



29.03.2017

AUF WELCHEN KURS STEUERT DER SCHADENMARKT?

Rund 1.200 Teilnehmer trafen sich Ende März beim 10. Messekongress Schadenmanagement & Assistance in Leipzig, einem der wichtigsten Treffpunkte für die Versicherungswirtschaft in Deutschland. In diesem Jahr diskutierten Kfz-Versicherer die Herausforderungen im Bereich Kraftfahrtschaden erstmals auch mit den Verbänden BVdP und ZKF – beim Talk der Versicherungsforen Leipzig und colornews.de

DIGITALISIERUNG DER SCHADENPROZESSE NIMMT FAHRT AUF

Rüdiger Hackhausen, Fachbereichsleiter Schaden der Allianz, kündigte beim Talk an, dass die Abläufe der Schadenregulierung beim Münchener Versicherer noch in diesem Jahr vollständig digitalisiert werden. „Wir stellen dabei den Kunden in den Mittelpunkt“, erklärte er vor rund 300 Zuhörern, darunter vor allem Kfz-Assekuranzen und Schadendienstleistern. Auch Innovation Group und die HUK-COBURG sehen in der Digitalisierung von Schadenprozessen die größten Herausforderungen. Robert Paintinger (BVdP) und ZKF-Präsident Peter Börner warnten jedoch davor, dass nicht jeder

Versicherer seine eigne Lösung vorantreibt. „Wir brauchen einheitliche Standards. Denkt nicht nur bis zu eurem Portal, sondern auch an eine handhabbare Anwendung in den Betrieben“, lautete die Forderung der Verbände.

AN AUTOSERVICE DENKT AUCH DIE ALLIANZ

Einig sind sich Versicherer und Schadensteuerer darüber, dass nur mit neuen Leistungsversprechen Versicherungsnehmer im Kampf um die Policen zu gewinnen sind. „Insgesamt stehen wir im wachsenden Verdrängungswettbewerb“, erklärte Thomas Geck, Leiter Schadenprozessmanagement HUK-COBURG. Er erläuterte beim Talk des Messekongresses die Strategie der Coburger und stellte fest: „Trotz aller Diskussionen liegen wir mit dem Rollout des HUK-Autoservice im Zeitplan.“ Während Innovation Group sich stärker auf die Steigerung des Schadenvolumens in ihr Werkstattnetz konzentrieren wird, denkt auch die Allianz über den Einstieg in den Autoservice nach.

Allerdings gab es von Rüdiger Hackhausen keine klare Aussage zu Umfang, Umsetzung oder Zeitplan. Peter Börner und Robert Paintinger stellten während der Diskussion noch einmal deutlich klar, dass Versicherer bei der Entwicklung neuer Leistungsbausteine vor allem an die Machbarkeit in den Partnerwerkstätten denken müssen. „Es gibt zahlreiche ordnungsrechtliche Vorgaben, wirtschaftliche Aspekte und technische Herausforderungen, die für das Handwerk und gerade die Karosserie- und Lackierbetriebe besonders wichtig sind“, unterstrich ZKF-Präsident Peter Börner.

MEHR KOOPERATION STATT KONFRONTATION

Deutlich zu spüren war bei der Diskussion, dass alle Talkgäste in Leipzig bemüht waren, Gemeinsamkeiten und Kooperation in den Vordergrund zu stellen. „Wir müssen enger und lösungsorientierter im Sinne aller Beteiligten zusammenarbeiten, um erfolgreich an die Optimierung von Prozessen oder die Digitalisierung heranzugehen“, forderte BVdP-Geschäftsführer Robert Paintinger zum Abschluss der Runde im Conference Center der Messe Leipzig.

Christian Simmert