

## GASTKOMMENTAR

# Schadensteuerung am Scheideweg?

Partnerbetriebe müssen nah am Markt bleiben und ihre Entscheidungen mit kühlem Kopf treffen. Der BVdP unterstützt sie dabei. Ein Gastkommentar von Robert Paintinger, Geschäftsführer vom BVdP.

**S**chadensteuerung – das dürfte eines der am widersprüchlichsten diskutierten Themen in der Kfz-Branche sein. Fluch und Segen liegen nah beieinander. Hohe Auslastung bei knappen Konditionen stellt die Partnerbetriebe vor die Herausforderung, extrem prozessorientiert und effizient zu arbeiten, um bei höchster Service- und Reparaturqualität noch Geld zu verdienen.

Egal, wie es betrachtet wird: Fakt ist, dass Schadensteuerung nicht mehr verschwinden und sich der Trend hin zum Volumenkunden verstärken wird. Der BVdP als Interessenvertretung der Partnerbetriebe steht der Schadensteuerung grundsätzlich positiv gegenüber. Die Interessen müssen aber so ausgewogen berücksichtigt werden, dass am Ende jeder der Beteiligten profitiert. Wenn der Druck auf die Konditionen zu stark wird, könnte das zu Einbußen an der Reparaturqualität führen. Und daran kann wirklich niemand Interesse haben.

## Gestiegene Anforderungen

Vor rund 15 Jahren, als die Schadensteuerung in Deutschland sozusagen das Laufen lernte, waren die Anforderungen an die Betriebe noch vergleichsweise überschaubar. Die Konditionen waren akzeptabel und Serviceleistungen, wie Ersatzfahrzeuge, wurden teils sogar noch vergütet. Im Laufe der Jahre wurden die Zügel immer straffer gezogen. An den Konditionen wurde geschraubt. Ersatzfahrzeuge sollten kostenlos herausgegeben werden, verunfallte Fahrzeuge kostenlos geholt und gebracht, Ersatzteile über bestimmte Plattformen bestellt werden.

## KURZFASSUNG

Robert Paintinger vom BVdP über aktuelle Entwicklungen und wie der Verband seine Partnerbetriebe in der Entscheidungsfindung hinsichtlich des geplanten HUK-Coburg AutoService-Konzepts unterstützt.



Robert Paintinger, Geschäftsführer vom Bundesverband der Partnerwerkstätten e. V.

Anfang 2010 wurde diese Spirale ständig neuer Forderungen gestoppt. Die Partnerbetriebe taten sich zusammen und bündelten ihre Interessen beim BVdP. Seitdem blieben diese von weiteren „Einschlägen“ weitgehend verschont und der deutsche Markt konnte sich dank der Lobbyarbeit des BVdP – anders als in vielen anderen europäischen Märkten – einigermaßen zufriedenstellend entwickeln. Das heißt nicht, dass sich die Betriebe bequem zurücklehnen konnten. Im Gegenteil. Steigende Kosten erforderten eine starke Fokussierung der Werkstätten auf Prozessoptimierung und Effizienzsteigerung. Dabei werden die Betriebe durch QualiCar und die Best-Practice-Zirkel des BVdP unterstützt.

Nun erlebt der Markt aber einen Umbruch, der das Potenzial hat, viel Althergebrachtes komplett umzukrempeln. Die Rede ist vom Konzept HUK-Coburg AutoService. Bis 2018 möchte der Versicherer ein Mechanik-Werkstattnetz mit bis zu 300 Betrieben aufgebaut haben. Diese Betriebe sollen aus dem bisherigen K+L-Netz der HUK-Coburg kommen. „Die Partnerwerkstatt“, mit komplett ausgearbeitetem CI, soll das Erkennungsmerkmal

des neuen Werkstattnetzes sein. Die HUK-Coburg begründet ihre Aktivität damit, sich in einem wandelnden Markt die Schnittstellen zum Kunden sichern zu wollen. Das klingt aus Sicht des Versicherers durchaus nachvollziehbar. Und für freie Partnerbetriebe könnte daraus die Chance erwachsen, sich unter dem Dach einer Endkundenmarke eines großen Partners strategisch aufzustellen.

## Entscheidung gut abwägen

Die Positionierung des BVdP zu dieser Entwicklung ist sehr klar. Kein Fachbetrieb sollte am HUK-Coburg AutoService-Konzept teilnehmen, aus Angst davor, ein Zug könnte ohne ihn abfahren. Jede einzelne Werkstatt sollte ganz nüchtern rechnen, ob der Ertrag die Mühe lohnt. Und darauf wird es mehrere Antworten geben. Manche Betriebe werden bereits gut im Servicebereich unterwegs sein. Andere werden sowohl Prozesse als auch Know-how erst schaffen müssen. Gleiches gilt für Flächen, Werkzeuge, Betriebsausstattung, Gebäude usw. Der BVdP wird die Betriebe dabei unterstützen, eine für sie passende Entscheidung zu finden.

In Gesprächen mit den Verantwortlichen der HUK-Coburg haben wir die Erwartungshaltung des BVdP dargelegt. Kein Betrieb darf zu einer Entscheidung „pro“ Teilnahme am HUK-Coburg AutoService gedrängt werden. Entscheidungsgrundlage muss ausschließlich die Erfüllung der betrieblichen Interessen sein. Daher darf es auch keine Nachteile für Betriebe geben, die sich letztlich gegen den HUK-Coburg AutoService entscheiden. Darüber scheint es zwischen dem Versicherer und dem BVdP keine grundsätzlich unterschiedlichen Meinungen zu geben. Dieser Konsens ist für die Zukunft der Partnerbetriebe überaus wichtig und muss auch weiterhin die Basis einer partnerschaftlichen und kooperativen Zusammenarbeit zwischen Steuerer und Werkstatt sein.