



12.11.2012

KLARE ANSAGEN UND OFFENE WORTE

Full House bei Spies Hecker in Köln: Beim Themenforum des Profi-Clubs diskutierten Thomas Geck (Leiter Schadenprozessmanagement HUK-COBURG), Peter Börner (ZKF-Präsident) und Robert Paintinger (Geschäftsführer des BVdP) über konkrete Fragen zum Schadenmanagement. Erstmals konnten sich auch colornews.de-Leser mit ihren Statements beteiligen.

„Das Themenforum hat Klarheit für die Werkstätten zu vielen Einzelheiten in der Schadenabwicklung gebracht“, erklärte Jochen Kleemann, Spies Hecker Geschäftsführer und Profi-Club Vorstandsvorsitzender. Auch grundsätzliche Themen wie E-Call, Entwicklung des HUK-COBURG Netzwerkes oder technische Trends wurden diskutiert.

Hier die Themen zum Weiterlesen:

HUK-COBURG, WIE GEHT ES WEITER?

Thomas Geck ging in seinem Statement am Anfang der Diskussion vor allem auf die Schadenvolumen und die Leistung der HUK-COBURG für die Werkstattpartner ein. Mehr als 200.000 Unfallschäden wurden in das Netz der HUK-COBURG gesteuert. Dies entspricht einem Gesamtvolumen von 365 Mio. Euro netto. „Unser Werkstattnetz wächst weiter“, erklärte der Leiter Schadenprozessmanagement vor den 170 Teilnehmern. „Wichtigster Baustein für die Optimierung der Schadenprozesse wird in

Zukunft die elektronische Direktbeauftragung sein. Dies ist heute schon über KSR und Carisma möglich und wird künftig weiter ausgebaut.“

MEHR STEUERUNG IN FREIE WERKSTÄTTEN

Eine klares Bekenntnis legte Thomas Geck zur Zusammenarbeit mit Karosserie- und Lackierbetrieben ab: „Wir steuern vor allem in freie Karosserie und Lackierbetriebe.“ Der Grund dafür läge nicht nur in der Reparaturkompetenz, sondern „natürlich“ auch an den günstigeren Stundenverrechnungssätzen.

NICHT JEDEM NEUEN SCHADENSTEUERER HINTERHERLAUFEN

Deutlich kritisierte Thomas Geck gemeinsam mit ZKF-Präsident Peter Börner und BVdP-Geschäftsführer Robert Paintinger, dass neue Schadenvermittler von Werkstätten günstige Stundenverrechnungssätze zugesagt bekommen. „Wir bieten unseren Partnern ein Paket mit vielen Leistungen und konkreten Volumenzusagen. Wie kann es sein, dass Werkstätten für andere Schadensteuerer ohne Diskussion zum gleichen Stundenverrechnungssatz arbeiten?“ Robert Paintinger warnte die Werkstätten: „Mit diesem Verhalten wird die HUK-COBURG im Versicherungsmarkt unter Druck geraten. Das sorgt dann dafür, dass es noch mehr Druck auf Ihre Stundenverrechnungssätze gibt.“

„Kein Schadenabwicklungsprozess ist so schlank und elegant wie bei der HUK-COBURG“, erklärte Thomas Geck selbstbewusst. „Wenn bei Ihnen ein Auto auf den Hof kommt, dann können Sie direkt anfangen, für die Kalkulation zu demontieren und die Teile zu bestellen.“ Eine Bestätigung dafür erhielt Thomas Geck von Robert Paintinger: „Der Prozess bei der HUK-COBURG funktioniert und ist für die Betriebe einfach zu händeln.“

ZKF: „DIE TECHNIK WIRD UNS FORDERN“

Peter Börner nutzte das Themenforum des Profi-Clubs, um sehr deutlich den technischen Wandel im Unfallreparaturgeschäft aufzuzeigen: „In den nächsten vier Jahren werden wir mit ganz anderen Werkstoffen zu tun haben als heute. Wir werden Materialien an Fahrzeugen sehen, die wir heute noch gar nicht kennen.“ Das hat Auswirkungen auf Reparaturmethoden und technische Ausstattung. Trends seien schon heute erkennbar: 0,4 Millimeterstarke Motorhauben aus gehärtetem Stahl, die man nicht mehr ausbeulen kann. Zweimal 0,2 Millimeter starkes Hybridblech mit verklebtem Kunststoff. Hier dürfe bei der Reparatur keine Wärme mehr eingebracht werden und ein Rückverformen ist nur schwer möglich.

DEN HERAUSFORDERUNGEN STELLEN

„Sie müssen sich schon heute auf diese technischen Herausforderungen einstellen“, erklärte der ZKF-Präsident. Carbon, Kunststoff, unterschiedlichste Metalllegierungen und dazu eine immer vielfältigere Modellpalette – gerade der freie Karosserie- und Lackierbetrieb wird noch flexibler werden müssen. „Dies gilt insbesondere auch für die Elektronik. Denn hier ist die Entwicklung noch rasanter und führt schon heute dazu, dass freie Betriebe mit unterschiedlichen Testern und einer Vielzahl an technischen Informationen konfrontiert werden.“ Autos können heute und vor allem in Zukunft nur noch mit fundierten Fachkenntnissen in Sachen Fahrzeugelektronik repariert werden. In diesem Zusammenhang wies Peter Börner auf ein Projekt beim KTI (Kraftfahrzeugtechnisches Institut) hin: „Wir haben das Ziel, auf einem Notebook alle unterschiedlichen Herstellerinformationen laufen zu lassen.“

ALLES EINKALKULIEREN

Diese Entwicklung müssen die Betriebe in die Berechnung des Stundenverrechnungssatzes einkalkulieren, forderte Peter Börner. „Berücksichtigen Sie die Preisentwicklung für moderne Ausstattung und Investitionskosten für die Zukunft. Heute kostet eine Stanznietzange 5.800 Euro, früher haben wir die Popnietzange für 30 DM angeschafft – diese Kostenentwicklung wird weitergehen.“ Der ZKF-Präsident brachte es auf die einfache Formel: „Alle Kosten durch verrechenbare Stunden plus zehn Prozent Wagnis und Gewinn.“ Er fügte jedoch gleich hinzu: „Ich bin

mir nicht sicher, ob die zehn Prozent in Zukunft tatsächlich ausreichen. Außerdem ändert sich die Kostenbelastung monatlich. Also, es gibt gute Gründe dafür, mit dem Schadensteuerer offen über die Kostenentwicklung aufgrund Ihrer BWA offen zu sprechen.“

BVDP: SELBSTBEWUSST AUFTRETEN

Robert Paintinger teilte die Meinung, dass die technische Entwicklung eine der größten Herausforderungen unserer Zeit wird. Allerdings stellte er die Frage: „Wer soll diese Schäden künftig reparieren?“ Der Fachkräftemangel und die steigenden Personalkosten setzen die Betriebe künftig viel stärker unter Druck. Das sei vielen Unternehmern heute noch nicht klar, meinte Robert Paintinger. „Schon heute hat sich der tatsächlich gezahlte Lohn bereits vom Tarif abgekoppelt, die Zahl der Auszubildenden ist in den letzten sieben Jahren um 30 Prozent zurückgegangen. Die Betriebe werden massiv mit der demografischen Entwicklung zu kämpfen haben.“ Da ticke eine „demografische Zeitbombe“.

ALLES OFFEN ANSPRECHEN

Diese Entwicklung sei bei den Schadensteuerern längst noch nicht angekommen, erklärte der BVdP-Geschäftsführer. „Es ist wichtig, dass Sie diese Themen in Ihren Gesprächen ansprechen und in der künftigen Preisentwicklung berücksichtigen. Die Verantwortung zur Lösung von Personalproblemen liegt jedoch alleine beim Unternehmer.“ Robert Paintinger forderte die Betriebsinhaber auf, sich stärker in den Innungen zu engagieren.

WERKSTATTNETZ MUSS INVESTITIONSFÄHIG BLEIBEN

„Grundsätzlich ist der Betrieb gegenüber dem Schadensteuerer in einer schwierigeren Position, um seine Leistungen zu verkaufen und einen höheren Stundenverrechnungssatz zu erreichen.“ Aber: „Als Betriebe sollten wir uns schon bewusst sein, dass die HUK-COBURG ihren Kunden ein Versprechen abgibt, dass wir einlösen“, erklärte Robert Paintinger weiter. Die Kundenzufriedenheit von 92 Prozent zeige, dass die Leistung der Betriebe ausgezeichnet sei. „Die HUK-COBURG ist also abhängig von einem funktionierenden Werkstattnetz. Das bedeutet: Ein funktionsfähiges Werkstattnetz muss auch investitionsfähig sein also müssen auch die Basis-Stundenverrechnungssätze stimmen.“

BVDP: SELBSTBEWUSST AUFTRETEN

Robert Paintinger teilte die Meinung, dass die technische Entwicklung eine der größten Herausforderungen unserer Zeit wird. Allerdings stellte er die Frage: „Wer soll diese Schäden künftig reparieren?“ Der Fachkräftemangel und die steigenden Personalkosten setzen die Betriebe künftig viel stärker unter Druck. Das sei vielen Unternehmern heute noch nicht klar, meinte Robert Paintinger. „Schon heute hat sich der tatsächlich gezahlte Lohn bereits vom Tarif abgekoppelt, die Zahl der Auszubildenden ist in den letzten sieben Jahren um 30 Prozent zurückgegangen. Die Betriebe werden massiv mit der demografischen Entwicklung zu kämpfen haben.“ Da ticke eine „demografische Zeitbombe“.

ALLES OFFENANSPRECHEN

Diese Entwicklung sei bei den Schadensteuerern längst noch nicht angekommen, erklärte der BVdP-Geschäftsführer. „Es ist wichtig, dass Sie diese Themen in Ihren Gesprächen ansprechen und in der künftigen Preisentwicklung berücksichtigen. Die Verantwortung zur Lösung von Personalproblemen liegt jedoch alleine beim Unternehmer.“ Robert Paintinger forderte die Betriebsinhaber auf, sich stärker in den Innungen zu engagieren.

WERKSTATTNETZ MUSS INVESTITIONSFÄHIG BLEIBEN

„Grundsätzlich ist der Betrieb gegenüber dem Schadensteuerer in einer schwierigeren Position, um seine Leistungen zu verkaufen und einen höheren Stundenverrechnungssatz zu erreichen.“ Aber: „Als Betriebe sollten wir uns schon bewusst sein, dass die HUK-COBURG ihren Kunden ein Versprechen abgibt, dass wir einlösen“, erklärte Robert Paintinger weiter. Die Kundenzufriedenheit von 92 Prozent zeige, dass die Leistung der Betriebe ausgezeichnet sei. „Die HUK-COBURG ist also abhängig von

einem funktionierenden Werkstattnetz. Das bedeutet: Ein funktionsfähiges Werkstattnetz muss auch investitionsfähig sein also müssen auch die Basis-Stundenverrechnungssätze stimmen.“

STUNDENVERRECHNUNGSSATZ

Während der Profi-Club Diskussion wurde das Thema Stundenverrechnungssatz oft angesprochen. Hier die wichtigsten Zitate der Diskussionsteilnehmer des Themenforums:

„Wir werden Sie bei der Bewältigung zukünftiger Anforderungen unterstützen, aber nicht nur mit einer Erhöhung des Stundenverrechnungssatzes, sondern mit einem Komplett-Paket.“ Dazu zählte **Thomas Geck** auch die Steuerung von Glasschäden und die Volumenzusagen sowie den Teile- und Werkzeugeinkauf.

Thomas Geck: „Wir bereiten gerade die Jahresgespräche 2013 vor und haben bereits mit dem BVdP zusammen gesessen und da ist diese Botschaft bereits angekommen: Tut auch etwas am Sockel-Stundenverrechnungssatz.“ „Es geht zurzeit nicht darum, mehr zu verdienen, sondern die galoppierenden Kosten mit in die Stundenverrechnungssätze einzupreisen. Dies betrifft vor allem die Personalkosten, die in den letzten Jahren um 10 Prozent gestiegen sind. Es wird in den nächsten Jahren noch zu massiven Erhöhungen kommen“, erklärte **Robert Paintinger**.

Thomas Geck: „Investitionen, die der Betriebe braucht – die von Schweißgeräten bis zu modernen Lackierkabinen oder Diagnosegeräten reichen – werden von uns honoriert. Dann gibt es temporär für das nächste Jahr etwas auf den Stundenverrechnungssatz on top.“

„Wir geben Volumenzusagen, die in der überwiegenden Zahl eingehalten werden. Wenn das Volumen nicht geliefert wird, dann gibt es einen Ausgleich on top auf den Stundenverrechnungssatz“, unterstrich **Thomas Geck**.

Robert Paintinger: „Die Preise für Hol- und Bring-Service sowie für das Ersatzfahrzeug sind ja auch schon seit Jahren gleich. Da müssten wir auch einmal drüber nachdenken.“

„Beim Stundenverrechnungssatz wird künftig sicher nichts günstiger“, meinte **ZKF-Präsident Peter Börner**. „Die größten Kostenblöcke sind: Energie, Personal, Investitionen in Maschinen, Geräte, Ausstattung und Weiterbildung, die in Zukunft an Bedeutung gewinnen wird.“

VERMITTELT ODER UNVERMITTELT HAFTPFLICHT- UND KASKOSCHADEN

Das Problem kennt jeder Fachbetrieb: Der Kunde kommt zuerst mit seinem Schaden direkt in die Werkstatt und wird später über die Versicherung als vermittelter Haftpflichtschaden gemeldet. Was tun? Viele Werkstätten stehen in dieser Situation vor der Frage nach welchem Stundenverrechnungssatz rechnet sie ab?

„75 Prozent der Schäden in unserem Netz kommen von Versicherungsnehmern mit Werkstattbindung, da haben wir keine Probleme mit der Zuordnung“, erklärte Thomas Geck. „Bei der Werkstattbindung gilt ganz klar der vereinbarte Stundenverrechnungssatz, in allen anderen Fällen kommt es auf den Erstkontakt an.“ Thomas Geck erklärte jedoch, dass in der einen oder anderen Region diese Regelung noch vollständig umgesetzt werden muss.

ES IST EINE KLARE REGELUNG DA, DIE UMGESETZT WERDEN MUSS

Der BVdP hat sich dafür eingesetzt, dass dieses Thema noch einmal bei der HUK-COBURG geklärt wird. „Wir haben lang und intensiv telefoniert“, sagte Robert Paintinger während der Veranstaltung im Profi-Club zu Thomas Geck und fügte hinzu: „Es ist so, bei der HUK-COBURG gibt es eine klare Regelung. Erstkontakt bedeutet: Wenn der Kunde zu ihnen kommt und er ist zu Ihnen nicht gesteuert gekommen, nehmen Sie den ausgehängten Stundenverrechnungssatz. Egal, ob das ein Kasko- oder Haftpflichtschaden ist, es sei denn, es ist ein Kaskoschaden mit Werkstattbindung. So klar ist die Regelung.“

Allerdings wird dies vor Ort, laut Robert Paintinger, nicht immer so umgesetzt. „Wir haben die Quote Anfang des Jahres gemessen.“ Bei 50 Prozent der Außenstellen werde die Regelung bereits so umgesetzt.“Wir werden jetzt noch einmal messen und bitten jeden Betrieb uns direkt zurück zu melden, wenn es irgendwo knirscht. Die HUK-COBURG und der BVdP klären dann die Fälle.“

HUK-COBURG ANTWORTET AUF LESERFRAGEN

Autohäuser erhöhen ihren Stundenverrechnungssatz regelmäßig und liegen schon 30 Euro höher als wir Select-Partner. Die letzte Erhöhung bei der HUK brachte uns einen Euro mehr für die Lackierung. Wie kann das sein?

Thomas Geck: „Der höchste Stundenverrechnungssatz, den ich kenne, liegt heute bei 210 Euro ohne Lackmaterial – bei einem BMW Autohaus. Wir verschieben die gesteuerten Schäden aufgrund der hohen Stundenverrechnungssätze bei Markenbetrieben deshalb massiv in die freien Karosserie- und Lackierbetrieben, da wir unsere Reparatur-Dienstleistung eben günstig einkaufen wollen. Davon profitieren Sie als freie Betriebe, weil sie ein höheres Schadenvolumen erhalten. Wir überzeugen unsere Versicherungsnehmer davon, in die freie Werkstatt zu gehen.“

Warum erhalte ich als Select-Partnerwerkstatt ca. 6,00 Euro die Stunde weniger als die Partnerwerkstatt, die fünf Kilometer weiter entfernt ist, aber zu einer anderen Außenstelle gehört?

„Das Wesen einer Grenze ist, dass es eine Grenze ist“, so reagierte **Thomas Geck** auf die Leserfrage. „Unsere bundesweite Matrix orientiert sich an Postleitzahlen-Bezirken, hinter denen ein bestimmter Stundenverrechnungssatz hinterlegt ist. Natürlich betrachten wir auch Einzelfälle, aber die Matrix entspricht im Regelfall schon den regionalen Marktgegebenheiten. Sie bildet gerade auch das Preisgefällezwischen

Stadt und Land ab. Aber: Der zuständige Leiter der Schadenaußenstelle hat jedoch vor Ort die Möglichkeit, im begründeten Fall hier auch etwas zu unternehmen. Man müsste sich hier den konkreten Einzelfall anschauen.“ **Warum steuert die HUK-COBURG ihre Glasschäden nicht ins Werkstatt-Netz, obwohl das schon vor zwei Jahren angekündigt wurde?**

Thomas Geck: „Nicht alle Betriebe bekommen Glasschäden. Hier müssen technische Voraussetzungen erfüllt und Schulungen erfolgt sein – und die entsprechende Werkzeuge müssen vorhanden sein. Das Glasgeschäft läuft insgesamt gut. 560 Partnerbetriebe reparieren Glas, insgesamt gab es im vergangenen Jahr 70.000 Glasschäden. Die Werkstatt mit den meisten Aufträgen hatte rund 600 Glasschäden.“

Ingo Köcher