



26.07.2023

WIE STEUERT RIPARO FÜR DIE R+V?

Die R+V Versicherung arbeitet neben Innovation Group und dem Schadensteuerer DMS auch mit riparo zusammen. Im Schadenmanagement stellt sich der Kfz-Versicherer damit sehr breit auf. Im Exklusiv-Interview erklären Ulrike Thumm (Riparo) und Martin Meier (Leiter Recht und Grundsatz Kfz- und Unfallschaden, Dienstleistungsmanagement R+V Versicherung) ihre Zusammenarbeit.

Frau Thumm, was zeichnet die Zusammenarbeit mit der R+V aus Ihrer Sicht aus? Ulrike Thumm:

Wir haben bei der R+V ausschließlich kompetente Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner für unser Thema Werkstattnetz-Management. Diese haben nicht nur die Erfordernisse der R+V im Blick, sondern auch Verständnis für die Erfordernisse, Sorgen und Nöte der Werkstattpartner.

Herr Meier, wieso ist gerade riparo Ihr Partner in der Schadensteuerung der R+V Versicherung?

Martin Meier: Riparo ist einer von mehreren Dienstleistern, mit denen die R+V Versicherung beim Schadenmanagement zusammenarbeitet. Dieses Netzwerk stellt sicher, dass unsere Kundinnen und Kunden im Schadenfall schnelle und kompetente Hilfe bekommen. Riparo hat sich als sehr verlässlicher Partner im Bereich „Werkstattnetz“ gezeigt.

Welche Funktion übernimmt riparo im Schadenmanagement der R+V? **Ulrike Thumm:** riparo verwaltet das Werkstattnetz mit vorwiegend freien Karosserie- und Lackierfachbetrieben, in das die R+V ihre Kundinnen und Kunden, als auch Geschädigte, nach einem Kfz-Schaden steuert. Wir wählen geeignete Fachbetriebe aus und sorgen in der Folge dafür, dass alle in das Werkstattnetz vermittelten Fälle reibungslos ablaufen.

Wie gehen Sie als R+V mit dem Kostendruck in den Partnerwerkstätten und der sich generell verschlechternden Schaden-Kosten-Quote um? **Martin Meier:** Hierzu sind wir in einem fortwährenden Austausch mit unseren Dienstleistern wie riparo, der Innovation Group und DMS. Wir haben in den vergangenen Jahren die Konditionen der Zusammenarbeit mehrmals angepasst und dabei einen Weg gefunden, um alle am Prozess Beteiligten zufriedenzustellen. Unsere Kundinnen und Kunden sowie die Geschädigten sind sehr zufrieden mit unserer Hilfe im Schadenfall und dem hervorragenden Service, den sie durch die Partnerwerkstätten erfahren.

Welchen Wert legen Sie auf die Instandsetzungsquote im Werkstattnetz? **Martin Meier:** Die Instandsetzungsquote im Reparaturgeschäft ist sehr wichtig für die Zusammenarbeit. Diese Quote ist auch der Grund, warum wir vorwiegend mit freien Reparatur- und Lackierfachbetrieben zusammenarbeiten. Der ökologische Aspekt von „Reparieren statt Erneuern“ rückt vermehrt in den Fokus.

Frau Thumm, wie stellen Sie als riparo die Gewährleistung einer hohen Instandsetzungsquote sicher? **Ulrike Thumm:** riparo prüft alle eingehenden Kostenvoranschläge auf die Einhaltung der vereinbarten Konditionen, auf die Plausibilität zur Schadenschilderung und den vom Werkstattpartner vorgeschlagenen Reparaturweg. Die Prüfung erfolgt ausschließlich mit Kolleginnen und Kollegen, die aus dem Werkstattbereich kommen und einen Meisterbrief haben. Sollten wir bei der Prüfung zu der Einschätzung kommen, dass das beschädigte Fahrzeugteil eventuell repariert statt getauscht werden könnte, dann setzen wir uns mit dem Werkstattpartner in Verbindung und besprechen die Kalkulation. Nicht nur aufgrund der Ersatzteilproblematik versuchen die Werkstattpartner aber auch schon von sich aus so viel wie möglich instand zu setzen.

Welche Rolle werden einheitliche Standards der Nachhaltigkeit in der Unfallschadenreparatur aus Ihrer Sicht künftig spielen? **Ulrike Thumm:** Das Thema Nachhaltigkeit nimmt für alle Marktteilnehmer an Bedeutung zu. Für den Markt wäre es sehr wünschenswert, wenn die ökologischen und sozialen Standards für alle einheitlich, geprüft und zertifiziert sind. Unterschiedliche Standards und Zertifizierungen würden für einen kaum zu bewältigenden Aufwand sorgen.

Vielen Dank für das Interview.

Christian Simmert