

Partnerschaftliche Schadenabwicklung nach dem Fairplay-Konzept

Anhang 1:
Ablauf und Kalkulationsgrundlagen

Die Abwicklung von Unfallschäden erfolgt über die Firma ControlExpert, die die Einhaltung der Regeln überwacht. Zentrale Abwicklungsplattform:

www.controlexpert.de/opel

Für jeden Schadenfall wird ein elektronischer Kostenvoranschlag erstellt. Bei Glasschäden ist kein Kostenvoranschlag erforderlich, es ist nur die Abtretungserklärung und die Rechnung per Fax zu versenden.

Alle Rechnungen und Nachweise, auch zu werkstatteigenen Mietwagen und Abschleppen, werden über das ControlExpert-Portal oder per Fax (02173-84984-911) dem Kostenvoranschlag nachgeschickt.

Entscheidet sich der Geschädigte für die Einschaltung eines Anwalts oder eines freiberuflich tätigen Sachverständigen, erfolgt die Abwicklung wie bisher.

Hat ein Sachverständiger der Allianz das Fahrzeug bereits besichtigt, richtet sich die Reparatur nach diesem Gutachten. Es muss kein KV erstellt werden; die Übersendung der Reparaturrechnung ist ausreichend.

In beiden Fällen sollten die Standards für Reparatur, Mietwagen und Abschleppen dennoch eingehalten werden.

Glasschäden

Zu Glasschäden ist die Zahlungsanweisung und die Rechnung kommentarlos an folgende Faxnummer zu senden:

Fax.: 02173-84984-911

Kostenvoranschläge (KV)

Kostenvoranschläge können direkt aus der Kalkulationssoftware an

ControlExpert versenden werden. Hinweis: nicht den „freien Kalkulationsmodus“ in den Kalkulationssystemen verwenden.

Adressierung

(Bitte nichts direkt an die Allianz senden!)

- via **Audatex/Carisma**: mit Versandadresse „Allianz/VVD-Partnerkonzept direkt an ControlExpert
- via **DAT**: bei Auswahl einer Adresse der Allianz Gruppe zusätzlich angeben, dass der Versand über ControlExpert erfolgen soll.
- Verfügt die Kalkulationssoftware nicht über die direkte Versandmöglichkeit, kann der Kostenvoranschlag als Datei über das Portal www.controlexpert.de/opel (s. Beschreibung Portal) versendet werden.
- Kann der KV nur ausgedruckt werden, dann ist dieser per Fax zu senden an: Fax: 02173-84984-911. ControlExpert legt den Vorgang im Portal an und gibt per Mail Rückmeldung. Bilder können danach im Portal zum Kostenvoranschlag hochgeladen werden.

Pflichtdaten

Folgende Angaben zum Kostenvoranschlag sind erforderlich:

- Technische Fahrzeugdaten (mindestens Fahrzeughersteller, Haupttyp, EZ, Laufleistung, vollständige Fahrzeugidentnummer (VIN). Es genügt die Angabe innerhalb der Kalkulation.
- Kennzeichen des Versicherungsnehmers der Allianz und/oder Schadennummer Allianz
- Schadenart oder zumindest Schadensparte (KH, VK, TK)
- Schadentag (zumindest 00.mm.jjjj)
- Aussagekräftige Bilder, auf einem Bild mit Kennzeichen des Fahrzeugs

Sind diese Daten nicht vorhanden, gibt ControlExpert den Vorgang an Sie zurück.

Voraussichtliche Totalschäden

In diesem Fall sind nur Kunden- und Fahrzeugdaten über das Internetportal bei ControlExpert zu melden. Durch den Versand wird dann automatisch eine Besichtigung veranlasst (keine Kalkulation erforderlich).

Überschreitung des Kostenvoranschlags

Werden im Verlauf der Reparatur zusätzliche Beschädigungen erkannt, die die Reparaturkosten erhöhen, ist wie folgt zu verfahren:

- bis 15% Überschreitung: Reparaturausweitung mit Fotos dokumentieren und mit der Rechnung einreichen
- über 15% Überschreitung: Kostenvoranschlag korrigieren und erneut senden

Rückmeldung

- Auf jeden KV wird verbindlich per Email Rückmeldung gegeben, ob der Schadenfall besichtigt wird oder Reparaturfreigabe erteilt wird.
- Sobald möglich folgt die Reparaturkostenübernahmeerklärung der Allianz (per Fax).
- Bestehen Deckungs- oder Haftungsprobleme, erfolgt eine schnellstmöglich Rückmeldung durch die Allianz

Rechnungen / Nachweise

Rechnungen zur Reparatur (auch Nachweise wie z.B. Beschaffungsrechnungen oder Messblätter), Abschleppen und Mietwagen (sofern selbst vermietet) sind unter Angabe der Vorgangsnummer von ControlExpert einzusenden (Vorgangsnummer steht auf der Rückmeldung zum KV von ControlExpert):

- als Datei über das Portal www.controlexpert.de/opel
- oder per Fax (dann mit Zahlungsanweisung) an 02173-84984-911

Bitte Achsmessblatt oder Nachweis über Miete Richtwinkelsatz nur mit der Reparaturrechnung einreichen.

- Beim Versand der Rechnung im Portal ist auch immer anzugeben, ob eine unterschriebene Zahlungsanweisung des Kunden vorliegt. Diese muss nicht eingesendet werden, sondern ist nur bei den Unterlagen im Autohaus abzulegen.
- Bitte auch angeben, ob der Kunde vorsteuerabzugsberechtigt ist.

Regeln für die Scheibenreparatur und -austausch

- Berechnungsbasis: Stundenverrechnungssatz „Privatkunde“ gemäß Kundenaushang im Karosseriebereich.
- UPE Aufschläge individuell
- Glasreparatur:
 - Erster Steinschlag = max. 75,- Euro;
 - Zweiter Steinschlag = max. 52,- Euro.
 - Dritter Steinschlag wird nicht berechnet (fällt nicht an, da ab drei Steinschlägen Austausch der Scheibe)
- Kein Scheiben-Upgrade
- Kleinteile (Kleber) insbesondere hinsichtlich der Menge nach Herstellervorgabe. Sollte bei einzelnen Fahrzeugen keine Herstellervorgabe existieren, prüft ControlExpert anhand vergleichbarer Fahrzeuge.
- Keine Entsorgungskosten; keine Containerkosten
- Scheinwerfergläser und Spiegelgläser sind einzeln zu verwenden, wenn einzeln erhältlich.
- Keine glasfremden Positionen, z.B. Vignette, Regensensor und Innenspiegel (im Einzelfall berechenbar, wenn nicht umbaubar)
- Glassplitterentfernung: nicht bei Verbundglas (Ausnahme: Durchschlag), bei Seitenscheibe abrechenbar max. ½ Stunde

Bei den letzten beiden Punkten ist bei Einreichung ein entsprechender Hinweis im Feld „Bemerkungen“ erforderlich.

Regeln für die Reparatur

- Kalkulation nach Herstellervorgabe unter Berücksichtigung der kostengünstigsten Reparaturmethode, Prämisse: „Instandsetzen vor erneuern“
- Stundenverrechnungssätze „Privatkunde“ gemäß Aushang
- Lackmaterial: Berechnung nach Herstellersystem, AW x Lackmaterialeinheiten [EUR/AW]; Der Preis je Lackmaterialeinheit kann von der UPE des Herstellers abweichen.
Obergrenze des Lackmaterials bei 35% aus dem Lacklohn
- UPE-Aufschlag „Privatkunde“
- Verbringungskosten nur berechenbar, wenn keine eigene Lackiererei am Standort, Obergrenze 75 EUR
- keine Berechnung von Beschaffungs-, Lager- und Entsorgungskosten (Entsorgung besonderer Teile gegen Nachweis), Fahrzeugwäsche und Reinigungskosten (unfallbedingte Reinigungskosten: ja)
- Keine Farbtonangleichung im KV, wenn angefallen, dann nur in Rechnung

Regeln für die Mietwagenabrechnung

Es erfolgt eine vereinfachte Abwicklung der Mietwagenkosten. Siehe hierzu das jeweils gültige Mietwagentableau von OpelRent für die Abwicklung von KH- und Kaskoschäden mit der Allianz-Gruppe.

Regeln für das Abschleppen

Es werden Pauschalpreise verwendet (inkl. Personalkosten, Fahrzeugkosten, Hakenlastversicherung, erweiterter Betriebshaftpflichtversicherung):

- Berechnung erste Stunde voll, danach 15 Minuten Takt.
- nachstehende Maximalpreise in Euro netto:

Einsatzzeit Dauer	> 1 Std.	1,25 Std.	1,5 Std.	1,75 Std.	2 Std.
Werktags Regelzeit 07:00 Uhr bis 18:00 Uhr	112,00	140,00	168,00	196,00	224,00
Werktags 18:00 Uhr bis 07:00 Uhr + Samstag komplett	125,75	157,19	188,63	220,06	251,50
Sonn- u. Feiertags	139,50	174,38	209,25	244,13	279,00

- Erschwertes Auf- und Abladen des PKW nach Unfall max. 25% Zuschlag, wenn Fahrzeug nicht rollfähig.
- Die Rechnungsstellung muss nachvollziehbar sein, die Einsatzzeit, der Schadenort und Zielort müssen in der Rechnung ausgewiesen sein.

Abrechnung der Allianz gegenüber den Kunden

Die Allianz reguliert den Schaden unaufgefordert vollständig (Deckung + Haftung vorausgesetzt), sofern geschuldet:

- Erstattung von Nutzungsausfall
- regional übliche Kostenpauschale
- Mietwagenkosten
- Stellungnahme zur Wertminderung, ggfs. Erstattung der Wertminderung nach der regional anerkannten Berechnungsmethode.