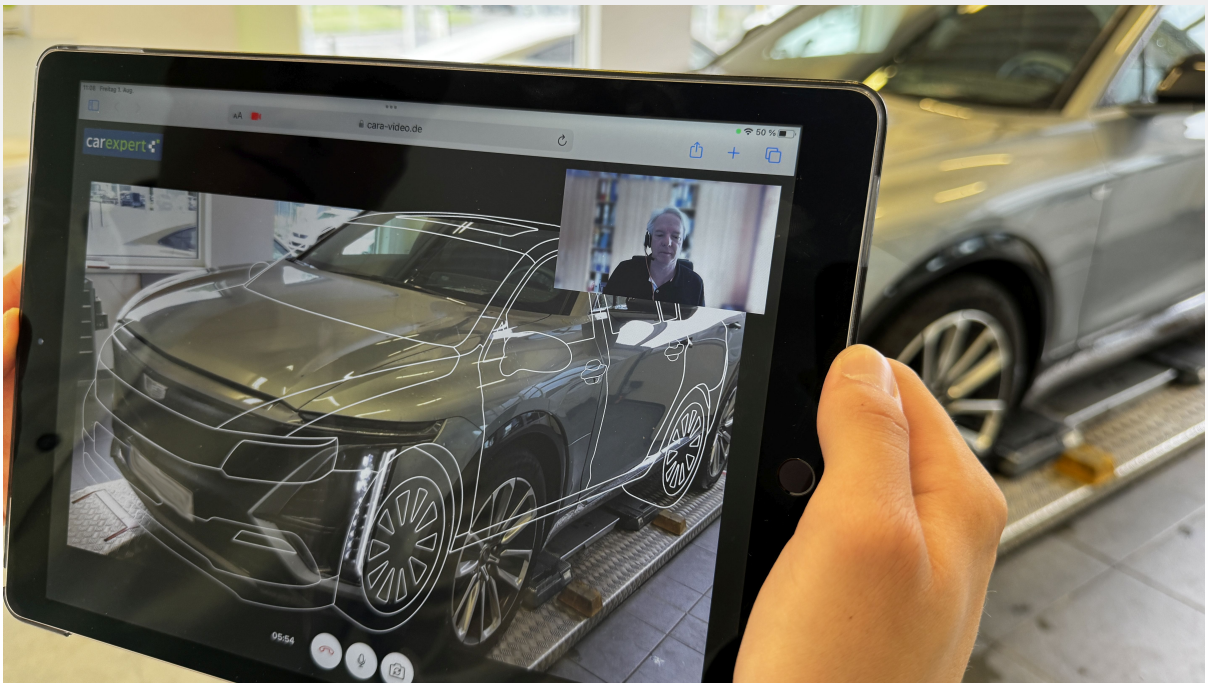
SCHADEN.NEWS










10.09.2025

WIE LÄUFT VIDEO ON DEMAND BEI DER SCHADENBEGUTACHTUNG?

Oftmals war das Schadenmanagement treibende Kraft der Veränderung in der Unfallschadenreparatur. Strukturierte Schadenregulierung, Digitalisierung, Prozesseffizienz – es lassen sich viele Beispiele dafür finden, wie sich Partnerwerkstätten den Anforderungen der Schadensteuerung erfolgreich angepasst haben. Natürlich wird diese Entwicklung in der Werkstattwelt auch kritisch gesehen, keine Frage. Doch wo würde der Schadenmarkt heute ohne Schadensteuerung stehen?

„MEHR TEMPO IN DER SCHADENABWICKLUNG, MEHR PRÄZISION BEI DER KOSTENKALKULATION“

Ein nächster Schritt in dieser Entwicklung könnte die Schadenbegutachtung und Freigabe der Reparaturkostenkalkulation via Video on Demand sein. Der Schadenmanager Riparo hat den von carexpert entwickelten Prozess mit der R+V Versicherung in seine Prozesssteuerung implementiert und treibt diese jetzt voran. „Uns ist wichtig, dass wir mit diesem freiwilligen Angebot die Werkstätten dabei unterstützen den Aufwand im Reparaturablauf zu reduzieren“, erklärt Riparo Geschäftsführer Michele Tancredi im Redaktionsgespräch. Bei carexpert heißt es, dass man mit der Partnerwerkstatt „auf Augenhöhe über die Schadenkalkulation spricht und offene Fragen direkt klärt und bei Problemen unterstützt.“ Nach Angaben von carexpert lässt sich die Prozesszeit durch Video on Demand für Erstellung und Freigabe der Reparaturkostenkalkulation auf unter eine Stunde reduzieren.“ Zum Hintergrund: Bei dem Service Video on Demand hält carexpert ein Team von Kfz-

Sachverständigen bereit, dass jederzeit spontan ansprechbar ist. Bei der konventionellen Video-Begutachtung muss hingegen ein Termin vereinbart werden.

„VIDEO ON DEMAND-PROZESS FÜR UNS ALS BETRIEB EFFIZIENTER“

Doch wie läuft der Prozess bei der Video-Schaltung tatsächlich in der Praxis ab? Und gibt es wirklich einen Nutzen für den K&L-Betrieb? Maximilian Mälzer, Geschäftsführer und Betriebsnachfolger bei isicar in Leipzig meint: „Definitiv ja. Der Video on Demand-Prozess ist für uns als Betrieb viel effizienter.“ Im Rahmen der Corona-Pandemie seien vermehrt Videoschaltungen eingesetzt worden, seitdem hat sich das Angebot digitaler Besichtigungen laut dem jungen Geschäftsführer stetig erweitert. Zwar sei der Anteil mit zehn Prozent im Vergleich zu Begutachtungen vor Ort bei dem Leipziger Familienbetrieb noch immer verhältnismäßig gering, Maximilian Mälzer ist sich jedoch sicher, dass dieser sukzessive steigen wird.

GEMEINSAME SCHADENBESICHTIGUNG PER VIDEOCHAT

„Ein großer Vorteil von Video on Demand ist die Flexibilität bei der Terminvereinbarung, man kann sowohl spontan über die Hotline anrufen als auch einen fixen Termin vereinbaren“, erklärt der Betriebsnachfolger den Ablauf. Insgesamt sechs Mitarbeiter betreuen beim Prüfdienstleister carexpert die Hotline, einer davon ist der Sachverständige Ralf Abé. Während des Redaktionsbesuches von schaden.news bei isicar in Leipzig besichtigt er per Videochat gemeinsam mit Maximilian Mälzer einen großflächigen Blechschaden an einem Cadillac LYRIQ. Neben allgemeinen Aufnahmen vom Fahrzeug werden während der Besichtigung auch Detailaufnahmen des Schadens gemacht, sofern diese noch nicht oder nicht in ausreichender Qualität im Kostenvoranschlag vorliegen. „Die Videobesichtigungen sind sehr detailliert, wir können persönlich mit dem zuständigen carexpert-Gutachter über einzelne Schadenpositionen sprechen, es können zusätzliche Fotos gemacht werden. Wir nutzen diesen Service gern“, so der isicar-Geschäftsführer.

WIRD VIDEO ON DEMAND ZUM STANDARD?

Auch Ralf Abé bestätigt, dass die Anfragen für den Video on Demand-Service im letzten Jahr zugenommen haben. carexpert räumt aber im Redaktionsgespräch auch ein, dass sich die Anzahl der Videoschaltungen noch auf einem niedrigen Niveau befinden. Für Maximilian Mälzer ist der Nutzen für seinen Betrieb klar. Der Hauptgrund dafür sei unter anderem die Bearbeitungsgeschwindigkeit, die der junge Betriebsnachfolger im Gespräch mit schaden.news positiv hervorhebt. Rund eine Stunde dauere die Auftragsauslösung durch carexpert, bereits zwei Stunden nach dem Videocall erfolge schließlich die Reparaturfreigabe von riparo.

Die Schadengrenze für Video on Demand-Besichtigungen variiert je nach Auftraggeber. In dem Leipziger Full-Service-Betrieb wird der Service deshalb vor allem bei großflächigen, einfachen Blechschäden genutzt. „Ich bin ein starker Befürworter digitaler Tools und würde mir persönlich wünschen, dass mehr Besichtigungen per Videocall durchgeführt werden. Denn damit sind wir unabhängiger von den Sachverständigen und deren Terminkalender, die Auftragsauslösung erfolgt deutlich schneller und trotz allem können wir persönlich mit dem Gutachter von carexpert über den Schaden sprechen“, resümiert Maximilian Mälzer abschließend.

„WIR BAUEN UNSERE DIGITALEN PROZESSE SCHRITTWEISE WEITER AUS“

Natürlich sieht auch Michele Tancredi aus dem Blickwinkel von Riparo das Thema Video on Demand in der Schadenbegutachtung positiv. „Wir bauen unsere digitalen Prozesse in der Schadenregulierung immer dort aus, wo wir kürzere Prozesszeiten und einen geringeren Aufwand für alle Beteiligten erreichen können.“ Für den Schadensteuerer aus Holzgerlingen gibt es zudem ein weiteres Argument: „In Zukunft werden nicht nur in der Werkstatt immer mehr Fachkräfte fehlen, auch die Kfz-Sachverständen haben Nachwuchssorgen. Der Weg der Video-Begutachtung bietet einen wichtigen Baustein, um diese künftige Entwicklung ein stückweit entgegenzuwirken.“

Christian Simmert