



07.05.2024

BVDP: WER SCHAFFT DIE DIREKTKUNDENREGELUNG NUN WIRKLICH AB?

„Es gab klare Botschaften von Schadensteuerern und Versicherern, wie wir sie so noch nie zuvor gehört haben. Offenbar haben viele Auftraggeber die Zeichen der Zeit erkannt“ – mit diesen Worten schaut BVdP-Vorstand Peter Vogel gleich zu Beginn des schaden.news-Interviews auf die Netzwerkstatt des Verbandes Ende April zurück. Durchweg positive Stimmung auch bei seinen Vorstandskollegen sowie bei Geschäftsführer Michael Pinto: „Schon am Vorabend der Veranstaltung haben wir gemerkt, dass es großen Gesprächsbedarf gibt. Das hat sich dann in der Veranstaltung selbst fortgeführt.“ Der Vorstand spricht von einem Wir-Gefühl, das sich bei allen am Schadenprozess Beteiligten während der Veranstaltung in Leiwen eingestellt habe. „Wir sitzen alle in einem Boot, das hat die Netzwerkstatt wieder deutlich gezeigt“, erklärte Vorstand Andreas Lau.

TOP 8 DER KRITIKPUNKTE AN DER SCHADENSTEUERUNG

Dabei habe der Verband die Themen, die in Leiwen diskutiert wurden, auch schon in den vergangenen Monaten immer wieder gesetzt, beispielsweise zur **Direktkundenregelung** oder zur **kostenlosen Ersatzmobilität**. Bereits im Vorfeld der Netzwerkstatt hatte der BVdP seine Mitgliedsbetriebe nun zu den größten Kritikpunkten in der Schadensteuerung befragt. Den größten Handlungsbedarf sehen die Werkstätten demnach weiterhin bei der Direktkundenregelung, gefolgt von zu langsamer Reaktion der Auftraggeber bei Rückfragen, die zeitraubende KVA-Prüfung. Aber auch die gestiegene Reparaturdauer, ein aufwändiger Freigabeprozess, langsame

Zahlungsgeschwindigkeit und die Kürzung der Reparaturrechnung schafften es in die Top 8 der häufigsten Kritikpunkte (siehe Grafik in der Bildleiste).

KLARE WORTE BEI DER DIREKTKUNDENREGELUNG VON SPN

Dabei wurde während der Netzwerkstatt vor allem die Direktkundenregelung diskutiert – und hier gab es laut dem BVdP auch die größte Klarheit. „Mit einem Statement von Dimitra Theocharidou-Sohns, Geschäftsführerin der SPN Service Partner Netzwerk GmbH, die Direktkundenregelung nicht anzurühren, hat es erstmals ein klares Commitment aus den Reihen der FLIs zu diesem Thema gegeben. Und auch Mark Alagna, neuer Vorstandsvorsitzender der Innovation Group, hat während der Netzwerkstatt auf der Bühne eine Reform der Direktkundenregelung angekündigt“, fasst Michael Pinto im schaden.news-Gespräch noch einmal zusammen. Beim Kfz-Versicherer HUK-Coburg und beim Schadensteuerer Consense hingegen sei die Direktkundenregelung von vornherein kein Thema. Welche FLIs sich bisher noch nicht zu einer Reform der Direktkundenregelung ausgesprochen hat, ließen der BVdP-Vorstand sowie der Geschäftsführer im schaden.news-Gespräch offen, zeigte jedoch Einigkeit, dass auch bei den betreffenden Reformen notwendig seien. „Die Strategie: ich sichere mir ein Partnernetz und erhalte dadurch automatisch Partnerkonditionen – das darf es nicht geben“, betonte Michael Pinto dazu.

KVA-PRÜFUNG UND ERSATZMOBILITÄT WEITER UNTER BEOBACHTUNG

Ein weiteres Thema, da auch auf der Netzwerkstatt immer wieder zur Sprache kam, war die KVA-Prüfung durch die Auftraggeber. Auch hier erhofft sich der BVdP-Vorstand zukünftig schlankere Prozesse von den FLIs und habe diese zumindest von der Innovation Group bereits zugesagt bekommen. „Wir kommen nicht um den Punkt herum, eine Regelung zu finden, die lautet: Erster Kostenvoranschlag gleich Rechnung“, betonte auch Peter Vogel. Hinsichtlich des Themas Zahlungsgeschwindigkeit habe es zudem einen klaren Appell an die Versicherer durch die Partnerwerkstätten gegeben: „Es darf einfach nicht wochenlang dauern, bis es zu einer Zahlung kommt.“ Auch die Ersatzmobilität bleibt ein drängendes Thema, an dem man, betonte der Vorstand, weiter dran bleiben werde. Hier brauche es eine zeitnahe Lösung.

DURCH KONSEQUENTEN DIALOG ZUM ZIEL

Insgesamt lobte der Vorstand die gemeinsame Zusammenarbeit der vergangenen drei Jahre, die durch die Vorstandswahl auf der Mitgliedsversammlung am Tag vor der Netzwerkstatt mit gleicher Besetzung einhellige Bestätigung erfahren habe. „Die Kontinuität der vergangenen drei Jahre und den konsequenten Dialog werden wir auch in der neuen Amtsperiode weiterverfolgen, um unsere gesteckten Ziele zu erreichen“, betonte Peter Vogel. Vorstandsvorsitzender Reinhard Beyer fügt hinzu: „Wenn wir die vergangenen drei Jahre Revue passieren lassen, sehen wir, dass wir eine große Hartnäckigkeit an den Tag legen müssen, um die notwendigen Reformen voranzutreiben. Das geschehe nicht immer besonders laut, dafür aber kontinuierlich und effizient. Diese Strategie werden wir im Sinne des kooperativen Schadenmanagements weiterverfolgen.“ Geschäftsführer Michael Pinto betonte: „Ich freue mich, mit diesem Vorstand weiter zusammenzuarbeiten. Wir bilden ein schlagkräftiges Team, in dem es Spaß macht, die Interessen unserer Verbandsmitglieder zielgerichtet und erfolgreich zu vertreten.“

BEDEUTUNG DES VERBANDES BETONT

Klare Worte zur Rolle des Verbandes kamen von Reinhard Beyer: „Wenn wir die Schadensteuerung für die Betriebe nicht wieder attraktiv machen, kostet uns das Ressourcen. Das zermüht die Mitarbeiter in den Werkstätten.“ Daher sei die Arbeit des BVdP und die Verfolgung der gesteckten Themen auch zukünftig sehr wichtig. In diesem Zuge richtete er eine klare Botschaft an die FLIs, Themen nicht an den Partnerbetrieben vorbeizuentwickeln. Vor allem spielte der Vorstandsvorsitzende damit auf die Digitalisierung an: „Klar, es wird nicht den einen Knopf geben, mit dem sich alles bedienen lässt. Von diesem Gedanken müssen wir uns verabschieden. Doch es muss möglich sein, verschiedene Plattformen und Lösungen in ein DMS zu integrieren.“

NEUES BEWERTUNGSSYSTEM BEI WAHL ZUM SCHADENSTEUERER DES JAHRES

Reformiert hatte der BVdP in diesem Jahr übrigens die Wahl zum Schadensteuerer des Jahres. Hier fragte der Verband vor der Veranstaltung bei den Partnerbetrieben verschiedene Parameter mit dem Schulnotensystem von 1 bis 6 ab. Erstmals wurden dabei nicht nur der Erstplatzierte, nämlich die LVM (Note: 2,26), genannt, sondern auch die Plätze zwei (DEVK) und drei (der Vorjahressieger ARVAL). „Schadensteuerer, die sich nicht auf dem Siegertreppchen wiederfanden, können sich vertrauensvoll an uns wenden, um zu erfahren, wo die größten Baustellen in der Zusammenarbeit mit den Partnerbetrieben in deren Augen liegen“, erklärte der Geschäftsführer abschließend. Die Bedeutung des BVdP-Awards stellte Michael Messmann, Leiter der LVM-Werkstattsteuerung, noch einmal heraus, der seiner Freude über diese besondere Auszeichnung angesichts der Herausforderungen im Schadenmanagement deutlich Ausdruck verlieh.

Ina Otto