



23.09.2020

## AUSGEZEICHNETE SCHADENSTEUERUNG

Umsatzentwicklung, Prozesse, Konditionen, Abwicklungsaufwand – in diesen Kategorien bewerten die rund 600 im BVdP organisierten Betriebe die Schadensteuerer. Auf Grundlage der Ergebnisse ermittelt der Verband seit 2018 den „Schadensteuerer des Jahres“.

### „FAIRNESS UND VERTRAUEN IM SCHADENMANAGEMENT“

„Mit der Verleihung des Awards setzen wir ein starkes Zeichen für das kooperative Schadenmanagement. Wir zeichnen den Steuerer aus, der von unseren Mitgliedsbetrieben die besten Bewertungen für die Zusammenarbeit über verschiedene Kriterien hinweg erhält. Denn wir sind der festen Überzeugung, dass Fairness und Vertrauen im Schadenmanagement die beste Voraussetzung für eine Win-Win-Situation zwischen Steuerer und K&L-Fachwerkstatt sind. Davon profitieren dann nicht zuletzt auch die gemeinsamen Kunden“, betont der Vorstandsvorsitzende des BVdP, Reinhard Beyer.

### SO ERFOLGT DIE ABSTIMMUNG

Die Umfrage erfolgt online über einen mehrwöchigen Zeitraum. Auf Basis der qualitativ über offene und geschlossene Fragen erhobenen Daten agiert der BVdP als Interessenvertreter seiner Mitgliedsbetriebe und kürt den Steuerer, der die besten Bewertungen der Karosserie- und Lackierfachbetriebe erhält, zum Schadensteuerer des Jahres.

### ERFOLGREICHER KURSWECHSEL

In diesem Jahr erzielte die Provinzial Rheinland die besten Ergebnisse und sicherte sich den Titel „Schadensteuerer des Jahres 2020“. Der Versicherer hat sich dabei ganz bewusst für eine partnerschaftliche Zusammenarbeit mit den Werkstätten entschieden. **So betonte Bernd Wirtz, Kraftfahrtschadenleiter der Provinzial Rheinland, bereits 2017 im Gespräch mit schaden.news über**

die Rechnungskürzungen durch externe Prüfdienstleister: „Wir haben das Produkt eingestellt, weil die Nebenwirkungen deutlich gravierender waren, als der wirtschaftliche Erfolg.“

Und der Kurswechsel hat sich gelohnt – bei der Übergabe des Awards Mitte September untermauerte BVdP-Geschäftsführer Michael Pinto „das ausgezeichnete Feedback aus den Werkstätten zur Zusammenarbeit mit der Provinzial Rheinland über alle erhobenen Kategorien hinweg“.

Bernd Wirtz, der den Award stellvertretend für die Provinzial Rheinland entgegennahm, ergänzte: „Unser ausgemachtes Ziel ist es, unsere Kunden von unseren Leistungen zu begeistern. Das können wir nur erreichen, wenn die Zusammenarbeit mit unseren Werkstattpartnern stimmt. Deshalb setzen wir auf Vertrauen und Fairness, das zahlen uns die Werkstätten mit hervorragender Qualität bei Reparatur und Service zurück. Da spielt uns dann auch das BVdP-Qualitätssiegel m.o.r.e. (Mein optimales Reparaturergebnis) in die Hände, da wir bei den m.o.r.e.-Werkstätten sicher gehen können, dass unsere Kunden den gewissen Mehrwert erhalten. m.o.r.e. ist ein Wegweiser für Service- und Reparaturqualität.“

## **PARTNERSCHAFTLICHE ZUSAMMENARBEIT**

Im Jahr 2019 siegte ebenfalls ein Versicherungsunternehmen der Provinzial Holding AG – die Westfälische Provinzial wurde vom BVdP zum Schadensteuerer des Jahres 2019 gekürt.

**Abteilungsleiter Michael Bojarzyn hob damals vor allem die regionale Nähe als Stärke des Versicherers hervor.** Die vorhandenen Lösungen und Prozesse, die im Falle eines Schadens für den Kunden greifen, seien wichtig, damit der Kunde sich letztlich gut aufgehoben fühlt, betonte Michael Bojarzyn.

## **„KOMPLETT AUF DIE LVM ZUGESCHNITTEN“**

„Seriöse Schadenregulierung ist ein enormes Aushängeschild der Versicherung, denn das ist der Moment der Wahrheit. Da zeigt sich für den Kunden, was sein Produkt, das er gekauft hat, wert ist“, betonte 2018 auch Detlev Ballas. **Vor zwei Jahren nahm er den zum ersten Mal verliehenen Award stellvertretend für die LVM Versicherung entgegen.**

Auch in diesem Fall fällt auf: Die LVM arbeitet mit einem komplett auf die Versicherung zugeschnittenen Konzept innerhalb der Schadensteuerung. Das Werkstattnetz umfasste zum damaligen Zeitpunkt 1.250 Partnerbetriebe – zu gleichen Teilen freie und Markenwerkstätten.

**Carina Hedderich**