

23.01.2019

STARKER ANSTIEG BEI SCHADENKOSTEN, WERKSTATTBINDUNG STEIGT KONTINUIERLICH

Mitte Januar stellte die Deutsche Automobil Treuhand in der Berliner Microsoft-Zentrale ihren Branchenbericht für das Jahr 2018 vor. Der DAT-Report 2019 liefert eine umfangreiche Datenbasis, die Einblicke in die aktuelle Stimmungslage der Verbraucher bei den Themen Autokauf und Werkstattverhalten gibt. Chefautor und DAT-Unternehmenssprecher Dr. Martin Endlein erklärte im Interview mit colornews.de | schaden.news: "Die Werkstätten haben 2018 einen sehr guten Job gemacht." Dabei konnten sich freie wie auch Markenbetriebe erneut als wichtigster Ansprechpartner des Pkw-Halters nach einem Unfall behaupten – erst mit großem Abstand gefolgt von neutralem Sachverständigem, Rechtsanwalt und der gegnerischen Versicherung.

WERKSTATTBINDUNG NIMMT WEITER ZU

Doch das könnte sich perspektivisch ändern. Denn über Werkstattbindungstarife nehmen Versicherer zunemend Einfluss auf den Ort einer Reparatur. 2018 konnten 34 Prozent der Vollkaskoversicherten nicht mehr selbst darüber entscheiden, wo ihr Fahrzeug repariert wird. Das entspricht einem Plus von zwei Prozentpunkten gegenüber dem Vorjahr. Versicherer versuchen über die Steuerung der Pkw-Halter in Partnerbetriebe mit speziellen Konditionen den steigenden Schadenkosten entgegenzuwirken.

SCHADENKOSTEN UM 22 PROZENT GESTIEGEN

Denn die Kosten für die Behebung eines Unfallschadens lagen 2018 bei 2.569 Euro – und damit 470 Euro über dem Jahresschnitt von 2017. Solche Schwankungen hängen teilweise von Faktoren wie der Anzahl der Arbeitstage oder der Wetterlage mit Glatteistagen und Schneefall ab. Darüber hinaus erklärte Dr. Martin Endlein: „Zusätzlich wirkt sich natürlich auch der steigende Anteil von Fahrerassistenzsystemen auf die Reparaturkosten aus und treibt diese in die Höhe."

SCHADENABRECHNUNG PER APP – AKZEPTANZ BEI VERBRAUCHERN WEITERHIN HOCH

Zum zweiten Mal in Folge erhob die Deutsche Automobil Treuhand auch Daten zur Schadendokumentation. Dabei wurde erfragt, ob sich der Pkw-Halter vorstellen könnte, im Falle eines Schadens selbst eine aussagekräftige Fotodokumentation der Beschädigungen mit dem Smartphone aufzunehmen. Hier antworteten 45 Prozent der Befragten mit Ja, während sich 30 Prozent der Teilnehmer eine solche Erstellung nicht vorstellen können. 25 Prozent zeigten sich unsicher – vier Prozentpunkte mehr als 2017. Die Allianz bietet mit dem Schaden-Assistenten bereits eine solche App. Im Video-Statement erklärte Allianz-Vorstand Jochen Haug, man wolle über die Aufnahme von Kleinstschäden mit dem Smartphone dem Pkw-Halter die Möglichkeit geben, möglichst zeitnah eine Reparaturkostenkalkulation zu erhalten. Er betonte aber auch: „Sollte sich im Einzelfall beim Zerlegen des Fahrzeugs eine unvermittelte Reparaturausweitung aufgrund von Beschädigungen, die vorher nicht erkennbar waren, ergeben, übernehmen wir diese Kosten selbstverständlich auch."

MODERNE FAHRZEUGE ZU KOMPLEX FÜR FOTODOKUMENTATION?

Kritik an der Erstellung an der Schadenaufnahme per App durch Laien und anschließenden Kalkulation beim Versicherer äußerte die Sachverständige Victoria von Alkewitz. Sie verwies auf den steigenden Anteil an Steuergeräten, Veränderungen in Werkstoffen, hochkomplexen Fahrzeugen mit Sensorik und Steuergeräten und unterstrich: „Es ist schon heute relativ schwierig, einen Blechschaden anhand von drei bis vier Fotos, die mit einem Smartphone von einem Kunden in der Unfallsituation erstellt wurden, zu beurteilen und eine konkrete Schadensumme zu ermitteln.“ Sie unterstrich außerdem: „Das große Problem der Schaden-Apps ist, dass dort derjenige, der am Ende bezahlt, vorher den Preis festlegt.“