

## 3.6 Unfallreparaturen

Unter den Begriffen „Unfall“ und „Unfallreparatur“ versteht jeder etwas anderes. Im Rahmen der Befragung für den DAT-Report wird daher bereits im Fragebogen präzisiert, was darunter im Detail zu verstehen ist. Unfallreparaturen sind in diesem Sinne Reparaturen, bei

denen aufgrund eines Verkehrsunfalls oder einer äußeren Einwirkung etwas an der Karosserie des Autos, am Lack oder am Glas repariert werden muss. Darin sind die typischen Parkrempler, Steinschlag- und Hagelschäden beinhaltet.

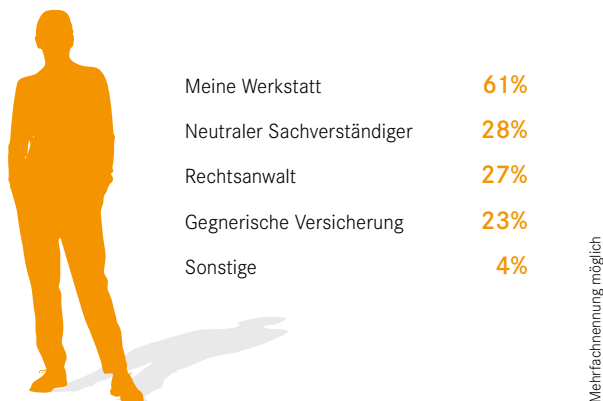
### Erste Anlaufstelle nach einem Unfall

Sobald ein Schaden eingetreten war, suchten die Geschädigten Hilfe. Dabei ging es darum, den weiteren Ablauf zu klären, den Schaden zu begutachten und beseitigen zu lassen, sowie eventuell die Mobilität wieder herzustellen. Wichtigste Anlaufstelle, wie Grafik W29 verdeutlicht, war für 61% der Befragten in einem solchen Fall die eigene Werkstatt, welche das Fahrzeug auch sonst betreut. Zweitwichtigster Ansprechpartner war mit 28% ein neutraler Sachverständiger und fast gleichauf ein Rechtsanwalt mit 27% sowie die gegnerische Versicherung in 23% der Fälle. Diese Verteilung zeigt sich quer durch Käufergruppen mit geringen Abweichungen in ähnlicher Form.

### Wo Unfallschäden repariert werden

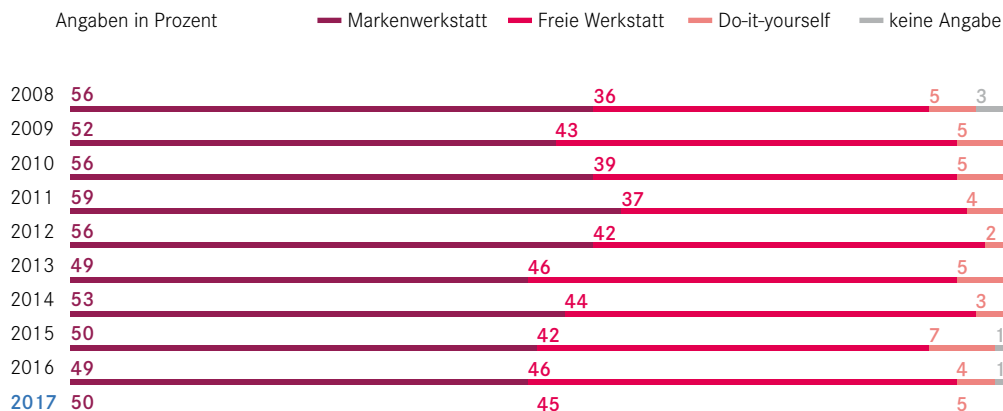
Bei den Durchführungsorten von Unfallreparaturen haben die Markenwerkstätten ihren Anteil im vergangenen Jahr wieder, wie Grafik W30 darstellt, auf 50% steigern können. Der Anteil der freien Betriebe lag bei 45%. In Eigenregie haben 5% der Fahrzeughalter Unfallschäden repariert. Über die Jahre konnten die freien Werkstätten ▶

#### W29 Anlaufstelle nach Unfall 2017



ID: 2016W22 | Quelle: DAT

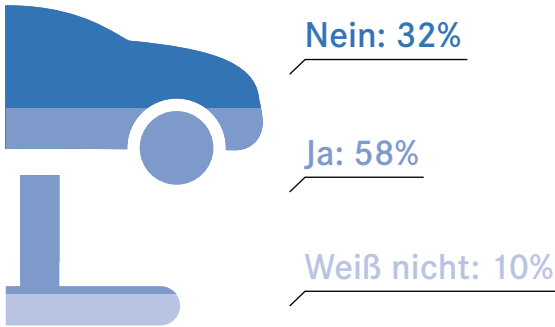
#### W30 Durchführungsorte von Unfall-Reparaturarbeiten



ID: 09581053 | Quelle: DAT

**W31 Freiheit bei der Werkstattwahl 2017**

Basis: Unfallschäden mit Vollkasko



ID: 2017W29 | Quelle: DAT

ihren Marktanteil zu Lasten der Markenwerkstätten leicht ausbauen.

Diese Analyse zeigt, dass Werkstätten und Sachverständigen von den Autofahrern hohes Vertrauen entgegengebracht wird. Die Rolle der Sachverständigen spielt in diesem Zusammenhang eine wichtige Rolle, denn sie stellen im Rahmen einer Fahrzeuguntersuchung mithilfe einer speziellen Software, wie zum Beispiel der SilverDAT-Reparaturkostenkalkulation, den Schadenumfang, die Reparaturkosten, die Wertminderung etc. fest.

**Häufigkeit der Unfallreparaturen**

Im Jahr 2017 wurden bei 12% der Fahrzeuge der Befragten Unfallschäden repariert, wobei es bei älteren Pkw zu weniger Unfallschadensreparaturen kam als bei jungen. So wurde an 15% der bis zu zwei Jahre alten Fahrzeuge eine solche Instandsetzung durchgeführt, aber nur an 8% der zehn Jahre und älteren Fahrzeuge. Dabei dürfte gelten, dass Schönheitsreparaturen an älteren Fahrzeugen nicht so oft ausgeführt werden wie an jungen Autos. Hingegen wächst der Anteil der Reparaturen mit zunehmender Jahreslaufleistung von 9% bei den Wenigfahrern (bis 10.000 km pro Jahr) auf 18% bei den Vielfahrern (mehr als 30.000 km pro Jahr).

**Wahlfreiheit bei der Werkstattwahl**

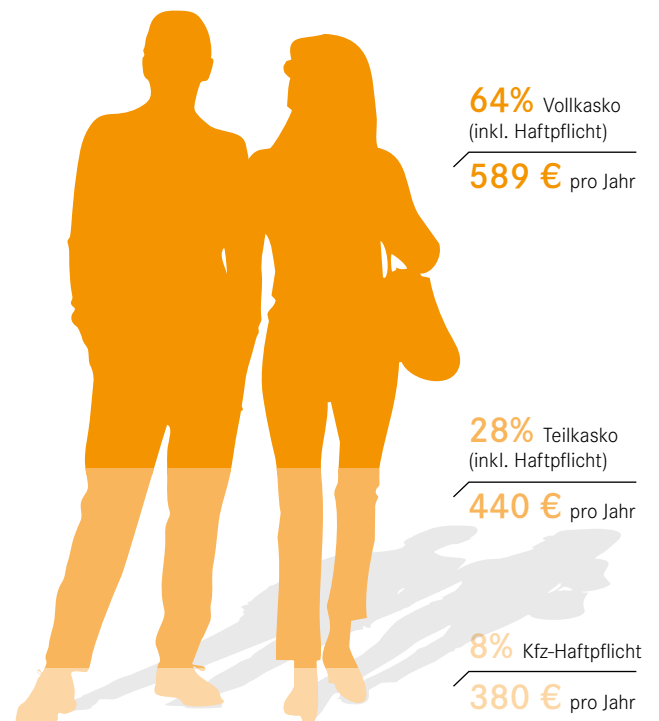
Seit einigen Jahren schränken die Versicherungen bei Vollkaskoversicherungen die Freiheit bei der Werkstattwahl optional ein. Kommt es zu einem Schadensfall, dann unterliegt dieser der Schadens-

steuerung, d. h. es bestimmt die Versicherung, in welchem ihrer Partnerbetriebe der Schaden repariert wird. Diese Partnerwerkstätten müssen mit den Versicherungen spezielle Stundenverrechnungssätze vereinbaren, sie erhalten dafür aber bevorzugt Reparaturaufträge. **W31** veranschaulicht, dass mit 32% fast ein Drittel der Befragten bereits dieser Regelung unterlag. 58% der befragten Fahrzeughalter konnten sich im Schadensfall frei für eine Werkstatt ihrer Wahl entscheiden.

**Versicherungskosten**

Die Kosten und Versicherungsarten zeigt Grafik **W32**. So gaben die Autofahrer pro Jahr für ihre Autoversicherung im Schnitt 532 Euro aus. Eine Vollkaskoversicherung haben 64% der Befragten abgeschlossen, die im Durchschnitt 589 Euro kostete. Über eine Teilkaskoversicherung verfügten 28% der Autofahrer und zahlten dafür im Durchschnitt 440 Euro. Lediglich eine Haftpflichtversicherung abgeschlossen hatten 8% und bezahlten dafür im Jahr 380 Euro. Ältere Autofahrer zahlen dabei deutlich

**W32 Abgeschlossene Kfz-Versicherungen 2017**



ID: 2018W32 | Quelle: DAT



# Praxis-Tipp

## Smart Repair aktiv anbieten

Besitzer von älteren Fahrzeugen halten sich bei der Beseitigung von Schönheitsfehlern an ihrem Auto auffallend zurück. Nur 38% gaben an, bei ihren Pkw (älter als 10 Jahre) kleinere Kratzer oder Dellen beseitigen zu lassen. Halter junger Pkw bis zu zwei Jahren tun dies zu 68%. Oft werden die Kosten für die Ausbesserung von Parkreplern und Kratzern von den Kunden als zu hoch angenommen. Sprechen Sie solche Fahrzeughalter bei einem Werkstattbesuch proaktiv an, wenn Sie solche Beschädigungen entdecken. Bieten Sie die Beseitigung von kleinen Schäden mit modernen Methoden wie Smart Repair zu günstigen Konditionen an. Viele Autofahrer sind verblüfft, wie kostengünstig sich die Spuren kleiner Missgeschicke beim Parken beseitigen lassen. Außerdem trägt die intakte Optik auch eines einige Jahre alten Fahrzeugs zu dessen Werterhalt bei.

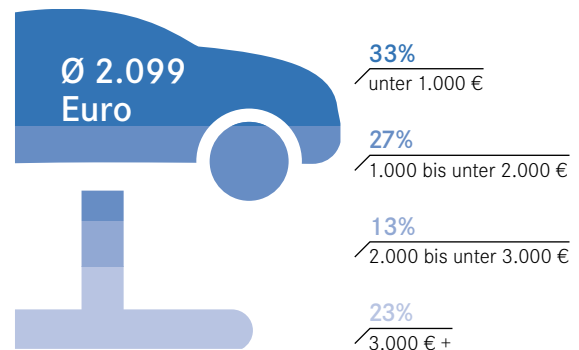
weniger für ihre Autoversicherung als junge Autofahrer, wenn sie genügend schadensfreie Beitragsjahre erreicht haben. Auch in kleineren Städten, für Wenigfahrer und für die Halter von alten Fahrzeugen ist die Autoversicherung etwas günstiger. Zusätzlich wird die Höhe der Versicherungskosten von der Typklasseneinstufung des versicherten Fahrzeugs bestimmt, welche die Schadenshäufigkeit der unterschiedlichen Modelle abbildet und jährlich dem Schadensverlauf angepasst wird.

### Schadenssumme bei Unfallreparaturen

Bei den durchgeführten Reparaturen ergab sich 2017 eine Schadenshöhe von durchschnittlich 2.099 Euro je Fall, was einen Rückgang von 370 Euro gegenüber 2016 bedeutet. Der milde Winter mit wenigen Glatteistagen und verhaltenem Schneefall war sicherlich ein Hauptgrund für die geringere Schadenshöhe. Insgesamt lag, wie Grafik W33 zeigt, die Schadenssumme bei mehr als drei Viertel der Fälle unter 3.000 Euro. Nur in 23% der Fälle kostete die Unfallreparatur mehr als 3.000 Euro. Die Schadenshöhe bezieht sich auf tatsächlich reparierte Unfallschäden und nicht auf die fiktiv abgerechneten. Zum Leidwesen des Kfz-Gewerbes wird die fiktive Abrechnung gerne in Anspruch genommen. Der Schaden wird entweder dann gar nicht, mit Bekanntenhilfe nur notdürftig oder im Zuge des Reparaturtourismus für geringere Summen jenseits der Grenzen repariert. Immerhin 7% der an den Pkw der Befragten entstandenen Unfallschäden wurden nicht repariert.

**W33****W33**

### Schadenssumme bei durchgeführten Unfallreparaturen 2017



ID: 2018W33 | Quelle: DAT

### Selbstverschuldet oder nicht

Wer einen Unfallschaden hatte und diesen reparieren ließ, wurde gefragt, ob er/sie den Unfall selbst verschuldet hatte. 40% bestätigten dies, 59% verneinten und 1% machten dazu keine Angabe.

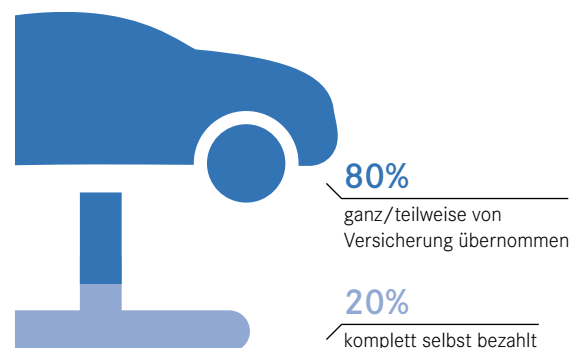
### Übernahme der Kosten

Unfallschäden am Auto sind meist kostspielig. Aus gutem Grund ist eine Haftpflichtversicherung vorgeschrieben, damit die Schäden von Unfallgegnern in jedem Fall ausgeglichen werden können. Eine Teil- oder Vollkaskoversicherung deckt hingegen auch eigene Schäden ab, wenn die individuell vereinbarten Voraussetzungen erfüllt sind. So vereinbaren die Versicherer in vielen Fällen Selbstbeteiligungen an den Schäden bis zu einem bestimmten Betrag. Aus diesem Grund haben 2017, wie anhand von Grafik W34 ersichtlich wird, nur 20% der Pkw-Halter die Reparatur von Unfallschäden komplett selbst bezahlt. 80% der entstandenen Kosten für die Unfallreparatur haben nach Angaben der Pkw-Halter die Versicherer beglichen.

**W34****W34**

### Bezahlung der Unfallreparaturen 2017

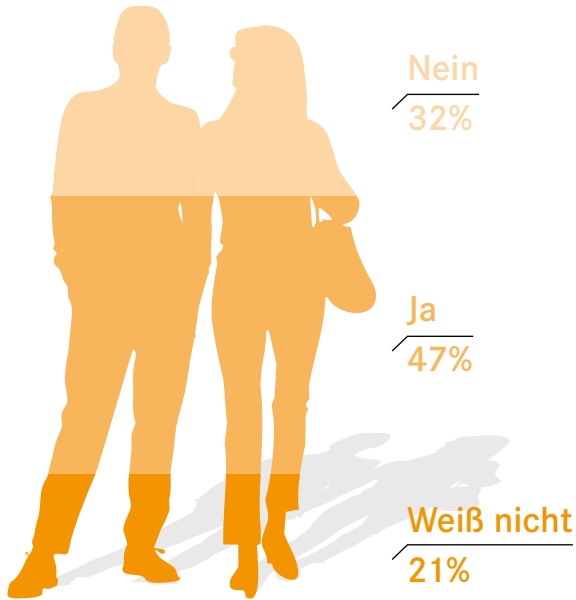
Basis: Unfallreparaturen durchgeführt



ID: 2018W34 | Quelle: DAT

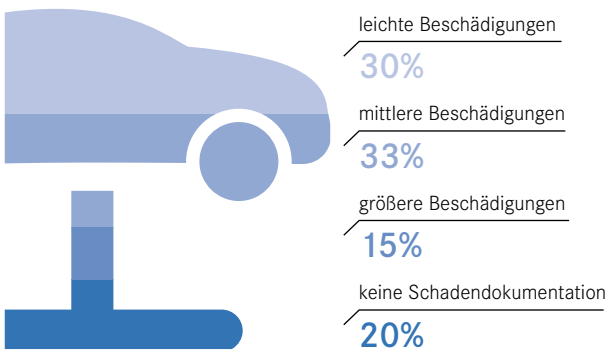
**W35** **Schadendokumentation per App an Versicherung 2017**

Wäre dazu in der Lage:



ID: 2018W35 | Quelle: DAT

**W36** **Umfang Schadendokumentation, die sich Pkw-Halter zutrauen 2017**



Differenz zu 100% = keine Angaben

ID: 2018W36 | Quelle: DAT

**Schadensaufnahme durch Pkw-Halter**

Eine neue Entwicklung in der Schadenbranche besteht darin, die Versicherungsnehmer im Schadensfall zur Mitarbeit anzuregen. Die Motivation dahinter ist, den Schadensfall möglichst schnell rechtswirksam und kostenoptimiert abzuwickeln. Dem Versicherungsnehmer wird die fiktive Schadensabrechnung mit der Aussicht auf eine schnelle Ausgleichszahlung schmackhaft gemacht. Konkret sieht die Situation vor, dass der Geschädigte selbst nach einem Unfall den Schaden dokumentiert. Im weiteren Schritt will die Versicherung anhand des Bildmaterials den Schaden kalkulieren und abrechnen. Fachverbände weisen in diesem Zusammenhang darauf hin, dass vor dem Hintergrund der hochkomplexen technischen Ausstattungen der Fahrzeuge die Vorstellung, dass künftig Schäden mithilfe eines Kamerasystems sach- und fachgerecht bewertet werden, ein Angriff auf die Verkehrssicherheit und nicht zuletzt auch ein Beleg mangelnder Kompetenz im Umgang mit komplexer Fahrzeugtechnik sei.

Erstmals wurden die Autofahrer für den DAT-Report 2018 befragt, ob sie in der Lage wären, nach einem Unfall eine aussagekräftige (Foto-)Dokumentation der Beschädigung an ihrem Fahrzeug ähnlich der Aktivitäten eines Gutachters per Smartphone vorzunehmen und via App dies einer Kfz-Versicherung zu senden. **Grafik W35 zeigt: 47% der Befragten bejahen das, 32% verneinten und 21% konnten das nicht beantworten. Männer trauten sich eine solche Foto-Dokumentation zu 50%, Frauen zu 41% zu.**

**W35**

**Schadensarten**

Die Kompetenz privater Pkw-Halter bei der Schadendokumentation ist in **Grafik W36** dargestellt. Demnach trauten sich 33% der Befragten die Dokumentation mittlerer Beschädigungen zu, bei denen Ausbeul-, Lack- oder Glasreparaturarbeiten notwendig würden. Weitere 30% trauten sich dies bei leichten Beschädigungen an der Karosserie, z.B. kleinen Kratzern zu. Immerhin 15% der befragten Fahrzeughalter gaben an, sich die Dokumentation größerer Beschädigungen, die einen Austausch oder eine Lackierung notwendig machen, zuzutrauen. Keine Dokumentation zu den aufgeführten Schadensarten wollten 20% aller Befragten vornehmen. Junge Autofahrer sind laut Statistik für diese Art der Dokumentation offener als ältere Autofahrer.

**W36**