

Merkblatt

Fachbetrieb für Unfallinstandsetzung - Gleichwertigkeit, Kriterien und Anforderungen -

Stand: Mai 2013

Vorbemerkung

Seit einigen Jahren wird innerhalb der am Unfallschadensprozess beteiligten Kreise heftig diskutiert, ob freie Fachwerkstätten verunfallte Fahrzeuge gleichwertig wie Markenwerkstätten reparieren können. Hierzu sind bereits hunderte von Prozessen auf Amts-, Land- und Oberlandesgerichtsebene geführt worden und auch der Bundesgerichtshof (BGH) hat sich in mehreren Entscheidungen mit dieser Frage auseinander gesetzt. Ein Ende der Prozessflut ist nicht absehbar.

Im öffentlichen Bewusstsein besitzt die „Markenwerkstatt“ eine höhere Wertigkeit als der „freie“ Fachbetrieb. Allerdings haben sich die Gerichte bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit Unfall-/Karosserieschäden bisher selten mit der Frage auseinander gesetzt, ob „Markenwerkstätten“ tatsächlich stets in der Lage sind, hochwertige Unfallreparaturen auszuführen. Viel zu wenig ist in der Öffentlichkeit bekannt, dass die Reparatur von unfallbeschädigten Fahrzeugen einschließlich der Fahrzeuglackierung in Deutschland schwerpunktmäßig von freien, also markenunabhängigen, Karosserie- und Lackierfachbetrieben vorgenommen wird.

Der Zentralverband Karosserie- und Fahrzeugtechnik (ZKF) informiert als Berufsverband für das Karosserie- und Fahrzeugbauer-Handwerk mit dem nachstehenden Informationsblatt die interessierten Kreise über die Struktur der Unfallreparaturbranche in Deutschland und nimmt zur Gleichwertigkeit der verschiedenen Typen von Fachwerkstätten aus handwerklich-technischer Sicht Stellung.

Struktur der Unfallreparaturbranche in Deutschland

In Deutschland gibt es nach Branchenschätzungen pro Jahr ca. 11 Millionen reparierbare Fahrzeuge mit Karosserieschäden, vom kleinsten Lackkratzer bis zum schweren Strukturschaden. Kommt es zum Werkstattauftrag, dann wird etwa die Hälfte der Unfallschäden im Autohaus zur Reparatur angenommen, die andere Hälfte geht direkt in den freien Karosserie-Fachbetrieb. Aber rund 2/3 aller reparierbarer Unfallschäden werden in Deutschland im freien Karosserie-Fachbetrieb repariert und lackiert, d. h. vor allem schwerere Karosserieschäden werden von der Markenwerkstatt an den freien Karosserie-Fachbetrieb aufgrund des dort vorhandenen Fachpersonals weitergegeben.

Fachbetriebe für die Karosserie-/Unfallinstandsetzung werden in Deutschland ausschließlich handwerklich betrieben und unterliegen u. a. dem „Gesetz zur Ordnung des Handwerks“ (Handwerksordnung). Das Karosserie- und Fahrzeugbauer-Handwerk ist in Anlage A Nr. 15 der Handwerksordnung, das Kfz-Techniker-Handwerk ist unter Nr. 20 der Handwerksordnung aufgeführt. Der „typische“ Fachbetrieb für die Unfallinstandsetzung ist seit Jahrzehnten der Karosserie- und Fahrzeugbauer-Meisterbetrieb. Etwa 4.000 aktiv arbeitende Karosserie-Fachbetriebe gibt es in Deutschland. Die überwältigende Mehrzahl ist über die Innungsgliedschaft im ZKF organisiert.

Der Karosserie-Fachbetrieb repariert und lackiert Fahrzeuge von **allen Herstellern**. Sein Fachpersonal besteht aus Karosserie- und Fahrzeugbauermeistern und Karosserie- und Fahrzeugbauergesellen. Mehr als 90 % der Karosserie-Fachbetriebe bilden Auszubildende im Beruf Karosserie- und Fahrzeugbaumechaniker/in aus. Hinzu kommt Fachpersonal für die Fahrzeuglackierung, denn ca. 80 % der Karosserie-Fachbetriebe haben eine eigene Lackiererei angegliedert. Daneben gibt es in Deutschland rund 2.000 zumeist kleinere Fahrzeuglackierbetriebe, die schwerpunktmäßig von Unteraufträgen der Autohäuser leben und als weiteres Standbein oft Industrielackierungen für unterschiedlichste Branchen anbieten.

Der typische Kfz-Betrieb hat seinen Schwerpunkt neben dem Fahrzeughandel in den Bereichen Mechanik inklusive Elektrik/Elektronik, Inspektion, Wartung und Service. Größere, schwerere Karosseriearbeiten werden im Unterauftrag an den Karosserie-/Lackierfachbetrieb weitergegeben. Von den 9.000 Kfz-Markenwerkstätten/Autohäuser mit rund 17.000 Servicestandorten haben viele keine eigenständige Karosserieabteilung, und nur wenige Autohäuser haben eine eigene Lackierabteilung angegliedert.

Stand der Rechtsprechung zur gleichwertigen Reparatur

Der Bundesgerichtshof (BGH) hat in verschiedenen Urteilen (z. B. Porsche-, VW-, BMW-, Eurogarant-Urteil) im Zusammenhang mit der „fiktiven“ Abrechnung die Begriffe „markengebundene Vertragswerkstatt“ und „freie Fachwerkstatt“ verwendet und sich mit der Frage auseinandergesetzt, in welchem Betriebstyp der Kunde/Verbraucher eine qualitativ hochwertige Unfallreparatur erwarten kann. Aus Verbrauchersicht, so der BGH, wird der Reparatur in einer Markenwerkstatt Vorrang eingeräumt, in bestimmten Fällen kann der Versicherer dem Geschädigten jedoch eine „gleichwertige günstigere freie Werkstatt“ benennen, die „mühe-los und ohne weiteres zugänglich“ sein muss. Hinzu kommt die Zumutbarkeit für den Geschädigten, in einer freien Fachwerkstatt reparieren zu lassen. Entscheidend ist nach BGH die „fachliche Wertigkeit der Reparatur“, also die Qualität der Reparatur. Diesen Nachweis muss im Streitfall die Versicherung führen.

Die Kriterien einer „gleichwertigen“ Reparaturmöglichkeit hat der BGH im sog. BMW-Urteil vom 23.02.2010 (VI ZR 91/09) erstmals ansatzweise formuliert. Dies sind:

- Zertifizierter Meisterbetrieb für Karosserie- und Lackierarbeiten
- Mitgliedschaft im Zentralverband Karosserie- und Fahrzeugtechnik (ZKF)
- Verwendung von Originalersatzteilen
- Regelmäßige Kontrolle des Qualitätsstandards durch unabhängige Prüforganisation
- Drei Jahre Kundengarantie
- Regelmäßige Weiterbildung der Mitarbeiter.

Hinzu kommt die **Reparatur nach Herstellervorgabe**. Dieses Kriterium wurde in den zitierten BGH Urteilen zwar nicht explizit genannt, wurde jedoch von mehreren Instanzengerichten aufgeführt und gehört als wesentlicher Bestandteil ebenfalls in den Kriterienkatalog einer gleichwertigen Reparatur, denn ohne den ständigen und unmittelbaren Zugriff auf Herstellervorgaben und technische Herstellerinformationen kann eine qualitativ hochwertige Reparaturarbeit in einem freien Reparaturbetrieb nicht garantiert werden.

Im BGH-Urteil vom 13.07.2010 (VI ZR 259/09) wird der „**Eurogarant-Fachbetrieb**“ namentlich genannt und hierzu ausgeführt, „...dass die benannten (Eurogarant)Betriebe die Unfallschäden genauso kompetent beheben könnten wie eine markengebundene Vertragswerkstatt...“.

Auch der BGH sowie die meisten Instanzengerichte unterscheiden lediglich zwischen Markenwerkstatt (des Automobilherstellers) und freiem Kfz-Fachbetrieb. Viel zu selten wird eine Differenzierung zwischen einem freien Kfz-Fachbetrieb, dessen Schwerpunkt auf Mechanik und Elektrik mit den Schwerpunkten Inspektion und Wartung liegt und einem Karosserie-Fachbetrieb, dessen Schwerpunkt auf der Unfallinstandsetzung liegt, gemacht.

Werkstatttests

Beliebt sind Vergleiche von Markenwerkstätten zu freien Kfz-Betrieben, die im Rahmen so genannter Werkstatttests meistens von Verbraucherorganisationen oder Medien in Auftrag gegeben werden. Diese Tests beziehen sich fast immer auf eingebaute Fehler und Verschleißteile, die innerhalb eines Werkstattauftrages gefunden werden sollen.

Tests unterschiedlicher Werkstatttypen zu Karosserie- und Lackschäden gibt es lediglich im Bereich kleinerer Blechschäden wie z. B. Ausbeularbeiten oder Lackkratzerbeseitigung. Die Vergleiche beziehen sich fast ausschließlich auf die Werkstattpreise, nicht auf die Qualität der Reparaturarbeit. Werkstatttests zur Beurteilung der Gleichwertigkeit der Reparatur von Unfallschäden sind dem ZKF nicht bekannt. Sie wären auch sehr schwer realisierbar, da Fahrzeuge mit identischen Unfallschäden in den unterschiedlichen Betriebstypen hätten repariert werden müssen.

So gehen Vergleiche und Werkstatttests von freien Kfz-Werkstätten zu Markenwerkstätten an der Realität der Unfallreparaturbranche vorbei, weil es aus Kostengründen nahezu unmöglich ist, Fahrzeuge mit gleichen Unfallschäden in unterschiedlichen Fachwerkstätten reparieren zu lassen, um die Reparaturqualität anschließend vergleichen zu können.

Kriterien für den Karosserie-Fachbetrieb und den Eurogarant-Fachbetrieb

Der Zentralverband Karosserie- und Fahrzeugtechnik (ZKF) hat für seine 3.500 Mitgliedsbetriebe Qualitätskriterien aufgestellt, die zum Führen des geschützten Verbandszeichens „Karosserie-Fachbetrieb“ als Wort-/Bildmarke erfüllt sein müssen. Dieser Betriebstyp wird einmalig, aber nicht regelmäßig überprüft.

Zur regelmäßigen Überprüfung verpflichtet sind die Eurogarant-Karosserie-Fachbetriebe. Dieser Betriebstyp muss ein umfangreiches Regelwerk erfüllen, um das ebenfalls geschützte und beim Deutschen Patentamt eingetragene Markenzeichen „Eurogarant-Karosserie-Fachbetrieb“ führen zu können. Derzeit gibt es unter den 3.500 ZKF-Mitgliedsbetrieben 550 Eurogarant-Karosserie-Fachbetriebe.

Der nachstehende Katalog basiert auf den Prüfkriterien und Anforderungen an einen Eurogarant-Karosserie-Fachbetrieb“. Dieser durchläuft vor Anerkennung ein strenges Prüfverfahren durch den Zentralverband Karosserie- und Fahrzeugtechnik (ZKF) in Verbindung mit TÜV und DEKRA. Die Eurogarant-Fachbetriebe unterliegen einer regelmäßigen Kontrolle zur Einhaltung des Qualitätsstandards.

Voraussetzungen und Verpflichtungen der Eurogarant-Karosserie-Fachbetriebe):

- Meisterbetrieb mit Handwerksrolleneintragung im Karosserie- und Fahrzeugbauer-Handwerk
- Mitgliedschaft in der zuständigen Karosserie- und Fahrzeugbauer-Innung und im ZKF
- Ausbildungsbetrieb
- Regelmäßige Überprüfung durch ZKF in Kooperation mit TÜV/DEKRA.
- Verpflichtung zu Seriosität und Zuverlässigkeit
- Preisaushang Brutto-Stundenverrechnungssätze
- Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) nach Verbandsempfehlung
- Qualifiziertes Personal mit Spezialkenntnissen in der Karosserieinstandsetzung, Kfz-Mechanik, Kfz-Elektrik und Fahrzeuglackierung
- Regelmäßige Fort- und Weiterbildung der Mitarbeiter
- Erscheinungsbild im Außen- und Innenbereich entspricht den Verbandsempfehlungen
- Zugang zu allen herstellereigenen Informationen durch Nutzung der ZKF-Tipps

- Teilnahme an der technischen Hotline des ZKF
- EDV-gestützte Schadenskalkulation (z. B. Audatex, DAT)
- Fachbetriebsgarantie mindestens drei Jahre auf die geleistete Reparaturarbeit
- Verwendung von Original-Ersatzteilen
- Hol- und Bringdienst während der Geschäftszeit
- 24-Stunden-Abschleppdienst oder Weitergabe an Partnerbetrieb
- Mietwagenservice

Betriebliche Ausstattungsliste (technischer Anforderungskatalog):

- Karosserieabteilung mit entsprechender Ausstattung
- Lackierabteilung mit entsprechender Ausstattung
- Aluminiumarbeitsplatz
- Geräte für moderne Kalt- und Warmfügetechniken (Schweißen, Kleben, Nieten) nach Stand der Technik
- Rahmenricht- und -messsystem
- Elektronisches 4-Rad-Achsmesssystem mit Ausdruckfunktion
- Fehlerauslese-/Diagnosegerät
- Scheinwerfereinstellgerät
- Reifenfüllgerät
- Bremsen-Füll-/Entlüftungsgerät (ABS-fähig)
- Einschlägiges, gepflegtes und übersichtlich angeordnetes Werkzeug für die Bearbeitung von Blech, Aluminium und Kunststoff
- Einschlägiges, gepflegtes und übersichtlich angeordnetes Werkzeug für die Bearbeitung und Auftragung von Lackmaterial
- Werkzeug für lackierfreies Ausbeulen
- Werkzeug zur Glasreparatur
- Werkzeug zur Kunststoffreparatur
- Werkzeug für Finish-Arbeiten

Ergebnis

Der vom ZKF aufgestellte Anforderungskatalog an Eurogarant-Fachbetriebe geht deutlich über die vom BGH aufgestellten Kriterien hinaus.

Der Nachweis zur Gleichwertigkeit der Reparatur ist somit am leichtesten durch den Eurogarant-Karosserie-Fachbetrieb zu führen, denn dieser ist mit allen spezifischen Werkzeugen, Informationen und dem Know-how der Mitarbeiter ausgestattet und unterliegt einer regelmäßigen Qualitätskontrolle des ZKF in Verbindung mit DEKRA/TÜV. Aber auch jeder Karosserie-Fachbetrieb, dem ein Karosserie- und Fahrzeugbauermeister vorsteht, ist in der Lage, Unfallfahrzeuge sach- und fachgerecht zur reparieren. Er unterliegt aber nicht den strengen Eurogarant-Kriterien und wird nicht regelmäßig überprüft.

Für die Versicherungen und deren beauftragten Dienstleister ist es somit ein Unsicherheitsfaktor, einen Verweis auf gleichwertig reparierende Fachwerkstätten auszusprechen, sofern diese nicht dem Qualitätsstandard Eurogarant entsprechen. Dabei reicht es nicht aus, wenn die Werkstatt Mitglied eines Systemanbieters ist, wie dies diverse Lackhersteller in der Vergangenheit geschaffen haben (z. B. Identica, 5Star, Repanet), denn deren Qualitätsstandards sind niedriger als die Eurogarant-Kriterien.

Auch sogenannte „Partnerwerkstattnetze“ der Kfz-Versicherer sind mit Vorsicht zu genießen. Diverse Partnerwerkstätten erfüllen nicht die strengen Eurogarant-Qualitätskriterien, werden aber aufgrund günstigerer Reparaturpreise von Versicherungen bevorzugt. Wenn Kunden Versicherungsverträge mit Werkstattbindung abgeschlossen haben und im Schadensfall in eine Partnerwerkstatt gelenkt werden, besteht für den Kunden zumindest Anlass zum Zweifel, ob der Unfallschaden seines Fahrzeuges qualitativ hochwertig repariert wird.

Die bisherigen Urteile zur Frage der gleichwertigen Reparatur und dem Verweis auf kostengünstigere freie Fachwerkstätten sprechen klar für den Eurogarant-Karosserie-Fachbetrieb, da dieser Betriebstyp den Nachweis einer Gleichwertigkeit anhand der BGH-Kriterien relativ leicht führen kann. Alle Nicht-Eurogarant-Betriebe müssen vom zuständigen Gericht im Einzelfall sehr viel genauer auf ihre „Gleichwertigkeit“ geprüft werden.

Zentralverband Karosserie- und Fahrzeugtechnik

Bad Vilbel, im Mai 2013