

# Ein kleiner Durchbruch

**Schadensteuerung** | Bei der Netzwerkstatt des Bundesverbands der Partnerwerkstätten (BVdP) ging es um die Zukunft der Schadensteuerung. Verband und Betriebe mahn-ten notwendige Anpassungen an, die Schadensteuerer machten Zusagen.



Foto: Dieter Vathróder

**BVdP-Geschäftsführer Michael Pinto (ganz rechts) und seine Vorstandskollegen zeigten sich nach der Netzwerkstatt mit den Ergebnissen zufrieden, sehen aber auch noch Luft nach oben.**

U nter den Mitgliedern des BVdP herrschte Einigkeit, dass es mit der Schadensteuerung so nicht weitergehen kann. Die Kritikpunkte betrafen vor allem die ausufernde Bürokratie, die Dauer der Reparaturfreigabe, kom-

plizierte Prozesse, Rechnungskürzungen oder die Direktkundenregelung. Nach der Mitgliederversammlung am Vorabend, bei der auch der BVdP-Vorstand erneut bestätigt wurde, konfrontierten der Verband und seine Mitglieder die anwesenden FLIs bei der Netzwerkstatt mit ihren Forderungen nach neuen Lösungen in der Schadensteuerung und wurden am Ende mit entgegenkommenden Zusagen der FLI überrascht.

## Neue Stellschrauben

Michael Pinto, Geschäftsführer des BVdP, sagte einleitend: „Der Reparaturmarkt und die Rahmenbedingungen für die Betriebe haben sich in den 28 Jahren, seit es

Schadensteuerung gibt, verändert. Es gilt, verschiedene Stellschrauben vielleicht auch mal ganz herauszudrehen und durch neue zu ersetzen, die in die heutige Zeit passen und mit denen die Schadensteuerung allen Beteiligten Spaß macht und erfolgreich in die Zukunft geht.“ BVdP-Vorstand Reinhard Meyer ergänzte: „Die Herausforderungen für die Betriebe, etwa durch steigende Kosten oder Mobilitäts-Anforderungen, sind in den letzten Jahren deutlich gewachsen. Gleichzeitig gibt es in der Schadensteuerung nur sukzessive Anpassungen, aber das ist noch Stückwerk. Wir müssen lernen, fair miteinander umzugehen und gemeinsam Lösungen zu finden und umzusetzen.“ Eine vom BVdP im Vorfeld durchgeführte Online-Befragung der Mitglieder zeigte den größten Handlungsbedarf bei der Direktkundenregelung. Weitere Kritikpunkte betrafen die langsamen Rückmeldungen bei Nachfragen, zeitraubende KVA-Prüfungen, gestiegene Reparaturdauer, aufwendige Freigabeprozesse, langsame Zahlungsgeschwindigkeit und die Rechnungskürzungen.

## Langwierige Prozesse

Das Unternehmer-Ehepaar Ilona und Roberto Zanini, Inhaber der Kind Fahrzeuglackierung GmbH, schilderten die Probleme in der Schadensteuerung aus ihrer Sicht. „Die Reparaturfreigabe dauert zu lange, der bürokratische Aufwand steigt, die Zahlungsmoral lässt zu Wünschen übrig. Wir treten in hohe Vorleistungen für Arbeitszeit, Material und Ersatzteile und warten gleichzeitig auf unser Geld. Der ganze Prozess bindet Ressourcen und verursacht hohe Standzeiten sowie Unzufriedenheit bei Personal und Kunden“, so die Unternehmerin. Gerade vor dem Hintergrund des Arbeitskräftemangels sollten aus Sicht von Michael Pinto die Prozesse so schlank und einfach wie möglich gehalten werden.

## Kurzfassung

Bei der diesjährigen Netzwerkstatt des BVdP machten die Schadensteuerer und Versicherer sehr konkrete Zusagen. Neben dem Dauerproblem Rechnungskürzungen betrifft das die Direktkundenregelung.

## Michael Pinto

Geschäftsführer des BVdP

### **asp: Herr Pinto, wie lautet Ihr Resümee der BVdP-Netzwerkstatt?**

**M. Pinto:** Zunächst einmal haben wir uns sehr darüber gefreut, dass so viele Verbandsmitglieder an der Versammlung teilgenommen haben. Hier verzeichnen wir seit den Corona-Jahren ein stetiges Wachstum – und das zeigt das Interesse an unserer Verbandsarbeit. Aber auch die Wiederwahl des Vorstandsteams Reinhard Beyer, Andreas Lau und Peter Vogel bestätigt uns in der Kontinuität unserer Verbandsarbeit. Der rege Dialog zwischen Verbandsmitgliedern und BVdP-Vorstand auf der Mitgliederversammlung zeigt uns als einen lebendigen und leistungsfähigen Verband.

### **asp: Auf der Netzwerkstatt wurden ja auch einige konkrete Zusagen seitens der Schadensteuerer gemacht. Wie bewerten Sie diese?**

**M. Pinto:** So klare Zu- bzw. Aussagen seitens der Steuerer hat es noch auf keiner Netzwerkstatt gegeben. Das zeigt mir, dass nun auch die FLIs verstanden haben, dass die Schadensteuerung nur erfolgreich weiterentwickelt werden kann, wenn endlich die notwendigen Reformen umgesetzt werden. Wir haben den Handlungsbedarf klar formuliert, nun werden wir

darauf achten, dass die Umsetzung der Versprechen nicht lange auf sich warten lässt. Unsere Bewertung fällt prinzipiell positiv aus, auch wenn an einigen Stellen noch deutlich Luft nach oben ist.

### **asp: Was sagen die BVdP-Mitglieder zu den Ergebnissen der Netzwerkstatt? Konnten Sie hier schon Feedback erhalten?**

**M. Pinto:** In den ersten Gesprächen, die wir in der kurzen Zeit führen konnten, wurde unsere Bewertung der Aussagen durchweg bestätigt. Wenn die getroffenen Zusagen konsequent und zeitnah umgesetzt werden, dann wird die Schadensteuerung für die Partnerbetriebe ein attraktives Modell bleiben. Sehr positiv ist das Feedback zum Event selbst ausgefallen. Und das nicht nur bei unseren Verbandsmitgliedern, sondern auch bei FLIs und Dienstleistern. Die Aussage eines Teilnehmers zeigt das sehr deutlich: „Die BVdP-Netzwerkstatt ist das wichtigste und attraktivste Event im Schadenmanagement.“



Foto: BVdP

ten werden, denn die bisherigen belasten auch die Mitarbeiter. So kostet zum Beispiel die Nutzung unterschiedlicher Plattformen der FLI über viele verschiedene Schnittstellen in den Betrieben Personal und Zeit. Eine Lösung ist aus Sicht von Dimitra Theocharidou-Sohns vom Schadensteuerer SPN jedoch nicht in Sicht: „Alle DMS anzubinden, ist nicht realistisch, dazu sind es zu viele.“

### **Fachgerecht oder billig?**

SPN war zuletzt Opfer eines Cyberangriffs, der verschiedene Systeme lahmlegte. Das Gute daran: Es hat sich gezeigt, dass es auch ohne aufwendige Prozesse geht. „Wir werden das weiterverfolgen. In den neuen Prozessen, die wir jetzt aufstellen, sprechen wir definitiv von Zahlungszusagen bei Auftragsvergabe“, verkündet Dimitra Theocharidou-Sohns und erntet dafür Applaus. Schließlich waren die Prüfung des Kostenvoranschlags und Rechenkurzungen eines der bestimmen Themen. So meinte Peter Vogel: „Die ständigen Diskussionen über Arbeitswerte oder Kleinteile sind unverständlich. In den Verträgen mit den FLI ist eindeutig von sach- und fachgerechter Reparatur

nach Herstellervorgabe die Rede. Dass trotzdem Positionen bei der Prüfung abgezogen werden, ist nicht zielführend. Wir brauchen eine gemeinsame Lösung und dürfen uns nicht an Kleinigkeiten aufreiben.“

### **Direktkundenregelung überdacht**

Ein weiterer Kritikpunkt war die Direktkundenregelung. Roberto Zanini hatte einen klaren Standpunkt: „Jeder gesteuerte Schaden sollte so wie mit den Schadensteuerern vereinbart abgerechnet werden. Aber der Direktkunde sollte so abgerechnet werden, wie wir die Stundenverrechnungssätze errechnen haben. Das ist unser Kunde und wir wickeln den ab.“ Mark Alagna von der Innovation Group konnte hierzu gleich Positives vermelden: „Wir werden die Direktkundenregelung, wie sie heute existiert, in Zukunft nicht mehr so weiterführen. Ich kann Ihnen versichern, dass dieses Jahr eine neue Regelung kommt, die auch die Forderungen der Werkstatt berücksichtigen wird.“ Und auch Dimitra Theocharidou-Sohns von SPN konnte in diese Richtung Zusagen machen: „Das Direktkundengeschäft ist nicht das der Schadensteuerer. Wir kön-

nen Fremdeigentum nicht zu unserem machen und dieses rabattieren. Wir werden das Direktkundengeschäft der Partner nicht anfassen.“

Abschließend konnte Frau Dr. Cornelia Grimm von der Allianz noch eine erfreuliche Botschaft verkünden. Nachdem man in der Schadensteuerung zur Innovation Group gewechselt hat, gibt es ein klares Commitment seitens der Allianz: „Es ist uns wichtig, ein partnerschaftliches Verhältnis zu pflegen und unseren Kunden Schnelligkeit und gute Qualität zur Verfügung zu stellen. Deshalb sind wir auch von der ‚harten‘ Kostensteuerung abgewichen und haben mit EasyRepair einen Vertrauensvorschuss gegeben. Dabei gilt jede Vermittlung als Zahlungszusage. Das bedeutet für uns einiges an Veränderungen, aber uns ist es wichtig, schnelle Reparaturen zu realisieren. Wir könnten uns auch vorstellen, unter bestimmten Voraussetzungen auf die KVA-Prüfung zu verzichten.“ Nach diesem positiven Verlauf der Netzwerkstatt wurde abschließend noch der Schadensteuerer des Jahres präsentiert. Erstmals konnte sich die LVM an die Spitze setzen, gefolgt von der DEVK und dem Vorjahressieger Arval.

Dieter Vähröder |