SCHADEN.NEWS









01.07.2026

HUK-COBURG: „WIR HALTEN UNSERE ZUSAGEN TROTZ MARKTVERÄNDERUNG“

Im Exklusiv-Interview sprechen Michael Schnapp und Martin Schneider (Schaden Prozessmanagement HUK-Coburg) über aktuelle Marktentwicklung, sinkende Auslastung in der Schadensteuerung, die Relevanz der E-Mobilität und die strategische Kontinuität im Werkstattnetz.

Wie beurteilt die HUK-Coburg die derzeitige Lage im Unfallschadenmarkt? __Michael Schnapp: __Wir sehen eine Fortsetzung des langfristigen Trends: Die Schadenhäufigkeit in der Kraftfahrt-Haftpflicht geht weiter leicht zurück. Aktuell liegen wir in den ersten fünf Monaten des Jahres 2026 sogar nochmals deutlich unter der Marke von 40 Kraftfahrzeug-Haftpflicht-Schäden pro 1.000 versicherte Fahrzeuge. Zum Vergleich: In den 1970er-Jahren lag dieser Wert noch bei 150 Unfallschäden. Unser gesteuertes Reparaturvolumen halten wir aber im Wesentlichen stabil auf Vorjahresniveau, was uns vor allem durch ein starkes Kundenwachstum gelingt - mit einem Nettoplus von rund 500.000 Verträgen im Jahr 2025. Gleichzeitig stellen wir fest, dass die durchschnittlichen Schadenkosten weiter steigen.

Wie sieht es mit der Auslastung in Ihrem Werkstattnetz aus? Michael Schnapp: Bezüglich der Werkstattauslastung hat sich der Wind im Vergleich zu Anfang 2025 komplett gedreht. Damals hatten wir noch engere Reparaturkapazitäten, heute verzeichnen wir spürbare freie Kapazitäten am Markt.

Wir erleben aktuell die niedrigsten Auslastungsquoten im Netz seit vier bis fünf Jahren und erhalten vermehrt proaktive Anfragen von Betrieben nach zusätzlichem Volumen. Auch das Thema fiktive Abrechnung wird von Geschädigten stärker nachgefragt als früher, insbesondere in KH. Das beobachten wir inzwischen nicht nur in KH, sondern auch in Kasko, wo der Anteil fiktiver Abrechnungen auch zugenommen hat. Das hängt stark mit dem gestiegenen Fahrzeugalter zusammen, das in unserem Bestand im Schnitt bei über zwölf Jahren liegt. Angesichts hoher Reparaturkosten wählen Kunden vermehrt diese Option. Im Gegensatz zu manchen Mitbewerbern pushen wir die fiktive Abrechnung jedoch nicht als proaktives Geschäftsmodell zur Entlastung unserer Kapazitäten; die Steuerung in unser Werkstattnetz hat für uns nach wie vor klare Präferenz.

Die Statistik zeigt einen deutlichen Anstieg der Insolvenzen bei Reparaturfachbetrieben, wenn auch auf niedrigem Niveau. Wie stellt sich diese Situation unter den HUK-Partnerwerkstätten dar? Martin Schneider: Die Insolvenzfälle sind in unserem Partnernetz an einer Hand abzuzählen. Durch unsere kontinuierliche und verlässliche Schadensteuerung sind unsere Partner wirtschaftlich vernünftig aufgestellt. Wir sind der einzige Marktteilnehmer, der den Werkstätten feste Volumenzusagen gibt. Diese Zusagen halten wir konsequent ein, weshalb ein Rückbau des Netzes trotz sinkender Marktauslastung absolut kein Thema für uns ist. Das ist ein bewährtes Geben und Nehmen.

Also können Sie trotz sinkender Auslastung Ihre Volumenzusagen halten? Martin Schneider: Ja, wir halten unsere Zusagen ein. **Themenwechsel: Wir sehen im ersten Quartal einen starken Anstieg der Zulassungszahlen von E-Autos sowohl bei Neukauf als auch bei Gebrauchtwagen. Wie wirkt sich diese Entwicklung auf den Bestand und die Schadenfrequenz von E-Autos im Netz der HUK-Coburg aus? Michael Schnapp:** Tatsächlich zieht der Markt in Sachen E-Autos spürbar an. Für die HUK-Coburg ist dieses Segment hochsignifikant: Zum Stichtag 1. Juni 2026 haben wir rund 1,2 Millionen Hybride, Plug-Ins und Elektrofahrzeuge versichert, davon über 400.000 reine Elektrofahrzeuge. Besonders stark ist dieser Anteil bei unseren online-affinen Kunden der HUK24 ausgeprägt. Ein entscheidender Faktor für das Schadenmanagement ist, dass reine E-Fahrzeuge dank moderner Assistenzsysteme eine um etwa 10 Prozent niedrigere Schadenhäufigkeit aufweisen als der Gesamtmarktschnitt.

Martin Schneider: Unser Werkstattnetz ist seit Jahren vollständig auf die E-Mobilität eingestellt. Man muss betonen: Über 95 Prozent der Schäden an E-Autos sind ganz normale Kleinst-, Karosserie- und Lackschäden, bei denen die Antriebsart überhaupt keine Rolle spielt. Jede unserer Partnerwerkstätten verfügt über die notwendigen Hochvolt-Qualifikationen (Hochvoltschein 2). Für die komplexeren Fälle haben wir bereits vor zwei Jahren das System der „Partnerwerkstätten Plus“ im freien Bereich etabliert. Diese Kapazitäten reichen aktuell völlig aus. Zudem greifen wir bei Bedarf auf die Herstellernetze zurück, aber der Bedarf an reinen, hochspezifischen Elektroreparaturen (wie Batteriereparaturen) bewegt sich momentan im Bereich von Einzelfällen.

Die Schaden-Kosten-Quote der HUK-Coburg ist im vergangenen Jahr deutlich gesunken. Welche Gründe für diese Entwicklung sehen Sie im Schadenmanagement für diesen positiven Trend? Michael Schnapp: Neben den branchenweiten Preiserhöhungen liegt unser Haupthebel im Schadenmanagement in der konsequenten Erhöhung der Steuerungsquoten – sowohl im Kasko-Bereich über unseren Tarif „Kasko Select“ als auch in Kraftfahrzeug-Haftpflicht. In Zeiten, in denen das Geld im Portemonnaie der Verbraucher knapper wird, steigt die Wechselbereitschaft. Die Kunden wählen gezielt Werkstattbindungstarife, um bis zu 20 Prozent Beitrag zu sparen, oder sie nutzen unsere Telematik-Tarife, in denen wir mittlerweile über 800.000 Verträge zählen. Entscheidend für den Erfolg im KH-Steuerungsgeschäft ist, wie früh wir am Kunden dran sind. Unsere telefonische Erreichbarkeit liegt stabil bei über 80, teilweise bei 90 Prozent. Zudem nutzen wir den digitalen Impuls – den sogenannten „Ping“ – aus der Telematik-App bei einem Unfall, um den Kunden unmittelbar am Unfallort anzurufen und die Steuerung einzuleiten.

__Martin Schneider: __Schadensteuerung ist reine Vertrauenssache. Wir nehmen dem Kunden die gesamte Schadenabwicklung ab – von der Terminierung über die Mobilitätssicherung bis zur Abrechnung. Durch die veränderten Marktbedingungen haben sich auch die Vorlaufzeiten in den Werkstätten normalisiert. Lagen diese vor zwei Jahren noch bei sechs bis acht Wochen, sind wir heute bei ein bis zwei Wochen, teilweise unter einer Woche. Das ist eine gesunde Auslastung, die den Betrieben Planungssicherheit gibt, ohne dass Kunden unzumutbare Wartezeiten in Kauf nehmen müssen.

Die HUK-Coburg hat in den vergangenen Monaten viele neue Kooperationsverträge mit Markenwerkstätten abgeschlossen. Die Stundensätze der Markenwerkstätten liegen deutlich höher als die Werkstattpreise von freien K&L-Betrieben. Gerät das Netz durch diese Unterschiede und wachsende Kapazitäten nicht in Schieflage? Martin Schneider: Nein, wir sind da absolut entspannt. Unser Netz bestand schon immer aus einer ausgewogenen Mischung aus freien K&L-Betrieben und Markenwerkstätten. Aktuell haben wir etwas über 1.800 Partnerwerkstätten im Netz, davon rund 1.000 freie Betriebe und ca. 800 Marken- bzw. Herstellerwerkstätten. Wichtig ist: Die deutliche Mehrheit unseres Schadenvolumens steuern wir nach wie vor in die freien Werkstätten. Sie sind und bleiben das unumstrittene Fundament unseres Netzwerks. **Warum nehmen Sie dann überhaupt vermehrt Markenwerkstätten auf?** __Martin Schneider: __Die Markenwerkstätten erfüllen eine wichtige strategische Funktion, insbesondere bei der Steuerung von KH-Fällen. Im Haftpflichtschaden zählt die Markenwahrnehmung der Verbraucher enorm. Wenn wir dem Geschädigten am Telefon eine zertifizierte Markenwerkstatt anbieten können, ist die Zustimmung zur Steuerung um ein Vielfaches höher. Die Markenwerkstätten helfen uns somit direkt dabei, externe Sachverständige und Rechtsanwälte aus dem Prozess zu halten.

__Michael Schnapp: __Die Diskussion wird oft zu plakativ nur über den vertraglichen Stundenverrechnungssatz geführt. Wir betrachten im Schadenmanagement längst viel stärker die gesamten Durchschnittsreparaturkosten. Hier spielen regionale Faktoren, Volumenkonditionen und das Verhältnis zwischen Arbeitslohn und Teilekosten eine Rolle – letzteres hat sich in den vergangenen Jahren fast auf ein 50:50-Verhältnis zubewegt. Am Ende kommt es auf die Effizienz des Betriebs an. Eine Werkstatt mit einem höheren Stundensatz, aber einer exzellenten Instandsetzungsquote – sprich „Instandsetzen vor Erneuern" – kann in den Gesamtschadenkosten am Ende günstiger sein als ein Betrieb, der sofort teure Neuteile verbaut.

Vor knapp zwei Jahren ging „helloparts" mit Unterstützung der HUK-Coburg an den Start. Wie ist der Stand heute? Martin Schneider: Nachdem wir vor zwei Jahren in die strategische Planung gegangen sind, befindet sich das Tool seit vergangenem Jahr im aktiven Markt-Rollout. Im ersten Schritt stand die tiefe technische Integration von „helloparts" in die wesentlichen Händler- und Dealer-Management-Systeme (DMS) der Werkstätten im Vordergrund. Aktuell befinden wir uns in der Phase des Hochfahrens der Nutzung. Wichtig für die Partner zu wissen: Der manuelle Bestellweg wird in Zukunft definitiv geschlossen. Wir werden ein klares Datum festlegen, ab dem der Zugang zur HUK-COBURG-Einkaufslösung nur noch über den Bestellkanal „helloparts" möglich sein wird. Ein paralleler manueller Prozess (wie Fax) macht keinen Sinn. Die digitale Abwicklung bietet allen Seiten nur Vorteile: Die Werkstatt sieht sofort Preise sowie Verfügbarkeiten, und die Teilehändler profitieren vom automatisierten Wareneingang.

Verdient die HUK-Coburg am Teilegeschäft? __Martin Schneider: __Bezüglich der wirtschaftlichen Diskussion im Markt: „helloparts" steht unseren Partnerwerkstätten vollkommen kostenlos zur Verfügung. Wir nutzen das Tool nicht als separates Geschäftsmodell, um Margen abzuschöpfen. Die Konditionen, die wir als Einkaufsgemeinschaft bei den Teilehändlern erzielen, geben wir im Wesentlichen komplett an die Werkstätten weiter. Unsere Partner können diese Einkaufsgemeinschaft sogar für ihre sonstigen, nicht gesteuerten Reparaturfälle nutzen. **Wo sehen Sie die stärksten Herausforderungen für Partnerwerkstätten und das Schadenmanagement der HUK-Coburg? Martin Schneider:** Die größte Herausforderung liegt auf einer übergeordneten Ebene: Die Mobilität für den deutschen Autofahrer droht in der Summe – bestehend aus Anschaffung, Unterhalt, Ersatzteilen und Versicherung – schlicht zu teuer zu werden.

Die Kosten für Ersatzteile sind in den letzten Jahren überproportional gestiegen, ebenso die Werkstattkosten. Wenn das Budget der Verbraucherinnen und Verbraucher an Grenzen stößt, hat das direkte Auswirkungen auf die Betriebe. Wir hören bereits von Werkstätten, dass Kunden Reparaturen aufschieben oder ihr Fahrzeug nicht abholen können, weil sie die Selbstbeteiligung nicht aufbringen können. Hinzu kommen all die Schwierigkeiten die chinesische Automobilhersteller mit sich bringen, wie zum Beispiel die Verfügbarkeit von Reparaturdaten oder die Teileversorgung.

Michael Schnapp: Die Individualmobilität differenziert sich rasant aus – regional wie demografisch. In kaufkraftschwächeren Regionen sehen wir im Straßenbild heute schon viel mehr Kratzer und Dellen, die einfach überklebt werden, sowie eine höhere Quote an fiktiver Abrechnung. Auf dem Land bleibt das Auto unverzichtbar, in den Großstädten hingegen gewinnen alternative Mobilitätsformen an Gewicht. Ein riesiges Problem sind zudem die Kosten für den Führerschein, die mittlerweile bei 3.500 Euro pro Kind liegen. Die Folge ist ein Boom von Leichtkraftfahrzeugen („45er-Kennzeichen"), sowohl bei Jugendlichen als auch bei Rentnern. Diese Diversifizierung – weg vom reinen Pkw hin zu Mofa-Autos, E-Scootern oder E-Bikes – ist die eigentliche Herausforderung, bietet den Betrieben aber auch enorme Chancen. Man kann damit Geld verdienen, muss aber die Mitarbeiter auf diesem Weg mitnehmen. Wir als HUK-Coburg passen uns an: Vor zwei Jahren haben wir eine Fahrradversicherung inklusive Schutzbrief eingeführt und halten hier bereits über 200.000 Verträge im Bestand. Die steigenden Schadenkosten im Kfz-Bereich werden die Versicherungsbeiträge aber sehr wahrscheinlich weiter nach oben treiben. Die Menschen werden sich zunehmend Ausweichmobilität suchen, und der Markt wird sich stark auffächern.

Vielen Dank für unser ausführliches Gespräch.

Christian Simmert