SCHADEN.NEWS








21.03.2018

BVDP: „WIR STÄRKEN DAS KOOPERATIVE SCHADENMANAGEMENT“

Die Mitgliedsbetriebe des BVdP sind mit gemischten Gefühlen ins neue Jahr gestartet. Einerseits freuen sich die Partnerwerkstätten über volle Auftragsbücher, andererseits fehlen Fachkräfte, um die Fahrzeugreparaturen zügig abzuarbeiten. „Unsere Konjunktur- und Stimmungsabfrage zeigt deutlich, dass die Produktivität der Mitarbeiter in den Betrieben sinkt, weil die meisten Partnerwerkstätten am Limit arbeiten“, erklärte Geschäftsführer Robert Paintinger vor der Mitgliederversammlung des Bundesverbandes in Kassel. „Zudem hat sich die Kostenentwicklung dramatisch verschlechtert. Im vergangenen Jahr sind vor allem die Arbeitskosten explodiert, auch die Gesamtkosten steigen seit Jahren kontinuierlich.“

UNZUFRIEDENHEIT MIT STUNDENSÄTZEN UND ABWICKLUNGSAUFWAND

Rund 400 Teilnehmer besuchten die Mitgliederversammlung Ende Februar und nutzten das Treffen, um sich über die aktuelle Marktentwicklung intensiv auszutauschen. Einig waren sich die Mitglieder darin, dass sich die Lage in puncto Stundenverrechnungssätzen dringend verbessern muss. Robert Paintinger: „Während uns die Kosten davonlaufen, kommen die Stundensätze nicht mehr hinterher. Unsere Analysen zeigen, dass die Unzufriedenheit der Partnerwerkstätten mit einzelnen Schadensteuerern, deren Stundensätze gering sind, deutlich schlechter ist, als die durchschnittliche Bewertung aller Schadenlenker in Deutschland.“ Auch bei der Beurteilung des Abwicklungsaufwandes

einzelner Steuerer sieht der Verband negative Tendenzen. „Die Prozesse bei den Schadenvermittlern werden insgesamt als noch normal bewertet“, betonte der BVdP-Geschäftsführer. „Aber auch hier ist deutlich erkennbar, dass es einzelne Ausreißer gibt, die seit Jahren immer schlechter beurteilt wurden, weil die Prozesse einfach nicht rund laufen. Das muss sich ändern!“

QUALICAR 2.0 STARTET MIT VOLLSTÄNDIG DIGITALER ABWICKLUNG DER KOSTENVORANSCHLÄGE

Seit Jahren arbeiten die Partnerwerkstätten gemeinsam mit dem Bundesverband selbst an der Optimierung der Reparaturprozesse – in den Best Practice Zirkeln und vor allem im Rahmen von QualiCar. „Bisher war QualiCar vor allem ein System zur Feststellung von Störungen im Ablauf der Schadenbearbeitung und Kfz-Instandsetzung“, erklärte Marco Senger, operativer Geschäftsführer des Bundesverbandes. „Jetzt gehen wir einen entscheidenden Schritt weiter. Die Erweiterung von QualiCar heißt QualiCheck, ein vollständig digitaler Prozess, der die gemeinsame und schnelle Bearbeitung von Kostenvoranschlägen ermöglicht. Von der Partnerwerkstatt bis zum Steuerer oder Versicherer.“ Der BVdP verspricht: Kein Versenden von Freigabeprotokollen als PDF-Dateien oder Fax – im Rahmen von QualiCheck können alle am Prozess beteiligten Parteien gleichzeitig eine Datei online bearbeiten. Wie QualiCheck genau abläuft, erklärte Marco Senger bei der Mitgliederversammlung: „Ein Betrieb schickt den Kostenvoranschlag mit Dokumentation zur BVdP Clearingstelle. Hier wird gecheckt, ob die Reparaturkalkulation in Ordnung ist. Bei Unklarheiten setzt sich die Clearingstelle mit dem Betrieb in Verbindung, klärt offene Fragen und korrigiert zudem auch mögliche fehlende oder unnötige Arbeitspositionen. Erst wenn alles passt, geht der Kostenvoranschlag über die Schnittstelle auf dem klar definierten, digitalen Weg zum Schadensteuerer oder Versicherer.“

NEUE LEISTUNGSMARKE M.O.R.E. FÜR DAS SCHADENMANAGEMENT

Während QualiCheck die Prozesse im Schadenbusiness verbessern soll, hat der BVdP bei der Mitgliederversammlung auch die neue Leistungsmarke m.o.r.e. vorgestellt, die für den Slogan „Mein optimales Reparaturerlebnis“ steht. Robert Paintinger und Marco Senger zeigten sich in Kassel überzeugt: „Der Geschädigte hat durch seinen Unfall erst einmal ein negatives Erlebnis. Wir wollen mit unserer neuen Leistungsmarke, die wir speziell für das Schadenmanagement entwickelt haben, nun ein positives Reparaturerlebnis gewährleisten.“ Im gesteuerten Schadenfall signalisiert m.o.r.e. dem Autofahrer eine besonders hochwertige Reparatur- und Servicequalität. „Wir wollen mit dieser neuen Wort-Bild-Marke erreichen, dass der „Endgebraucher“ sofort erkennt, dass er im Schadenfall sehr gut in dieser m.o.r.e-Partnerwerkstatt aufgehoben ist.“ Dieses Prinzip sollen aber auch Schadensteuerer und Versicherer für ihr Schadenmanagement nutzen können. Bei der Mitgliederversammlung in Kassel betonten die BVdP-Geschäftsführer: „Neben den Partnerwerkstätten kann m.o.r.e. auch als Qualitätsmarke im Rahmen von Policen mit Werkstattbindung dafür sorgen, dass der Versicherungsnehmer die besondere Leistung im Schadenmanagement direkt an der Marke erkennt.“

POSITIVE REAKTIONEN AUF M.O.R.E.

Während der Netzwerkstatt des BVdP reagierten die ersten Versicherer direkt nach der Mitgliederversammlung positiv auf die neue Leistungsmarke des BVdP. Sowohl die LVM Versicherung als auch die DEVK halten ein Leistungsversprechen gegenüber dem „Endgebraucher“, also dem Autofahrer, für sinnvoll und begrüßten die Initiative des Bundesverbandes. Als einer der ersten Kfz-Versicherer wird die Provinzial Rheinland QualiCheck und m.o.r.e. einsetzen.

MITGLIEDERVERSAMMLUNG GIBT GRÜNES LICHT FÜR MEHR HANDLUNGSSPIELRAUM

Während des Treffens der Mitglieder in Kassel wurden aber auch aktuelle, sehr kritische Entwicklungen im gesteuerten Unfallreparaturmarkt diskutiert. Dazu zählten sowohl Probleme bei der Durchsetzung von höheren Stundensätzen als auch die Weiterberechnung der Lackmaterialkosten sowie die nachhaltige Verbesserung von Steuerungsprozessen. „Wir haben die Mitgliederversammlung deshalb gebeten, Vorstand und Geschäftsführung einen Prüfauftrag für mehr Handlungsspielraum bei Gesprächen mit Schadensteuerern zu geben“, erklärte

Vorstandsmitglied Markus Stegmann nach der Versammlung mit rund 400 Teilnehmern. Die Mitglieder gaben der Verbandsspitze dafür grünes Licht, um zu prüfen, ob der Vorstand aus juristischer Sicht künftig eine Vollmacht erhalten kann, um im Namen der Mitgliedsbetriebe zu verhandeln. Darüber hinaus hat der Bundesverband erhebliche Rücklagen gebildet, um kartellrechtlich überprüfen zulassen, ob einzelne Auftraggeber bereits so einflussreich sind, dass eine freie Marktentwicklung eingeschränkt ist.

BVDP UNTERSTÜTZT PARTNERWERKSTÄTTEN VERSTÄRKT

Ein weiteres bedeutendes Thema der Mitgliederversammlung war die stärkere Unterstützung der Partnerwerkstätten. Robert Paintinger betonte vor den Mitgliedern: „Wir werden die Partnerwerkstätten, die im BVdP organisiert sind, stärker denn je bei der Analyse ihrer Kundenstruktur unterstützen. Die Betriebe sollen dann besser erkennen, wie profitabel einzelne Kunden wirklich sind." Geplant sind ein Online-Rechner, die dazu gehörigen Schulungen sowie stärkere personelle Unterstützung der Mitglieder direkt vor Ort.