08.05.2017

„WIR LEIDEN UNTER DEM KÜRZUNGSVERHALTEN EINIGER MITBEWERBER“

Gastkommentar von Bernd Wirtz, Abteilungsleiter Kraftfahrtschaden bei der Provinzial Rheinland Versicherung AG

Das Ergebnis der Online-Umfrage entspricht dem in der Öffentlichkeit ohnehin schon vorhandenen Klischee – Versicherer kürzen grundlos berechtigte Forderungen der Werkstätten. Eine darüber hinausgehende inhaltliche Aussage gelingt nicht. Die Umfrage bietet den Werkstätten nur ein Forum, ganz pauschal – ohne Ross und Reiter nennen zu müssen – auf die gesamte Versicherungswirtschaft einschlagen zu können – es wird schon den Richtigen treffen.

DIFFERENZIERTERE BETRACHTUNG NOTWENDIG

Angesichts der sehr pauschalen Fragestellung kann es nicht überraschen, dass – gefühlt – fast alle Werkstätten betroffen sind und dass – ebenfalls gefühlt – in erheblichem Umfang gekürzt wird. Ich hätte mir diesbezüglich etwas mehr Tiefgang bei der Fragestellung gewünscht, um dem 'Grund' für die Kürzung auf die Spur zu kommen. Denn weiß man, warum gekürzt wird (z.B.: Werkstatt wählt anderen Reparaturweg, verbaut nicht erforderliche Teile, rechnet Leistungen mehrfach ab, berechnet nicht erbrachte Leistungen, etc. oder Kürzungsgrund nicht erkennbar, ...), kann man mit dem Ergebnis besser umgehen. Allenfalls die Aussage, dass sich nicht jeder gegen die Kürzungen wehrt, erstaunt ein wenig. Denn wenn immerhin ein Viertel aller ‚Betroffenen‘ gar nicht reagiert, bzw. noch nicht weiß, ob und wie man agieren soll, deutet das darauf hin, dass man das Thema doch vielleicht etwas differenzierter hätte betrachten müssen.

„ICH WÜNSCHE MIR MEHR OBJEKTIVITÄT IN DER DEBATTE“

Insoweit sehe ich eine Chance verpasst, ein wenig Objektivität ins Thema zu bringen. Hätte man dazu beitragen wollen, pauschale, unberechtigte oder überzogene Rechnungskürzungen zurück zu

drängen, wäre ein wenig mehr Objektivität und Neutralität nützlich gewesen. Denn in das pauschale Bild, das die Umfrage zeichnet, passt längst nicht jeder:

Zum einen gibt es eine Vielzahl von Versicherern, die gerade nicht grundlos und pauschal kürzen, sondern darauf bedacht sind, mit allen Werkstätten in einem konstruktiven Dialog zu bleiben. Als eben solcher Versicherer leidet auch die Provinzial unter dem Verhalten ihrer Mitbewerber, wenn einfach alle Versicherer in einen Topf geworfen werden. Gekürzt wird bei vielen Versicherern nämlich tatsächlich nur da, wo es einen sachlich fundierten Grund gibt. Dieses eher förderungswerte Verhalten schweigt die Umfrage tot.

UMFRAGE IGNORIERT „SCHWARZE SCHAFE“ UNTER DEN WERKSTÄTTEN

Auf der anderen Seite soll es Werkstätten geben, die sich auskennen eine Rechnung zu optimieren – damit gemeint sind ausdrücklich nicht nur die ‚schwarzen Schafe‘, die im wahrsten Sinne des Wortes auch vor einem Betrug nicht haltmachen. Dass nämlich so manche Kürzung durchaus zu Recht erfolgt, zeigt die Studie auch nicht. Fakt ist, dass das pauschale Ergebnis der Umfrage niemandem weiterhilft. Das Grundproblem sehe ich im durch die Umfrage geförderten Lagerdenken: Die (bösen) Versicherer auf der einen und die (guten) Werkstätten auf der anderen Seite – oder sind die Vorzeichen umgekehrt? Den Urhebern der Umfrage kann man daher nur raten, sich jetzt nicht mit dem ersten Wurf zufrieden zu geben, sondern in einem zweiten Schritt etwas tiefer zu bohren und die eigentlichen Probleme ans Tageslicht zu holen – auch auf die Gefahr hin, dann den ein oder anderen damit an den Pranger stellen zu müssen.

„MEHR DIALOG – IM SINNE DES GEMEINSAMEN KUNDEN“

Denn im Kern geht es doch darum, gemeinsam einen Weg aus dieser Falle zu finden. Werkstätten und Versicherer bedienen schließlich den gleichen Kunden, sollten also beide ein Interesse daran haben, reibungslos miteinander umzugehen. Dazu bedarf es doch gar nicht viel: Der Versicherer erwartet eine Rechnung, die dem Kostenvoranschlag oder dem Gutachten des Sachverständigen entspricht – ich bin sicher, dass eine solche Rechnung nicht gekürzt wird. Weicht die Werkstattrechnung (im Ausnahmefall) von ihrer eigenen oder von der vom Sachverständigen vorgegebenen Kalkulation ab, wird es komplizierter. In aller Regel wird es für die Abweichung einen sachlichen Grund geben. Darüber zu reden und sich zu verständigen, hat noch keinem geschadet.

Gastbeitrag