



15.04.2019

BVDP KRITISIERT ALLIANZ UND SPN

Anfang des Jahres waren Allianz und das Service Partner Netzwerk beim Start des neuen SPN Schadenportals optimistisch. **Im Gespräch mit der Redaktion zeigte sich Geschäftsführer Dominik Hertel zuversichtlich.** Dann wurde **Kritik der Partnerwerkstätten am neuen Portal und vor allem am Umgang mit den Betrieben** laut. In einem Anfang der Woche (15.04.2019) veröffentlichten offenen Brief kritisiert nun auch der Bundesverband der Partnerwerkstätten (BVdP) das Verhalten und die Strategie von Allianz und SPN.

SCHLECHTE BEWERTUNGEN VON SPN

In dem offenen Brief, der von BVdP-Vorstand und -Geschäftsführung unterschrieben ist, heißt es: „Seit ein paar Wochen versucht die Allianz ein neues Schadenabwicklungsportal bei ihren Partnerbetrieben zu installieren. Wir freuen uns einerseits sehr darüber, dass es bei SPN und hier besonders bei der Allianz endlich prozessuale Verbesserungen gibt. Denn der Aufholbedarf, um zumindest die einfachsten prozessualen Standards zu erfüllen, ist dort enorm.“ Die schlechten Prozesse seien einer der Gründe, warum das SPN seit Jahren bei der jährlichen Stimmungs- und Konjunkturabfrage des BVdP meist als der schlechteste Steuerer aus dem Versicherungsbereich abgeschnitten hätte, lautet die nüchterne Bilanz des Bundesverbandes. **Auch bei einer Umfrage unter**

Lesern von schaden.news | colornews.de hatte das Service Partner Netzwerk im Zufriedenheits-Ranking der Partnerwerkstätten den letzten Platz belegt.

„VON PARTNERSCHAFTLICHEM VERHALTEN WENIG ZU SPÜREN“

Weiterhin heißt es in dem Schreiben, das an Geschäftsführer Dominik Hertel adressiert ist: „Weitere und wahrscheinlich sogar die wichtigeren Gründe liegen aber im Umgang von SPN und hier eben wieder besonders der Allianz mit den Partnerbetrieben. Egal, ob es um Verhandlungen über die Verrechnungssätze, Kostenvoranschlagsprüfung oder die Auftragsverteilung im Netz ging, von partnerschaftlichem Verhalten war wenig zu spüren.“

Der Bundesverband ist zudem der Meinung: „Das ist auch das Problem bei dem Versuch der Allianz, ihr neues Abwicklungsportal durchzusetzen. Es drängt sich nämlich eindeutig der Verdacht auf, dass weder während der Entwicklung, noch bei der versuchten Einführung des Portals darüber nachgedacht wurde, welche finanziellen Belastungen damit für die Betriebe anfallen werden. Tatsächlich wurde von der Allianz sogar billigend in Kauf genommen, dass die Betriebe dafür zahlen müssen! Nur die sofortige und massive Intervention des BVdP hat dafür gesorgt, dass nun ein anderes, günstigeres Angebot vorliegt.“

BVDP KRITISIERT MIT SCHARFEN WORTEN

In dem offenen Brief heißt es weiter: „Aber kann das die Lösung des Problems sein? Kann es sein, dass eine Versicherung zuerst die Partnerbetriebe jahrelang mit wirklich schlechten Prozessen geradezu quält und sie dann, wenn diese endlich verbessert werden sollen, auch noch dafür bezahlen lässt? Kann es überhaupt sein, dass Werkstätten dazu verpflichtet werden, den Prozess, in dem sie durchleuchtet, überprüft und kontrolliert werden, auch noch bezahlen zu müssen? Darf eine Versicherung die Verantwortung für die dadurch entstehenden Kosten auf einen Dienstleister abschieben? Darf eine Versicherung so vorgehen? Wir meinen: NEIN!“

[Christian Simmert](#)