

# „Abseits jeder rechtlichen Zulässigkeit“

**Interview mit einem Vertreter eines Autoglas-Werkstattkonzepts zu Rechnungskürzungen bei Glasschäden und was Kfz-Betriebe dazu wissen sollten**

**G**eht es um die Regulierung von Autoglasschäden, bekommt die Redaktion regelmäßig Zuschriften von Werkstätten, ob diese überhaupt zulässig sind und man sie tatsächlich hinnehmen muss. Nun, die Antwort darauf ist im Grunde simpel, trotzdem vielschichtig. Nachdem Krafthand im Beitrag Anspruchskürzungen bei Kaskoschäden (Heft 16/2021) oder im Podcast ([www.khme.de/Rechnungskuerzungen](http://www.khme.de/Rechnungskuerzungen))

Grundsätzliches zum Thema erläutert hat, steht Andreas Lange als Geschäftsführer Vertrieb von AGS Autoglas Spezialist der Redaktion speziell zu Abzügen bei Autoglas-Rechnungen Rede und Antwort. Dabei geht er auf die rechtliche Lage ebenso ein wie auf die Frage, wie die Zentrale des 2014 gegründeten Autoglas-Werkstattkonzepts seine inzwischen über 500 Partnerbetriebe bei dieser Problematik unterstützt.

*Herr Lange, im Kontext mit dem Autoglasgeschäft gibt es viele Fragen rund um Versicherungen und deren Eigeninteressen. Wie hilft AGS Autoglas Spezialist seinen Partnern bei dieser Thematik?*

Einfach geantwortet: allumfassend! Zumindest was den Bereich der Autoglas-Schadenabrechnung angeht. Wobei ich anmerken möchte, dass wir mit unseren Schadenmanagern und Fachanwälten auch bei der Abwicklung von Unfallschäden fachkompetent helfen. Mich wundert immer wieder, dass es noch viele Werkstätten gibt, die erst „das Kind in den Brunnen fallen lassen“, bevor sie professionelle, also anwaltliche Hilfe in Anspruch nehmen.

Unser Gesamtkonzept konzentriert sich auf eine Verbesserung des Profits beim Partnerbetrieb. Neben wichtigen Stellschrauben wie dem Schulen des

Versicherungen gleichen Rechnungen beim Austausch von Windschutzscheiben regelmäßig nicht voll aus und kürzen bei Reinigungsmaterial, Kleber oder Scheibe. Ob das rechtens ist oder nicht, hängt von verschiedenen Faktoren und dem Kaskovertrag ab. Bilder: AGS



Andreas Lange,  
Geschäftsführung  
Vertrieb bei AGS  
Autoglas Spezialist.



zügigen Aus- und Einbaus der Scheiben oder der Erhöhung der Ertragsmarge durch den Einkauf der Scheiben und des Zubehörs über das System ist die Durchsetzung des individuellen und ortsüblichen Stundenverrechnungssatzes ein entscheidender Faktor unseres Erfolgs.

Bekanntlich lassen sich die meisten Autoglaskonzepte von den Versicherungen in der Hoffnung auf Vermittlungen zu Stundensätzen und Nachlässen drücken, die unserer Auffassung nach nicht mehr betriebswirtschaftlich tragbar sind. Natürlich verstehen wir die eigenen Interessen der Versicherungswirtschaft, aber wir sind als Systemgeber nicht zuständig für das Reduzieren der Kosten von Versicherungen. Und angesichts der Marktstärke des „Autoglas-Dominators“ aus Köln und dessen Vereinbarungen mit der Versicherungswirtschaft bezüglich der Vermittlung von Schäden ergeben die „Zwangsnachlässe“ von anderen Marktplayern für uns noch weniger Sinn.

***Diese Einschätzung der Lage ändert jedoch nichts an dem Fakt, dass es für Versicherungen gängige Praxis ist, Autoglasrechnungen zu kürzen.***

Stimmt. Und zwar mit zunehmender Tendenz und immer spezieller werdendem Einfallsreichtum bei den aufgeführten Kürzungsgründen – abseits jeder rechtlichen Zulässigkeit.

***Sie sagen „abseits der rechtlichen Zulässigkeit“. Dann lohnt es sich also, gegen solche Kürzungen vorzugehen? Oder würden Sie eher raten, mit einem Aufschlag die Kürzung von vornherein einzukalkulieren?***

Ein klares Ja, wenn es um das Vorgehen gegen unberechtigte Kürzungen geht. Weil sonst die betreffende Werkstatt immer mehr in die Opferrolle hineingerät. Im Sinne von „bei denen kann man ohne Gegenwehr rechtswidrig kürzen“. Versicherungen lernen schnell, wer es mit sich machen lässt und handeln danach. Aber wo kommen wir denn hin, wenn ordnungsgemäße Rechnungen je nach Gutdünken und mit fadenscheinigen Erklärungen einfach gekürzt werden? Bedenken Sie immer: Auch das Hinnehmen von kleinen unberechtigten Kürzungen ist ein Verlust für die Werkstatt!

Ein klares Nein zum Aufschlag, um die zu erwartenden Kürzungen auszugleichen. Nicht weil ich moralisieren will, sondern weil der im Zuge der unberechtigten Rechnungskürzungen gleich mit weggekürzt wird. Meine Grundhaltung ist eindeutig: Der ausgehängte individuelle Stundenverrechnungssatz in Verbindung mit den Herstellervorga-

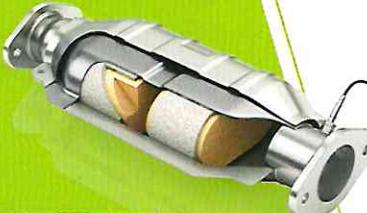
ben führt zu einer ordnungsgemäßen Rechnung, die zu regulieren ist. Fertig.

In Zusammenarbeit mit unseren kooperierenden Anwälten stellen wir sicher, dass unsere AGS-Partner nicht mehr unter unberechtigten und rechtswidrigen Kürzungen zu leiden haben. Unsere Entwicklung als Systemanbieter belegt, dass wir unser Versprechen – Erhöhung der Rentabilität Autoglas – einhalten. ▶



**SERVICE-NUMMER:**  
+49 511 76397-955

## WEIL ECHE QUALITÄT ÜBERZEUGT





TÜV Rheinland  
Zertifiziert



**DIESELPARTIKELFILTER-  
REINIGUNG VOM EXPERTEN**

- Reinigung innerhalb 24 Std.
- Austauschfilter sofort
- Kostenlose Instandsetzung defekter Gewinden/Buchsen
- Bis 80% Kostenersparnis
- TÜV-geprüft „Durchströmungsverhalten nach der Reinigung“



**DPF-CLEAN**  
cleantaxx group

[www.dpf-clean.de](http://www.dpf-clean.de)

**Sie sagen unberechtigte Kürzungen – gibt es denn aus Ihrer Sicht auch berechtigte Kürzungen?**

Ja – die gibt es auch immer wieder. Beispielsweise das Abrechnen von einer verbauten höherwertigen Scheibe, die auf Wunsch des Kunden montiert worden ist. Unsere Auffassung dazu ist eindeutig; die Versicherung hat nur das zu bezahlen, was durch den Kaskovertrag in Verbindung mit den Herstellervorgaben geschuldet ist.

**Gilt das Gesagte in Hinblick auf Rechnungskürzungen auch für Kunden mit Werkstattbindung?**

Selbstverständlich, wenn auch in einem etwas anderen Zusammenhang. Schließlich darf die Versicherung in solchen Fällen stark vereinfacht ausgedrückt die Rechnung gemäß den Regelungen im Kaskovertrag kürzen. Die Kürzungshöhe ist damit also nicht willkürlich, sondern explizit geregelt. Diese Kürzung hat der Versicherte zu tragen, da er der Vertragspartner der Versicherung ist. Vergleichbar mit der vertraglich vereinbarten Selbstbeteiligung, die ebenfalls der Versicherte zu tragen hat.

Ob Werkstattbindung oder nicht, die Werkstatt hat mit dem Kunden einen Werkvertrag, so dass ihre Rechnung zu regulieren ist. Wie viel davon die Versicherung und der Kunde bezahlen muss, lässt sich nicht pauschal sagen, denn die Höhe des Selbstbehalts und der möglichen Werkstattbindung variieren.

Zusammengefasst bedeutet das, dass AGS-Partner auch gerne Schäden von Kunden mit Werkstattbindungsverträgen beheben. Denn in Verbindung mit unserem Schadensmanagement sind die Erträge in der Regel immer noch sehr lukrativ.

**Aber es ist doch abseits der Realität, bei Kunden mit Werkstattbindung den gekürzten Rechnungsbetrag einzufordern. Dieser Kunde kommt doch nie mehr, wenn er über seine Selbstbeteiligung hinaus noch was zahlen muss.**

Sie sprechen tatsächlich ein Grundproblem der Werkstattbindung an. Viele Kunden wissen gar nicht, dass sie einen Kaskovertrag mit Werkstattbindung unterschrieben haben und fallen aus allen Wolken, wenn sie den Regulierungsabzug der Versicherung auch noch bezahlen sollen.

---

*„Kürzungen hat der Versicherte zu tragen, da er der Vertragspartner der Versicherung ist.“*

---

Viele Werkstätten übernehmen in diesen Schadenfällen aus Kulanz den Abzug wegen der Werkstattbindung, um den Kunden zu halten. Das führt zwar zu einer Reduzierung des Ertrags für den Kfz-Betrieb, aber in der Regel ist dieser immer noch sehr attraktiv. Und einen zufriedenen Kunden gibt es obendrauf.

Trotzdem empfehlen wir unseren Partnern, alle Kunden über die aus unserer Sicht erheblichen Nachteile von Werkstattbindungsverträgen aufzuklären, denn der Verlust der freien Werkstattwahl gegen ein paar Euro Nachlass bei der Police kann dazu führen, dass der Kunde im Schadensfall auf die gewohnte Qualitätsarbeit seiner Vertrauenswerkstatt verzichten muss.

**Beim Thema Kaskoschäden mit Werkstattbindung ist immer wieder zu hören, dass nur Werkstätten beziehungsweise Autoglassysteme solche Schäden abrechnen dürfen, die mit den entsprechenden Versicherungen kooperieren. Ist dem so?**

Gut, dass Sie diesen Punkt ansprechen. Es ist in der Tat so, dass sehr viel Unwissenheit bei Werkstätten bezüglich Werkstattbindung besteht. Die Folge ist, dass viele Betriebe Kaskoschäden mit Werkstattbindung aus Verunsicherung erst gar nicht annehmen und da-

mit leichtfertig auf Profite verzichten. Dabei ist die Rechtslage denkbar einfach – die Werkstatt hat mit dem Kunden einen Werkvertrag, so dass der Schaden zu bezahlen ist. Wie viel dann bei einem Kaskovertrag mit oder ohne Werkstattbindung der Kunde beziehungsweise die Versicherung zu bezahlen hat, ergibt sich aus den Kaskobedingungen. Und auch hier greift unser Schadensmanagement unterstützend ein, wenn sich Versicherungen nicht an ihre eigenen Kaskobedingungen halten.

**Zum Abschluss noch eine Frage zum Abtretungsverbot, das rechtlich nicht mehr zulässig ist. Halten sich die Versicherer Ihrer Erfahrung nach daran?**

Ein spannendes Thema, bei dem es viele Feinheiten zu beachten gibt. In der Tat gehört das Abtretungsverbot im Wesentlichen der Vergangenheit an. Allerdings gibt es in den mir bekannten Kaskoverträgen immer noch diverse Hintertürchen, mit denen sich Versicherungen vor der Regulierung drücken können. Stichwort „Obliegenheitspflichtverletzungen“.

Deshalb auch mein dringender Rat an alle Betriebe: Nachfragen und Fragebögen der regulierungspflichtigen Versicherung immer korrekt und vollständig beantworten. Persönlich habe ich durchaus Verständnis für die zunehmende Nachfragepraxis von Versicherungen, denn leider gibt es viele schwarze Schafe, die mit Autoglas den schnellen Euro machen wollen.

Im Übrigen: Wir von AGS halten unsere Partner mit einem regelmäßig erscheinenden Newsletter sowie mit Onlineseminaren auf dem neuesten Stand, was insbesondere rechtlich zu beachten ist. Aber Sie werden hoffentlich verstehen, wenn ich hier nicht alles ausplaudere, was wir im Background zum Wohl unserer Partner machen.

**Herr Lange, vielen Dank.**

*Die Fragen stellte Torsten Schmidt.*