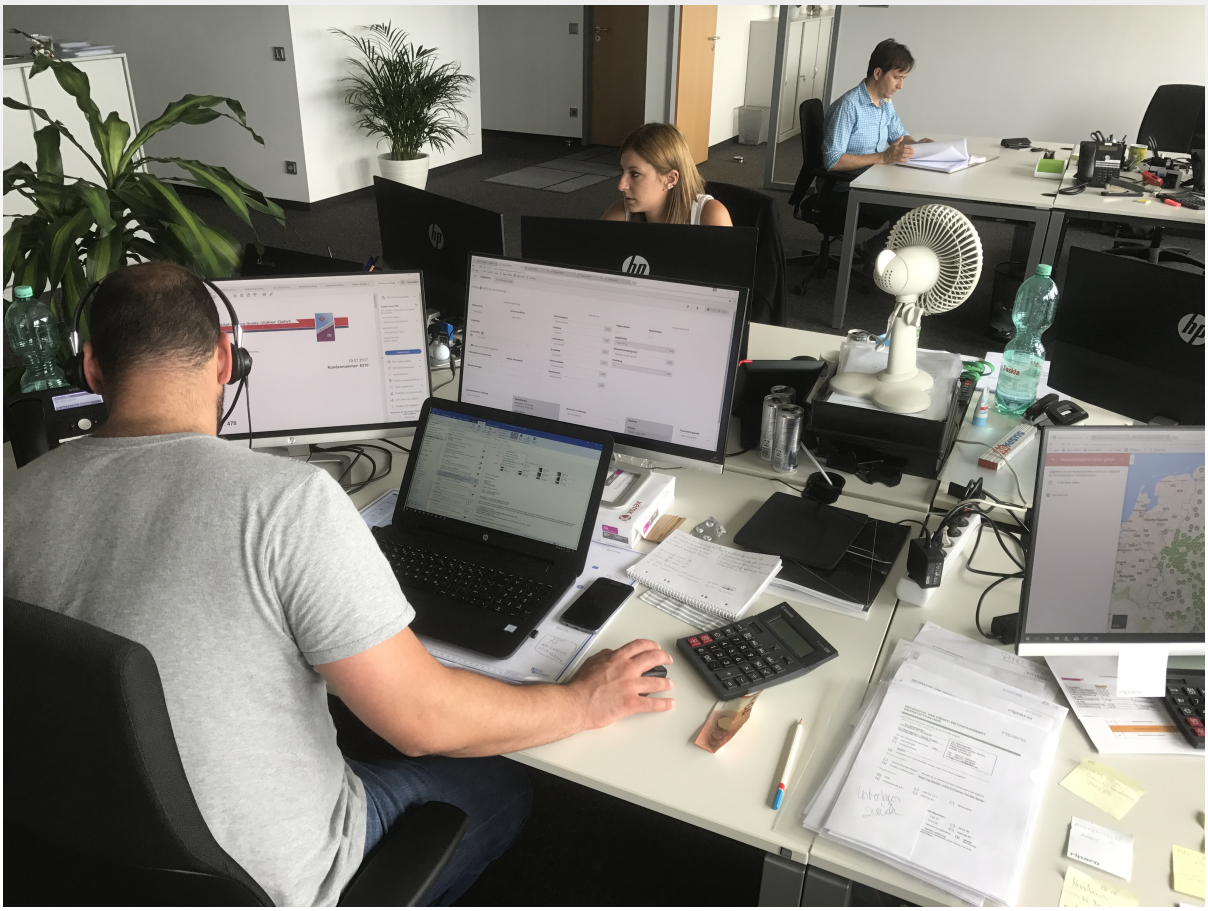
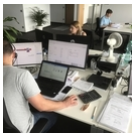
SCHADEN.NEWS





30.01.2019

WIE POSITIONIERT SICH RIPARO IM MARKT?

Herr Schmidt, wie ist das vergangene Jahr bei riparo gelaufen. Wie viele Schäden wurden gesteuert? Jürgen Schmidt: riparo ist in den vergangenen zwei Jahren ständig gewachsen. Was aber kein Wunder ist, wenn man bei 0 startet. Eine erste kleine Stagnation der Auftragszahlen sollte demnach frühestens in vier bis fünf Jahren zu erwarten sein. In unserem ersten Geschäftsjahr haben wir 7.500 Reparaturaufträge an unsere Werkstattpartner vermittelt. Im zweiten Geschäftsjahr waren es bereits 20.000 Reparaturvermittlungen, für das Jahr 2019 rechnen wir mit 25.000.

Mit welchen Kunden sind Sie unterwegs? Jürgen Schmidt: riparo arbeitet derzeit mit 14 Kunden fest zusammen. Mit einem weiteren Versicherer befinden wir uns gerade in einer Testphase. Ob es im Anschluss an den Test zu einer Zusammenarbeit kommt, ist offen. Im Flottengeschäft ist riparo noch nicht tätig. Wir kümmern uns zwar um Fahrzeugreparaturen größerer Kfz-Flotten, aber bis jetzt nur im Rahmen von Versicherungsaufträgen und nicht in direkter Zusammenarbeit mit den Kfz-Flotten.

Als erster Schadensteuerer haben Sie an QualiCheck des BVdP teilgenommen. Wie waren Ihre Erfahrungen und wie bewerten Sie QualiCheck? Jürgen Schmidt: Die ersten Erfahrungen sind gut. Wir erhalten professionell vorgeprüfte Kostenvoranschläge, was unsere eigene

Komplettprüfung der Kostenvoranschläge erleichtert. **Wie hat sich das Verhältnis zu den Partnerwerkstätten aus Ihrer Sicht entwickelt? Jürgen Schmidt:** Aktuell arbeitet riparo mit 810 Werkstattpartnern zusammen. Die Rückmeldungen der Betriebe zur Zusammenarbeit mit riparo sind durchweg positiv und beziehen sich auf die Themen Erreichbarkeit, anständiger und freundlicher Umgang sowie Hilfsbereitschaft.

Sie haben bei unserem letzten Treffen im Sommer 2017 besonders betont, dass riparo auf Transparenz setzt. Jürgen Schmidt: Transparenz ist für riparo in der Tat ein sehr wichtiges Thema. Der Provisionssatz ist für alle Werkstattpartner gleich und die Werkstattpartner sind nicht in Leistungsgruppen (A,B,C) eingeteilt. Die Betriebe haben freie Hand bei der Bestellung von Ersatzteilen und Leasingfahrzeugen und auch bei der Auswahl des Lackherstellers. Somit haben wir lediglich zwei Kriterien bei der Auftragsvermittlung: Kundenwunsch und Entfernung zum Kunden (Fahrzeug). Das ist vertraglich so vereinbart und für den Werkstattpartner jederzeit nachprüfbar. Auch die schnelle Weiterleitung der Zahlung ist vertraglich vereinbart und für den Werkstattpartner bei Bedarf nachprüfbar. Mehr Transparenz geht nicht.

__Im Moment setzen verschiedene Schadensteuerer verstärkt auf die Karosserieaußenhautinstandsetzung. Wie geht riparo mit dieser Reparaturmethode um? __ **Jürgen Schmidt:** Das Thema „Richten statt Erneuern" ist jetzt nicht ganz so neu. Ich persönlich habe in den Jahren 1997–1999 (die Anfänge von Motorcare/Schadensteuerung) ungefähr 500 Info-Veranstaltungen für Schadensachbearbeiter unterschiedlicher Versicherer abgehalten. Schon damals war „Richten statt Erneuern" als eine Möglichkeit für Einsparungen in den Präsentationen enthalten. Gemessen wurde das seinerzeit an der Ersatzteilquote des Betriebes. Auffällige Betriebe wurden auf ihre vermeintlich zu hohe Ersatzteilquote angesprochen.

Welche Maßnahmen ergreifen Sie, um die Instandsetzungsquote zu steigern und den Kostentreiber Ersatzteiltausch einzugrenzen? Jürgen Schmidt: Mit riparo gehen wir einen etwas anderen Weg. Zum einen prüfen wir mit eigenen Technikern jeden einzelnen Kostenvoranschlag. Wenn unsere Techniker der Meinung sind, dass das betreffende Teil gerichtet werden kann, dann rufen sie die Werkstatt an und besprechen ihre Einschätzung mit dem Betrieb. Wir haben kein Belohnungssystem für „Richten statt Erneuern", wie es teilweise am Markt praktiziert wird. Wir haben aber die Erfahrung gemacht, dass die Betriebe sehr offen für „Richten statt Erneuern" sind, wenn sie die Arbeitsstunden bezahlt bekommen, die sie für das Instandsetzen tatsächlich benötigen. Damit beschränken sich unsere Maßnahmen darauf, bei der Prüfung der Kostenvoranschläge weiterhin auf instandsetzen zu achten und den Werkstattpartnern die Arbeitsstunden zu bezahlen, die sie dafür tatsächlich benötigen. Unsere Erfahrungen mit diesen Maßnahmen sind äußerst zufriedenstellend.

__Wie beurteilen Sie die Marktentwicklung aktuell. Wird der Anteil an gesteuertem Geschäft steigen? __ **Jürgen Schmidt:** Wir gehen davon aus, dass die Anzahl der steuerbaren Unfälle nicht weiter zunehmen wird. Was zum einen auf die teilweise sehr erfolgreichen Mobilitätskonzepte zurückzuführen ist – Beispiel car2go mit 24 Millionen Anmietungen im Jahr 2017 – und zum anderen auf die Assistenzsysteme in den Fahrzeugen. Der vermutete signifikante Rückgang an Unfällen trat unseres Wissens aber auch nicht ein. Das Potenzial an Schadenfällen ist somit weiter vorhanden. Einige Versicherer haben ihr Steuerungspotenzial nahezu ausgeschöpft, andere hätten unseres Erachtens noch Potenzial – zum Beispiel durch stärkere Einbindung des Außendienstes. Wir vermuten, dass die Zahl der Steuerungen weiter steigen wird. Wenn auch nicht im gleichen Maße wie in den letzten Jahren.

Welche Ziele verfolgen Sie im Jahr 2019? Jürgen Schmidt: Unsere Ziele für 2019 sind, weitere Kfz-Versicherer von unserem Konzept zu überzeugen und damit das Vermittlungsvolumen an unsere Werkstattpartner weiter zu erhöhen. Und das bei gleichbleibender Qualität in Sachen Erreichbarkeit, anständiger und freundlicher Umgang mit allen Beteiligten und außergewöhnlicher Hilfsbereitschaft gegenüber unseren Kunden und Werkstattpartnern.

Vielen Dank für das Gespräch!

Christian Simmert