zusätzlich mitversichert ausgewiesenen Fahrzeug- und Zubehörteile“.

#### 3.1 Der Teilkaskoschaden

Schadensarten von Teilkaskoschäden sind von Versicherungsseite vertraglich detailliert definiert. In der Branche haben sich entsprechende Schadensgruppen und Formulierungen für gängige Schadensbilder etabliert. So umfasst die Teilkaskoversicherung Schäden durch:

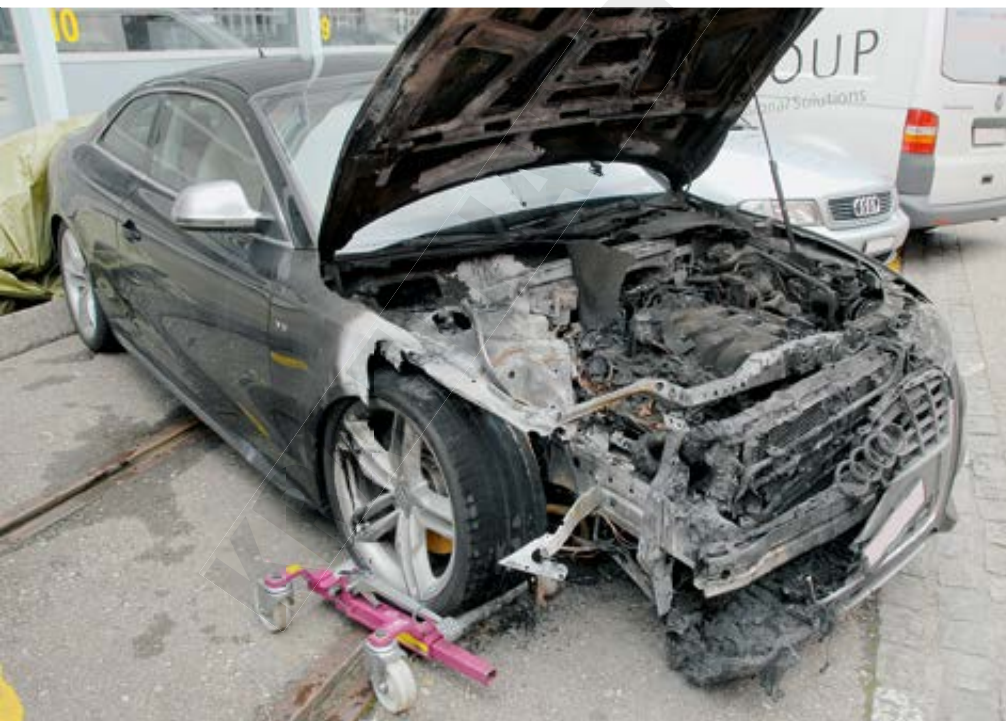
- Brand oder Explosion
- Diebstahl inklusive Einbruchdiebstahl oder Raub
- unmittelbare Einwirkung von Sturm, Hagel, Blitzschlag oder Überschwemmung. Eingeschlossen sind Schäden, die dadurch verursacht werden, dass durch diese Naturgewalten Gegenstände auf oder gegen das Fahrzeug geworfen werden. Ausgeschlossen sind Schäden, die auf ein durch diese Naturgewalten veranlassenes Verhalten des Fahrers zurückzuführen sind. Die Anerkennung eines Unwetterschadens bedarf der Bestätigung durch ein Wetteramt.
- Zusammenstoß mit Haarwild, während das Fahrzeug in Bewegung ist. Hierbei ist zu beachten, dass dies nur für Haarwild nach dem Bundesjagdgesetz gilt.
- Glasbruch
- Kurzschluss an der Verkabelung (Schmorschäden)
- Marderbiss ohne Folgeschäden

Bei den einzelnen Versicherungen kann der Leistungskatalog teilweise abweichen. So haben manche Versicherer den Begriff ‚Haarwild‘ um Pferde, Kühe, Schafe und Ziegen erweitert. Außerdem sind Einschränkungen wie ‚alle Wirbeltiere oder Vögel‘ geläufig.

### 3.1.1 Brand oder Explosion

Im Falle eines Brandes oder ein Explosion ist nur der Schaden versichert, der durch eine ‚offene Flamme‘ entstanden ist. Fällt hingegen Glut auf die Polster und verursacht Schäden am Fahrzeugsitz, wird ein solcher Schmerschaden nicht von der Teilkaskoversicherung reguliert. Entsteht durch die Glut eine offene Flamme, die die Inneneinrichtung des Kfz zerstört, ist dieser Schaden über die Teilkasko versichert.

Im Falle eines Kurzschlusses und der Beschädigung eines Kabels wird dieses durch die Teilkaskoversicherung ersetzt. Dabei spielt keine Rolle, ob es tatsächlich gebrannt oder nur geschmort hat. Die Versicherung tritt beispielsweise auch ein, wenn der Besitzer des Kraftfahrzeugs sein Radio nicht korrekt angeschlossen hat und es aus diesem Grund zu einem Kurzschluss kommt, soweit dies nicht



**Fahrzeug mit erheblichem Brandschaden: Nur bei ‚offener Flamme‘ zahlt die Teilkasko.**  
Bild: C3 Car Competence Center

### 3 Der Kaskoschaden

vorsätzlich geschah. Werden aufgrund des Kabelschadens angrenzende Teile wie Sensoren, Schalter, Relais oder ähnliches zerstört, ist wieder entscheidend, ob das Kabel gebrannt hat (offene Flamme) oder nur verschmort wurde. Im erst genannten Fall werden auch die angrenzenden in Mitleidenschaft gezogenen Bauteile ersetzt. Bei einem Schmorbrand hingegen nur das entsprechende Kabel.

#### 3.1.2 Diebstahl, Raub, Unterschlagung, unbefugter Gebrauch des Kfz

Bei Diebstahl des Fahrzeugs ist der Verlust über die Teilkaskoversicherung gedeckt. Ein Diebstahl ist entsprechend der allgemeinen Versicherungsbedingungen umgehend der Polizei und der Versicherung zu melden. Der Geschädigte muss gemäß §13 Nr. 7 AKB das Fahrzeug zurücknehmen, wenn es innerhalb eines Monats nach Eingang der vollständigen Schadensmeldung bei der Versicherung dem Fahrzeughalter zurückgebracht wird und zwar ungeachtet etwaiger Beschädigungen, die am Fahrzeug entstanden sind.

**Beispiel:** Meyer findet den Stellplatz seines Fahrzeugs leer vor. Er erstattet umgehend Anzeige bei der Polizei und meldet den Verlust seiner Fahrzeugversicherung. Nach drei Wochen wird das Fahrzeug aufgefunden, ist jedoch stark beschädigt. Die Versicherung beauftragt einen Sachverständigen mit der Erstellung eines Gutachtens. Dieser stellt diverse Einbruchsspuren, Beschädigungen an Schwellern sowie Beulen auf der Motorhaube, dem Dach und der Heckklappe fest.

Der Sachverständige dokumentiert die durch den Diebstahl entstandenen Schäden, zum Beispiel die Einbruchsspuren an den Türen und dem Zündschloss sowie dem beschädigten Schweller. Die Beulen am Fahrzeug haben nicht unmittelbar mit dem Diebstahl zu tun. Sie sind durch böswillige Handlungen Dritter, so genanntem Vandalismus, entstanden und nicht im Umfang der Teilkaskoversicherung enthalten, daher im Gutachten nicht zu berücksichtigen.

Nicht versichert ist demgegenüber die Unterschlagung des Fahrzeugs, also wenn der Eigentümer das Fahrzeug freiwillig aus der Hand gibt, zum Beispiel es einem Dritten für eine Probefahrt überlässt und es nicht zurückerhält.



### 3.1.3 Haarwild

In der Praxis bezeichnet man durch Haarwild verursachte Schäden oftmals als ‚Wildunfälle‘. Von der Teilkaskoversicherung werden nur diejenigen Schäden reguliert, die durch einen Zusammenstoß des Haarwildes im Sinne des §2 Abs. 1 Nr.1 Bundesjagdgesetz mit dem in Bewegung befindlichen Fahrzeug entstanden sind.

**Achtung:** Die Aufzählung des Bundesjagdgesetzes ist abschließend, soweit der Versicherungsschutz nicht ausdrücklich um andere Tierarten erweitert ist. Hierüber sollte der Werkstattmitarbeiter bei der Annahme des Fahrzeuges aufklären!

Darüber hinaus ist dem Geschädigten dringend von einer Reinigung des Fahrzeugs vor der Begutachtung durch einen Sachverständigen abzuraten, da oftmals der Nachweis des Haarwildkontaktes nur über anhaftende Haare zu führen



**Haarwildschaden:** Der Zusammenstoß beispielsweise mit einem Wildschwein stellt eine erhebliche Gefährdung für den Fahrzeuglenker dar. Bild: ADAC

### 3 Der Kaskoschaden

ist. Das Entfernen entsprechender Spuren kann den Verdacht einer bewussten Verschleierung erzeugen, auf deren Grundlage die Versicherung die Regulierung unter Umständen verweigern kann.

#### **Ausweichmanöver/Tierart**

Schwieriger liegt der Fall, wenn der Fahrer dem Haarwild ausweicht und im Graben oder am Baum verunfallt. Seinen Schaden kann er hier als sogenannte ‚Retzungskosten‘ geltend machen, die die Teilkaskoversicherung im Prinzip zu zahlen hat (BGH IV ZR 202/90). Das gilt jedoch nur, wenn der Fahrer sein Manöver ‚den Umständen nach für geboten halten durfte‘. Also zum Beispiel wenn das Tier so groß ist, dass der Zusammenstoß eine erhebliche Gefährdung auch für den Fahrer bedeutet hätte.

Bei Rehen oder Wildschweinen kann dies grundsätzlich vorausgesetzt werden. Das Oberlandesgericht Nürnberg hat auch eine drohende Kollision mit einem Fuchs als entsprechend gefährlich gewertet, das Oberlandesgericht Koblenz demgegenüber nicht. Es hat dem Fahrer in einem ähnlich gelagerten Fall grobe Fahrlässigkeit vorgeworfen.

Fehlen allerdings jegliche Spuren eines Wildunfalls – und das ist üblicherweise bei einem Ausweichmanöver der Fall –, helfen dem am Baum oder im Graben verunglückten Autofahrer nur Augenzeugen, entschied das OLG Düsseldorf. Kleinere Wildtiere (Kaninchen, Marder, Igel) sind nur noch für Motorradfahrer ein Ausweichgrund, denn Zweiräder können auch schon von kleinen Tieren aus der Bahn geworfen werden. Autofahrer handeln in derartigen Fällen mit einer Notbremsung oder einem Ausweichmanöver jedoch auf eigene Rechnung, so das OLG Hamm.

#### **Informationspflicht/Übernahme**

Bei einem Haarwildunfall ist umgehend der Revierförster und/oder die Polizei zu informieren. Die Unfallanzeige wird zum Nachweis des Schadens gegenüber der Versicherung benötigt. Der Werkstattmitarbeiter sollte den Geschädigten darauf hinweisen, dass beim Bestehen einer Mitgliedschaft in einem Automobilclub durch diesen möglicherweise gewisse Leistungen bei Tierunfällen erbracht werden. So übernehmen einige Clubs die Selbstbeteiligung der Teilkaskoversicherung bei Haarwildunfällen oder tragen die Kosten bei Schadenverursachung durch andere, nicht im Leistungskatalog der Versicherung enthaltene Tiere.

### 3.1.4 Überschwemmung, Blitzschlag, Hagel, Sturm

Durch so genannte Elementar- oder Naturgewalten verursachte Schäden werden von der Teilkaskoversicherung übernommen. War jedoch ein Ereignis vorhersehbar, zum Beispiel ein drohendes Hochwasser, ist der Versicherungsschutz ausgeschlossen. Es sind nur die unmittelbaren Schäden versichert, welche direkt durch das Ereignis entstanden sind. Mittelbare Schäden, beispielsweise ausgelöst durch Schreckreaktionen, unterliegen nicht dem Versicherungsschutz. Ein Sturm liegt gemäß den Versicherungsbedingungen ab Windstärke acht vor. Windschäden, die bei geringer Windstärke entstanden sind, sind nicht versichert.



**Auf eigene Gefahr:** War das Hochwasser vorhersehbar, übernimmt die Teilkaskoversicherung keine Schäden am Fahrzeug. Bild: obs/ACO Hochbau Vertrieb GmbH

### 3 Der Kaskoschaden

#### 3.1.5 Glasbruch

Der wohl häufigste den Teilkaskoversicherungen gemeldete Schaden ist der Glasbruchschaden. Der Begriff ‚Glas‘ bezieht sich dabei nicht ausschließlich auf das Material. Vielmehr sind auch Kunststoffscheiben beispielsweise bei Cabriolets vom Versicherungsschutz umfasst. Die Verpflichtung zum Ersatz von Nicht-Glas-Scheiben war in der Vergangenheit strittig, wird mittlerweile aber von den meisten Versicherungen anerkannt.



**Klassischer Steinschlag:** Im Regelfall tritt bei derartigen Glasschäden die Teilkaskoversicherung ein. Bild: Schorer+Wolf

Bei Schäden an Scheiben, Spiegeln und Scheinwerfern tritt also in der Regel die Teilkaskoversicherung ein. Zur Verglasung des Fahrzeugs gehören neben den vorgenannten Teilen auch die Heizdrähte der Scheibenheizung und die Scheibenantenne. Kratzer auf Glaselementen sind hingegen zumeist nicht versichert. Die Versicherung erstattet sämtliche Lohn- und Materialkosten, die zum Austausch einer Scheibe notwendig sind.

**Achtung:** Ist die so genannte ‚Streuscheibe‘ eines Scheinwerfers auch einzeln erhältlich und entsprechend austauschbar, werden nur die Lohn- und Materialkosten der auszutauschenden Streuscheibe ersetzt, nicht aber der gesamte Scheinwerfer!

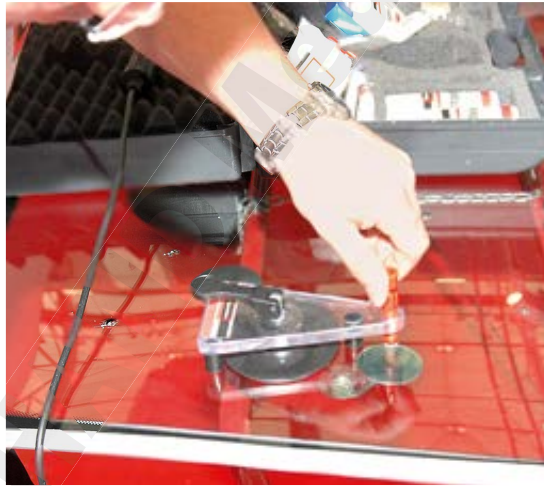
#### Beseitigung der Glassplitter

In den Reparaturkosten enthalten sind auch die Kosten zur Beseitigung der Glassplitter. Allerdings ist zu beachten, dass von einigen Versicherungen für die Reinigung des Innenraums maximal eine Stunde Arbeitszeit übernommen wird. Sind Splitter in die Lüftungsleitungen eingedrungen und besteht die Gefahr, dass diese in den Innenraum des Fahrzeugs geschleudert werden, ist deren Beseitigung nicht mehr Bestandteil des Glasbruchschadens und muss vom Werkstattkunden selbst getragen werden.

### Totalschaden

Tritt an einem Fahrzeug, welches nur teilkasko- und nicht vollkaskoversichert ist, ein Totalschaden ein, ist der Glasbruchschaden von der Versicherung zu übernehmen. Da aufgrund des Totalschadens keine Reparatur der entsprechenden Teile vorgenommen wird, kann in diesem Fall kein Ersatz für Lohnkosten, sondern lediglich für Materialkosten verlangt werden.

Bei der Schadensabwicklung durch die Teilkaskoversicherung hat der Kunde die mit der Versicherung vereinbarte Selbstbeteiligung zu tragen. Vor der Beauftragung der Reparatur sollte er vom Kfz-Profi auf diesen Umstand hingewiesen werden. Die Inanspruchnahme der Teilkaskoversicherung führt nicht zu einer Höherstufung der Schadenfreiheitsklasse.



#### Auffüllen mit Spezialharz:

Reparatur eines Steinschlagschadens an der Windschutzscheibe.

Bild: Blenk

## 3.2 Der Vollkaskoschaden

Die Vollkaskoversicherung ist eine freiwillige Zusatzversicherung zur Ergänzung der gesetzlich vorgeschriebenen Haftpflichtversicherung, die diejenigen Schäden abdeckt, welche am eigenen Fahrzeug entstehen. Die Vollkaskoversicherung schließt die Teilkaskoversicherung mit ein. Im Gegensatz zu Teilkaskoschäden führen Vollkaskoschäden zu einer Rückstufung des Schadenfreiheitsrabattes. Mit der Vollkaskoversicherung sind in Ergänzung zur Teilkaskoversicherung Vandalismus (die mut- oder böswillige Beschädigung des Kraftfahrzeugs durch Dritte) und selbstverschuldete Unfallschäden am eigenen Kraftfahrzeug versichert.

### 3 Der Kaskoschaden

#### Schuldverteilung

Kommt es zu einer Schuldverteilung, weil beide Unfallbeteiligten durch ein Fehlverhalten den Unfall herbeigeführt haben, so wird die jeweilige Kfz-Haftpflichtversicherung den Schaden des jeweiligen Unfallgegners entsprechend der Höhe der Mitschuld regulieren. Den Rest des Schadens trägt die eigene Vollkaskoversicherung, wieder abzüglich einer gegebenenfalls vereinbarten Selbstbeteiligung.

#### Quotenvorrecht

Nimmt der Geschädigte beim Vorliegen einer Schuldverteilung seine Vollkaskoversicherung in Anspruch, so existiert die Abrechnungsmöglichkeit des sogenannten ‚Quotenvorrechts‘, dessen Anwendung dem Geschädigten deutlich mehr Entschädigung einbringt.

<b>Rechenbeispiel Quotenvorrecht:</b>	Unfall: Haftung 50/50
Fahrzeugschaden	10.000,00 €
Gutachterschaden	1.000,00 €
Wertminderung	1.000,00 €
Mietwagen	1.000,00 €
<b>Gesamt</b>	<b>13.000,00 €</b>

Quotenbevorrechtigte Positionen sind (ausschließlich) die Reparaturkosten, die Sachverständigenkosten, Wertminderung, die Selbstbeteiligung der Vollkaskoversicherung sowie die Abschleppkosten.

Beispielsweise Mietwagenkosten, Nutzungsausfall und Kostenpauschalen sind nicht quotenbevorrechtigt. Der Geschädigte hat im vorliegenden Beispiel eine Vollkaskoversicherung mit einer Selbstbeteiligung von 600,00 Euro.

#### Abrechnung nach Quotenvorrecht:

Vollkasko zahlt auf Fahrzeugschaden	9.400,00 €
Zahlungen der gegnerischen Haftpflicht:	
quotenbevorrechtigte Selbstbeteiligung Vollkasko	600,00 €
quotenbevorrechtigte Wertminderung	1.000,00 €
quotenbevorrechtigte Gutachterkosten	1.000,00 €
Mietwagenkosten 50 Prozent	500,00 €
<b>Gesamt</b>	<b>12.500,00 €</b>

zuzüglich 50 Prozent Höherstufungsschaden der Vollkasko

**Würde der Schaden nicht nach dieser Abrechnungsmethode abgewickelt werden, erhielte der Geschädigte:**

Zahlung der Vollkasko abzüglich der Selbstbeteiligung	9.400,00 €
gegnerische Haftpflicht zahlt 50 Prozent des restlichen Schadens	1.500,00 €
<b>Gesamt</b>	<b>10.900,00 €</b>
Die Differenz zu Lasten des Geschädigten:	1.600,00 €

Bei der Abrechnung nach dem Quotenvorrecht erhält der Geschädigte also die Reparaturkosten ohne Abzug der Selbstbeteiligung sowie die Wertminderung zu 100 Prozent. Der Geschädigte erleidet keinen Nachteil bei der Beauftragung eines Sachverständigen, da auch die Kosten des Sachverständigen zu 100 Prozent erstattet werden. Die Schadenersatzleistung der Haftpflichtversicherung muss auch im Rahmen des Quotenvorrechts immer nur bis zur Höhe der Entschädigungssumme erfolgen, die der Haftpflichtversicherer ohne Vorhandensein einer Vollkaskoversicherung auf den Gesamtschaden zu zahlen hätte: im vorliegenden Beispiel mithin 50 % = 7.500,00 Euro.



**Totalschaden:** Die Kosten der Instandsetzung würden den Marktwert (Wiederbeschaffungswert) des Fahrzeugs vor dem Unfall deutlich übersteigen. Bild: Philipp Brunner

## Unfallschadenabwicklung in der Werkstattpraxis

Ein Leitfaden zur Bearbeitung  
von Kasko- und Haftpflichtschäden

von Uwe Pluta und Dr. Daniela Mielchen

Die 2. erweiterte Auflage des Buchs ‚Unfallschadenabwicklung in der Werkstattpraxis‘ beleuchtet alle relevanten Aspekte des Schadenmanagements in der Kfz-Werkstatt – von der Unfallannahme über die Darstellung möglicher Schadenpositionen bis hin zum richtigen Umgang mit Versicherungen.

Anhand zahlreicher Beispiele werden einfach und verständlich die rechtlichen Rahmenbedingungen aufgezeigt, Begriffe geklärt und ergänzende Tipps gegeben. Zusätzlich gehen die Autoren auf das Thema Mietwagen ein und erläutern das Rechtsdienstleistungsgesetz (RDG). Eine ausführliche Betrachtung ist dem Thema Schadenmanagement der Versicherer gewidmet, welches die Autoren in der vorliegenden 2. Auflage um weitere Aspekte erweitert haben. Ergänzt wird das Werk durch Kapitel über die Abtretung und Reparaturkosten-Übernahmeerklärung (RKÜ) sowie über zusätzliche Möglichkeiten der Schadenabwicklung. Abschließend wird perspektivisch aufgezeigt, wie sich Autohaus- und Werkstattbetreiber in punkto Schadenabwicklung am Markt positionieren können.



Uwe Pluta



Dr. Daniela Mielchen

*„Den Autoren ist es gelungen, einen mitunter komplexen Sachverhalt auf verständliche und übersichtliche Art und Weise darzustellen. Das Buch ‚Unfallschadenabwicklung in der Werkstattpraxis‘ darf in keinem Kfz-Betrieb fehlen.“*

**Detlef Ahrens**

Geschäftsführer der Autohaus  
Günther GmbH in Hamburg

*„Mit dem Buch ‚Unfallschadenabwicklung in der Werkstattpraxis‘ ist es gelungen, einen umfassenden Überblick über das Thema Schadenbearbeitung in Kfz-Werkstätten zu liefern. Das Werk kommt überaus verständlich daher und ist jedem Kfz-Profi zu empfehlen.“*

**Wilfried Otto**

Geschäftsführer des Sachverständigenbüros Otto+Brix in Leipzig