

Mehr Kooperation wagen

VDIK-Fachdialog | Autobauer, Versicherer und Reparaturbetriebe müssen die Kosten im Schadenmanagement in den Griff bekommen. Das war ein Fazit beim Fachdialog „Potenziale im Unfallschadenmanagement“ des VDIK und der Automechanik Frankfurt.



Fotos: Dietmar Winkler

Man muss auch heiße Eisen anpacken: VDIK-Präsidentin Imelda Labbé diskutierte mit den Referenten des Fachdialogs in Frankfurt über neue Ideen für die Unfallschadenreparatur.

Wie können Automobilhersteller zusammen mit der Versicherungswirtschaft und den Reparaturbetrieben die Kostenentwicklung im Unfallschadenmanagement in den Griff bekommen? Das war die zentrale Fragestellung beim gemeinsamen Fachdialog „Potenziale im Unfallschadenma-

nagement“ des Verbands der Internationalen Kraftfahrzeughersteller (VDIK) und der Automechanik Frankfurt.

Die Zahlen, die Frans Ditmer, COO des Plattformbetreibers Fixico B.V. präsentierte, sprechen eine deutliche Sprache: In den Jahren zwischen 2014 bis 2025 sind die durchschnittlichen Kosten eines Unfallschadens um 68 Prozent gestiegen von 2.500 auf 4.200 Euro. Der Ersatzteilerindex für Originalersatzteile ist im selben Zeitraum um 75 Prozent gestiegen und die Werkstatt-Stundenverrechnungssätze haben sich mehr als verdoppelt. Der Verbraucherpreisindex, der als Maß für die allgemeine Teuerung herangezogen werden kann, ist zwischen 2014 und 2025 dagegen nur um 24 Prozent gestiegen. Es geht um viel Geld: Allein im Jahr 2024 gab es in Deutschland 9,0 Mio. Kfz-Schaden-

fälle bei einer Gesamtschadenhöhe von 30,8 Milliarden Euro.

VDIK-Präsidentin Imelda Labbé warnte vor weiteren Kostensteigerungen: „Autofahren wird seit Jahren teurer, über 77 Prozent der Kunden sind laut DAT Report 2026 nicht sicher, ob sie sich individuelle Mobilität in Zukunft noch leisten können.“ Komplexere Fahrzeugtechnik und höhere Löhne trieben die Reparaturkosten nach oben. Viele Autofahrer lassen deshalb ihre immer älter werdenden Fahrzeuge im Schadenfall gar nicht mehr reparieren, stellte Labbé fest.

Die Automobilwirtschaft brauche aber die Erträge aus der Schadenreparatur. Schon heute stammen im Autohaus 60 Prozent des Deckungsbeitrages aus dem Aftersales. Auch auf Seiten der Versicherer spüre man die steigenden Kosten bei der Schadenregulierung. Die Wirtschaftlichkeit der Autoversicherungssparte sei dadurch massiv unter Druck geraten, so dass die Kfz-Versicherungsprämien in den letzten Jahren deutlich angestiegen sind, so Labbé.

Idee „Schadenökosystem“

Karsten Crede, Geschäftsführender Gesellschafter von Crede und Company, forderte daher mehr Kooperation der Spieler im Markt: „Wir brauchen mehr Kooperation zwischen den Branchen“, so Crede. Als Lösung schlägt er ein digitales „Schadenökosystem“ vor, in dem Auto- und Versicherungsindustrie und deren Handelsorganisationen enger zusammenarbeiten. Weniger Schnittstellen, weniger manueller Aufwand und einheitliche Standards in einer konsequent digitalen Landschaft – so müssten Prozesse heute laufen. Die Realität sehe aber heute anders aus, deshalb sitzen entlang der Prozesskette bei der Schadenregulierung viele Kostentreiber: Dazu gehören Preissteigerungen bei Ersatzteilen sowie Löhnen, komplexe-

Kurzfassung

Gegen die Preisexplosion bei der Regulierung von Unfallschäden können gemeinsame digitale Plattformen und die Nutzung von Fahrzeugdaten helfen. Insgesamt ist bessere Kooperation gefragt.



Branchenkenner Christian Simmert im Dialog mit Imelda Labbé (VDIK).



Rege Diskussionen mit den Teilnehmern um brauchbare Strategien zur Kostensenkung.



Jens Nietzschmann (DAT) sprach über das Potenzial von Fahrzeugdaten in Echtzeit.

re Technik, höhere Reparaturkosten aber auch Zeitverluste bei Terminvergabe und durch mangelnde Verfügbarkeit von Ersatzteilen. Verzögerungen im Prozess führen zu hohen Mietwagenkosten.

In der dargestellten Vision eines KI-gestützten Ökosystems sorgten standardisierte Schnittstellen und gemeinsame Plattformen für den schnellen und effizienten Informationsaustausch zwischen Herstellern, Versicherern und Werkstätten. In dieser Welt erfolgte die Schadenmeldung direkt aus dem Fahrzeug über Connected-Car-Funktionen, auf deren Basis die automatische Vorabbewertung des Schadens möglich wäre – unter Zuhilfenahme von KI und Hersteller-Daten. Über digitale Kanäle erfolgte ein direktes Routing in die passende Werkstatt. Gleichzeitig lief die Ersatzteilbestellung inklusive Verfügbarkeitscheck.

Wertvolle Telematikdaten

Jens Nietzschmann, Sprecher der Geschäftsführung der Deutschen Automobil Treuhand (DAT), sprach über neue Möglichkeiten, die sich aus der Nutzung von Telematikdaten ergeben könnten: Unfalldaten würden derzeit nur den OE-Tochtergesellschaften zur Verfügung gestellt, monierte Nietzschmann. Zudem müsse man über das Preismodell diskutieren. „Hier muss ein Umdenken der Automobilhersteller stattfinden“, forderte Nietzschmann.

Im Laufe der Veranstaltung zeigte sich: Der Erstzugriff auf die Fahrzeugdaten, die Meldung aus dem Fahrzeug, dass ein Unfall stattgefunden hat, ist zentral für den gesamten Schadenabwicklungsprozess. Denn es gilt: Wer den ersten Zu-

griff auf den Kunden hat, kann den Prozess steuern und gestalten.

Kompetenz der Freien

Warum die Markenwerkstatt beim Thema Schadenreparatur heute nicht unbedingt die erste Geige spielt, legte Branchenkenner Christian Simmert im Dialog mit Imelda Labbé dar: „Die Autohäuser und Markenwerkstätten haben häufig gar keine Kompetenz im Bereich Lack, daher kooperieren sie mit den freien Spezialisten im Markt, die flexibel reagieren und das K&L-Geschäft heute hochprofessionell betreiben“, so Simmert. Weil sie markenübergreifend arbeiteten, haben sich die freien Betriebe einen so hohen Marktanteil erarbeitet. Viele Betriebe haben sich

vom reinem Lackierbetrieb zum Rundumanbieter entwickelt und stünden in direkter Konkurrenz zum Autohaus.

Versicherer wie Allianz oder HUK Coburg arbeiten mit digital bereits gut aufgestellten Schadensteuerern zusammen, die sich den Markt mehr oder weniger aufteilen. Simmert: „Die Allianz baut ein riesiges Ökosystem im Bereich Unfallschaden-Regulierung auf.“ Imelda Labbé verwies dagegen auf das flächendeckende Werkstattnetz der Automobilhersteller und die hohe Datenkompetenz für ihre eigenen Fabrikate. Labbé: „Vielleicht gehen wir sogar so weit, dass wir nicht bei der eigenen Marke halt machen, sondern dass wir markenübergreifend kooperieren, um den Versicherern als kompetenter Partner zu begegnen.“ Dietmar Winkler ■

Vorschläge für mehr Effizienz im Schadenmanagement

- 1. Innovative Reparaturmethoden und Ersatzteilmanagement**
Schonende Reparaturmethoden und optimiertes Ersatzteilmanagement senken Kosten und reduzieren Ausfallzeiten.
- 2. Kundenzentrierung und Transparenz**
Transparente Kommunikation und schnelle Abwicklung erhöhen die Kundenzufriedenheit und verringern Folgekosten.
- 3. Digitale Vernetzung und Datenaustausch**
Gemeinsame Plattformen und standardisierte Schnittstellen ermöglichen schnellen und effizienten Informationsaustausch zwischen Herstellern, Versicherern und Werkstätten.
- 4. Prozessoptimierung und Automatisierung**
KI-gestützte Schadenbegutachtung und digitale Workflows beschleunigen die Schadenregulierung und minimieren Fehler.
- 5. Gemeinsame Qualitäts- und Kostenziele**
Langfristige Partnerschaften mit klaren Zielvorgaben fördern effiziente Abläufe und sichern Reparaturqualität.

Quelle: Strategy & Analyse