



16.10.2019

## WIE REAGIERT DER MARKT AUF DEN KURSWECHSEL IN COBURG?

Die meisten Branchenkenner, Partnerwerkstätten und Verbände hat die Ankündigung der HUK-Coburg überrascht, Veränderungen im Werkstattnetz vorzunehmen. Als erste Reaktion war hinter den Kulissen viel Kritik zu hören, die dann in den offiziellen Stellungnahmen etwas mehr Gelassenheit gewichen ist. schaden.news hat beim Bundesverband der Partnerwerkstätten (BVdP) und dem Zentralverband Karosserie- und Fahrzeugtechnik (ZKF) sowie beim Schadensteuerer Innovation Group und dem freien Werkstattnetz Global Automotive Service (G.A.S.) nachgefragt, wie sie die aktuelle Entwicklung einschätzen.

### SKEPSIS, ABER AUCH OFFENHEIT BEI DER DIGITALISIERUNG

Rückblick: Im Pressegespräch Anfang Oktober hatten Vorstandsmitglied Dr. Jörg Rheinländer und Thomas Geck (Leiter Schadenprozessmanagement) angekündigt, dass die HUK-Coburg künftig die Online-Terminvereinbarung von Autofahrern direkt in der Partnerwerkstatt vorantreiben und in die Nachverfolgung des Reparaturstatus (Reparatur-Tracking) einsteigen will. In seiner Stellungnahme äußerte sich der Zentralverband Karosserie- und Fahrzeugtechnik (ZKF) kritisch. Dort heißt es: „Wenn zukünftig der Kaskokunde auf Weisung der Versicherung entscheidet, ob, wann, wo und wie der Auftrag einer Unfallreparatur in den freien, mittelständigen Karosserie- und Lackierfachbetrieben disponiert wird, ist dem weiteren Zugriff von Dritten auf Unternehmensentscheidungen Tür und Tor geöffnet. Darüber hinaus geht ein elementares Stück unternehmerische Freiheit verloren und die Abhängigkeit zu einzelnen Auftragsgebern steigt in eine bedenkliche Höhe.“ Dennoch sei ein Tool für die „Erstanbahnung eines Kundentermins begrüßenswert, erklärt der **Verband in seinem Statement** und schränkt ein: „Dabei sollte jedoch dem Betrieb keine Verpflichtung in Richtung Kunde, aber auch in Richtung Nutzung einer vorgegebenen Software ausgesprochen werden.“

### WIE REAGIEREN DIE PARTNERWERKSTÄTTEN?

Die angekündigten Veränderungen werden in der Werkstattwelt also sehr genau beobachtet. Der Bundesverband der Partnerwerkstätten (BVdP) analysiert zurzeit die Lage und will zur Versachlichung der Diskussion beitragen. „Wir haben eine Abfrage bei den BVdP-Mitgliedern gestartet, um ein Meinungsbild einzuholen“, erklärt der Vorstandsvorsitzende Reinhard Beyer auf Anfrage von schaden.news. Wenn die Ergebnisse vorliegen, wolle man mit der HUK-Coburg über die geplanten Veränderungen diskutieren. Es geht dem Bundesverband nach eigener Aussage vor allem darum, ein breites Meinungsbild einzuholen. Dabei steht vor allem die Bereitstellung von Betriebsdaten für das Tracking im Mittelpunkt. Eine zentrale Frage lautet: „Inwieweit sind die Werkstätten bereit, Betriebsdaten offen zu legen, um eine Online-Terminvereinbarung oder die Nachverfolgung des Reparaturstatus zu gewährleisten.“

## **INNOVATION GROUP SETZT EBENFALLS AUF TRACKING UND ONLINEBUCHUNG**

Auch beim Schadensteuerer Innovation Group arbeitet man an der Online-Terminierung. Gegenüber schaden.news bestätigte der Vorstandsvorsitzende Matthew Whittall: „Wir arbeiten an einem System, in dem der Autofahrer seinen Wunschtermin online setzen kann.“ Darüber hinaus gibt es bei Innovation Group auch die Möglichkeiten für die Kooperationsbetriebe des Schadensteuerers, freie Kapazitäten zu nennen und mit der Stuttgarter Zentrale abzustimmen. „Wir tracken schon lang einige Punkte während der Reparatur“, erklärt Matthew Whittall zudem und begründet den Schritt wie folgt: „Unsere Kunden aus der Kfz-Versicherungswirtschaft, aber auch Flotten verlangen das Reparatur-Tracking. Unser Ziel ist es jedoch, das Handling für die Betriebe so einfach wie möglich zu halten.“ Innovation Group sieht für die Kooperationsbetriebe in der Nachverfolgung des Reparaturstatus und der Planung von Kapazitäten aber auch Vorteile: „Innovation Group kann dort hinsteuern, wo aktuell Kapazitäten frei sind. Unsere Erfahrung in anderen Ländern hat bereits gezeigt, dass dieser Weg gut funktioniert – mit weniger Telefonaten und weniger Stress als vorher.“

## **VERHALTENE REAKTIONEN ZUR KOOPERATION MIT PITSTOP**

Anfang Oktober wurde von den Coburgern ebenfalls die Kooperation mit Pitstop und Markenwerkstätten im HUK-Autoservice angekündigt. **Dazu startet der Kfz-Versicherer in Hamburg ein Pilotprojekt.** Der Zentralverband für Karosserie- und Fahrzeugtechnik (ZKF) stellt dazu fest: „Die Entscheidung der HUK-Coburg zukünftig im Bereich Service enger mit Pitstop und Vertragswerkstätten zusammenzuarbeiten, ist eine neue Ausrichtung in Coburg. Es macht für einen Karosseriefachbetrieb nicht immer einen betriebswirtschaftlichen Sinn, sich auf das Servicegeschäft im Bereich Mechanik einzulassen.“

## **WIE REAGIERT DER FREIE MARKT AUF DEN KURSWECHSEL IM AUTOSERVICE?**

Während sich Innovation Group nicht zur Strategieänderung der HUK-Coburg im Autoservice äußern wollte, bewertet Global Automotive Service (G.A.S.) die Veränderungen der Coburger. „Der Druck auf die HUK-Coburg muss sehr hoch sein“, kommentierte G.A.S.-Geschäftsführer Andreas Brodhage die aktuelle Entwicklung. „Erst hatten wir im Jahr 2016 einen Streit um die Signalisation der Partnerwerkstätten, dann sollten K&L-Betriebe in den Autoservice einsteigen und jetzt setzt man auf die Kooperation mit einer Werkstattkette und OEM-Werkstätten.“ Für Andreas Brodhage ist damit der Einstieg in den Autoservice des Kfz-Versicherers gescheitert. Denn gerade der Aftersales-Markt stellt sich viel komplexer dar, als „dies einzelne Kfz-Versicherer vielleicht erkennen“. Während sich die HUK-Coburg vor allem auf ältere Fahrzeuge mit ihrem Autoservice konzentrierte, seien es bei G.A.S. vor allem Flotten und Leasingfahrzeuge. „Wir bieten unseren Partnerwerkstätten Qualifizierung und Zertifizierung. Das ist entscheidend, um im freien Markt erfolgreich zu sein“, erklärt Andreas Brodhage und hat dabei nicht nur die Mechanik, sondern auch die E-Mobilität im Blick. „Es ist heute schwer genug, sowohl aufgrund der Entwicklung neuer Antriebstechnik als auch in Bezug auf Telematik und Komfortelektronik im freien Markt den Anschluss zu halten. Das gelingt nur, wenn die freien Betriebe mit auf die Reise genommen werden.“ Im Unterschied zur HUK-Coburg ständen bei G.A.S. eben die markenunabhängigen Werkstätten im Mittelpunkt und nicht die Interessen eines Kfz-Versicherers. „Zur Wahrheit gehört natürlich auch, dass wir über die Coparts Autoteile an die Werkstätten verkaufen. Unser Fokus liegt dabei aber eben auf den Betrieben.“ Der Kurswechsel bei

der HUK-Coburg zeige nach Meinung von Andreas Brodhage, dass es dem Versicherer vor allem um seine Interessen gehe.

Christian Simmert