SCHADEN.NEWS

11.05.2022

EINFACH MAL HANDELN!

Das Verhältnis zwischen Kfz-Versicherern und Betrieben ist oftmals zwiespältig. Probleme in der Schadenregulierung, Diskussionen um Stundenverrechnungssätze oder Rechnungskürzungen sorgen nicht selten für Unmut. Andererseits läuft die Abwicklung tausender Unfallschäden Tag für Tag landauf landab in der Republik häufig reibungslos. Für Konflikte gilt: Bloß abwarten und einfach meckern hilft nicht wirklich. Miteinander sprechen und Verständnis füreinander schaffen vielleicht schon.

Das dachten sich auch die Geschäftsführer der Josef Vogel Karosserie- und Lackiercenter GmbH im sauerländischen Brilon, über die wir heute in unserem Newsletter berichten. Sie handeln einfach, gehen offen in den Dialog mit den Kfz-Versicherern – und das mit Erfolg. In der vergangenen Woche hat der Betrieb mehr als 30 Versicherungsagenturen zu einem Versicherertag eingeladen. Die Idee ist clever. Denn zum einen stärkt es die Kundenbindung und zum anderen schafft die Aktion Verständnis für das, was ein K&L-Betriebe Tag für Tag leistet. Das Team hat den Agenturen ganz praktisch erklärt, was zwischen Schadenmeldung und Auslieferung des reparierten Fahrzeuges an den Kunden tatsächlich in der Werkstatt passiert.

Dieses Verständnis ist wichtig. Denn nur, wenn den Versicherern klar wird, welche Prozessschritte für eine fachgerechte Fahrzeugreparatur notwendig sind, werden sie auch nachvollziehen können, dass Investitionen in Technik und Know-how entscheidend sind – und das diese Investitionen eben Geld kosten. Gerade vor dem Hintergrund der Mobilitätswende, die besondere Herausforderungen im Hinblick auf die Instandsetzung von E-Autos mit sich bringt – oder der immer rasanter

voranschreitenden Fahrzeugtechnik. Die Betriebe brauchen topmoderne Ausrüstung und hochqualifizierte Mitarbeiter, die gut bezahlt werden müssen.

Nur wenn man direkt miteinander spricht und die Perspektive wechselt, entsteht Vertrauen, das wiederum die Kundenbeziehung stärkt. Das Beispiel aus dem Sauerland zeigt: Wer etwas erreichen will, darf nicht nur meckern, sondern muss auch einfach mal handeln.

Ina Otto