SCHADEN.NEWS




11.11.2026

# ZWISCHEN KI, FLOTTENGESCHÄFT UND SCHADENSTEUERERN: WIE K&L-BETRIEBE JETZT PROFITABEL BLEIBEN

Der Unfallschadenmarkt gerät unter Druck. Trotz steigender Preise und anhaltender Inflation scheint das Gesamtreparaturvolumen nicht mehr das alte Wachstum zu erreichen. Während Kfz-Versicherer Haftpflicht- und Kaskoschäden über Werkstattbindungstarife immer konsequenter lenken, stellt sich für Karosserie- und Lackierbetriebe die drängende Frage: Wie muss man sich heute aufstellen, um auch in Zukunft profitabel zu arbeiten? Darüber diskutierten in der aktuellen Web-TV-Sendung Betriebsnachfolger Paul Deckwerth (Fix Auto Leipziger Land), Jennifer Almarales Guerra (Geschäftsführerin M-Color Berlin), Hendrik Franke (Geschäftsführer Auto Reparatur Lacke Deutschland bei Surventis | Glasurit) und Roy de Lange (Geschäftsführer Fix Auto Deutschland). Aufgezeichnet wurde die Sendung im K&L-Betrieb Fix Auto Leipziger Land powered by Deckwerth im sächsischen Wurzen.

## HETEROGENE MARKTENTWICKLUNG SORGT FÜR UNTERSCHIEDLICHE KUNDENSTRUKTUREN

Ein zentrales Ergebnis der Runde: Der Markt entwickelt sich keineswegs einheitlich. Während bundesweit ein Rückgang des Schadenvolumens um etwa zehn Prozent spürbar ist, existieren massive regionale Unterschiede. Paul Deckwerth berichtet aus dem sächsischen Wurzen von einer gesunden Auslastung mit zwei bis drei Wochen Vorlauf. Jennifer Almarales Guerra verzeichnet in Berlin sogar Vorlaufzeiten von bis zu zweieinhalb Monaten. Ihr Betrieb hat sich jedoch bewusst vom klassischen Versicherungsgeschäft getrennt: „Das Flotten- und Gewerbegeschäft hat sich als deutlich stabiler erwiesen und das Versicherungsgeschäft für uns abgelöst“, erklärte Jennifer Almarales Guerra während des Talks.

## BREITE POSITIONIERUNG FÜR MEHR WIRTSCHAFTLICHE SICHERHEIT

Laut Hendrik Franke hängt der wirtschaftliche Erfolg stark von der Kaufkraft und der Industriestruktur vor Ort ab. Wenn Großkonzerne Sparprogramme auflegen und Mitarbeiter

einsparen, „führen sinkende Flottennutzungen zu spürbaren Einbrüchen in bestimmten Sektoren“, warnt Hendrik Franke. Breit aufgestellte Kundensegmente seien daher essenziell für Werkstätten.

## LOKALE MARKTPRÄSENZ UND EFFIZIENTE PROZESSE

Dass Schadensteuerung kein Selbstläufer ist, betonte Fix Auto-Chef Roy de Lange: „Es reicht nicht aus, lediglich Rahmenverträge mit Schadensteuerern vorzuweisen. Betriebe müssen ihren lokalen Markt aktiv und kontinuierlich bearbeiten.“ Paul Deckwerth demonstrierte dies am Beispiel des kürzlich durchgeführten Versicherer-Tags im Betrieb : „Über 70 Makler, Gutachter und Agenturverantwortliche überzeugten sich vor Ort davon, dass sie mit unserem Betrieb einen verlässlichen Partner an ihrer Seite haben“. Durch konkrete Rechenbeispiele zur Instandsetzung statt zum teuren Teiletausch konnten Berührungsängste während des Werkstatttags abgebaut werden.

## SCHLANKE FREIGABEPROZESSE IM GESCHÄFT MIT FLOTTEN UNERLÄSSLICH

Im Flottengeschäft hingegen verlangt der enorme Druck von Fuhrparkmanagern nach maximaler Prozessgeschwindigkeit, zeigten die Beispiele, die Jennifer Almarales Guerra im Talk einbrachte: „Die Einsatzfahrzeuge müssen so schnell wie möglich wieder auf die Straße zurück.“ Deshalb seien schlanke Freigabeprozesse und eine reibungslose interne Abwicklung über eigene Ersatzwägen und Diagnose-Kompetenz unerlässlich für das Berliner Unternehmen.

## STEUERUNG NACH BETRIEBSDATEN

Die Talkgäste waren sich einig, dass die Bedeutung der Schadensteuerung weiter zunehmen wird, da rund 90 Prozent der Kunden die Steuerung durch die Versicherung positiv bewerten oder schlicht eine schnelle Lösung suchen. Um in diesem Umfeld erfolgreich zu sein, müssen Betriebe ihre Kennzahlen kennen, mahnt Roy de Lange. Er prognostizierte in der Sendung einen Wandel: „In den kommenden Jahren wird eine qualitative Steuerung in den Vordergrund rücken, bei der Auftraggeber gezielt betriebliche Kennzahlen zur Vergabe nutzen“.

## WELCHEN EINFLUSS HAT KI AUF DAS HANDWERK UND DIE BRANCHE?

Dieser Trend werde massiv durch Künstliche Intelligenz beschleunigt. Ob Dunkelverarbeitung bei Versicherern oder datenbasierte Auftragssteuerung: „Künstliche Intelligenz wird einen wesentlichen Bereich einnehmen, und eine Abwicklung ohne KI wird künftig kaum noch denkbar sein“, meinte Hendrik Franke. Paul Deckwerth ergänzte: „Wir sprechen hier nicht von fernen Jahren, sondern von einer sehr zeitnahen Entwicklung.“ Die Technologie könne, wenn richtig eingesetzt, jedoch als Entlastung begriffen werden: „Moderne Technologien und KI werden das Handwerk niemals ablösen, sondern es sinnvoll ergänzen und unterstützen“, fasst Almarales Guerra zusammen.

## TIPPS FÜR DIE ZUKUNFTSSICHERUNG DER BETRIEBE

Mit Blick auf die Zukunft lieferten die Talkteilnehmer den Betrieben im Markt konkrete Tipps. Hendrik Franke betonte, dass die schwierigen Marktzeiten auch enorme Chancen bergen: Unternehmer sollten sich aktiv die Frage stellen, wie sie sich positionieren wollen. Jennifer Almarales Guerra empfahl, bestehende Netzwerkoptionen zu nutzen, den Blick stetig nach vorne zu richten und die eigenen regionalen Potenziale – sei es bei Flotten oder der Elektromobilität – konsequent auszuschöpfen. Betriebsnachfolger Paul Deckwerth richtete den Blick auf den internen Faktor: „Behalten Sie Ihre Mitarbeiter im Blick, denn sie sind das wertvollste Kapital des Betriebs. Zudem rate ich dringend dazu, sich frühzeitig und aktiv um das Thema einer geregelten Nachfolge zu kümmern.“ Abschließend riet Roy de Lange allen Unternehmern: „Man darf die Augen vor den kommenden Entwicklungen nicht verschließen, sondern muss offen bleiben und sich konsequent auf jene Faktoren konzentrieren, die aktiv beeinflussbar sind.“

Ina Otto