



25.10.2023

SCHADENSTEUERUNG: BVDP KRITISIERT DIREKTKUNDENREGELUNG

Die Abrechnung von Reparaturaufträgen im Direktkundengeschäft zu Konditionen der Schadensteuerung sehen die Partnerwerkstätten schon länger kritisch. Nun äußert sich der Bundesverband der Partnerwerkstätten öffentlich zu dieser Direktkundenregelung, warnt vor einem wirtschaftlichen Ungleichgewicht zu Lasten der Partnerbetriebe und fordert deshalb, diese Baustelle“ in der Schadensteuerung zu schließen. In einer aktuellen Pressemitteilung, die schaden.news exklusiv vorliegt, heißt es seitens des Verbandes: „In den Anfangsjahren der Schadenlenkung spielte das Thema Direktkundenregelung eher eine untergeordnete Rolle: Sonderkonditionen gab es für gesteuerte Fälle, ungesteuerte Aufträge wurden an die Schadensteuerer zu den ausgehängten Konditionen ohne Großkundenrabatt abgewickelt. Nun hat sich die Schadensteuerung in den letzten Jahren so entwickelt, dass der Anteil gesteuerter Schäden immer weiter zunahm, dafür aber das Direktkundengeschäft abnahm. Damit einher ging zum Leidwesen der Partnerbetriebe schleichend eine negative Entwicklung, bei der die Kosten des Reparaturgeschäfts einseitig den Werkstätten aufgebürdet werden, denn viele Steuerer beanspruchen auch bei ungesteuerten Schäden die Konditionen, die für das gesteuerte Geschäft vereinbart wurden.“

„PRÄGNANTE UNTERSCHIEDE BEI DER ABWICKLUNG VON GESTEUERTEN UND UNGESTEUERTEN SCHÄDEN“

Das Resultat sei nun ein Ungleichgewicht zu Ungunsten der Betriebe, denn die ursprünglich wirtschaftlich sinnvolle Mischkalkulation zwischen gesteuerten und ungesteuerten Schäden ginge nicht mehr auf, obwohl die Reparaturpartner der Versicherer fleißig in Qualifikation, Technik und Service investierten. Noch dazu gebe es prägnante Unterschiede bei der Abwicklung eines

gesteuerten und eines ungesteuerten Unfallschadens: „Während ein Direktkunde auf Seiten der Partnerbetriebe einen höheren Aufwand verursacht, die Mitarbeiter intensiver bindet und die entsprechende Instandsetzung eine längere Bearbeitung inklusive längerer Standzeiten erfordert, profitieren Versicherer von den günstigen Konditionen der Schadensteuerung, ohne überhaupt den Schaden in die Werkstatt eingesteuert zu haben“, kritisiert der Verband in dem Papier die Lage.

„UNGLEICHGEWICHT ZU LASTEN DER PARTNERBETRIEBE IST NO-GO“

Dieses Ungleichgewicht zu Lasten der Partnerbetriebe habe „nichts mehr mit Kooperativem Schadenmanagement zu tun“, erklärt der BVdP weiter. „Die Direktkundenregelung ist ein No-Go und hat in der fairen Zusammenarbeit zwischen Werkstatt und Versicherer nichts zu suchen, denn Sonderkonditionen darf es nur geben, wenn es sich tatsächlich um einen gesteuerten Schaden handelt. Zumal es die Versicherungen selbst in der Hand haben, wie aktiv und erfolgreich sie das Thema Steuerung vermarkten.“

„VERSICHERUNGEN PROFITIEREN VON DEN INVESTITIONEN DER BETRIEBE DER LETZTEN JAHRE“

Das Argument der Schadenlenker, dass Betriebe von der Schadensteuerung profitieren und Schäden reparieren würden, die sie sonst nicht repariert hätten, sei heute nur die halbe Wahrheit, fährt der Verband fort. „Die Betriebe haben sich im Laufe der letzten 25 Jahre enorm weiterentwickelt und hohe Summen investiert. Das genau ist heute die Basis einer funktionierenden Schadenlenkung. Nur durch hochwertige Reparaturen, überdurchschnittlichen Service und aktuelle Qualifikation stellen die Betriebe die Autofahrerinnen und Autofahrer tagtäglich mehr als zufrieden und erarbeiten sich das Vertrauen ihrer Kunden.“ Davon würden aber die Versicherungen in einem hohen Maße profitieren. Deshalb sei es höchste Zeit und ein Gebot des fairen Umgangs miteinander, das Gleichgewicht wieder herzustellen und die Direktkundenregelung an die aktuellen Gegebenheiten anzupassen. „Sollte das nicht der Fall sein, nimmt man seitens der Versicherer einen Verlust an Qualität und Ressourcen im Reparaturgeschäft in Kauf, der zuerst die Versicherer treffen wird“, prognostiziert der Verband. Natürlich müsse jeder Betrieb selbst entscheiden, mit wem und zu welchen Rahmenbedingungen eine Zusammenarbeit passt. „Wir erhalten allerdings schon jetzt viele Rückmeldungen von Betrieben, die ihre Ressourcen für das gesteuerte Geschäft überdenken müssen. Hier liegt der Ball bei den Versicherungen, diese Themen aufzugreifen und zu reformieren“, heißt es in der Pressemitteilung weiter.

AUCH KOSTENLOSE ERSATZMOBILITÄT UND SVS INKLUSIVE LACKMATERIAL IN DER KRITIK

Laut BVdP sei die Direktkundenregelung nur eine von mehreren Baustellen in der Schadensteuerung, die es zu schließen gilt: „Auch die kostenlose Ersatzmobilität, das Modell SVS inklusive Lackmaterial und noch einiges mehr gehören zu den alten Zöpfen, die abgeschnitten werden müssen, wenn Versicherer weiter von Kundenzufriedenheit, Qualität und Zuverlässigkeit profitieren wollen.“

Ina Otto