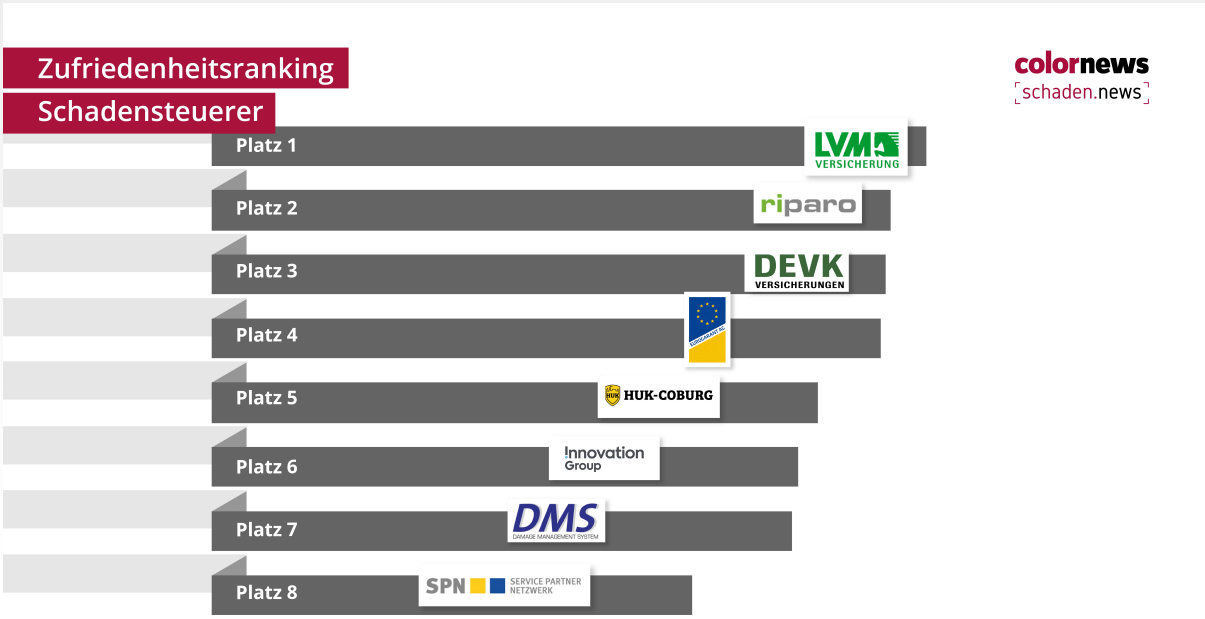
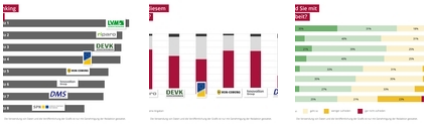




19.02.2019

WIE ZUFRIEDEN SIND PARTNERWERKSTÄTTEN MIT STEUERERN?

Im Rahmen der Konjunktur- und Stimmungsumfrage fragte die Redaktion von colornews.de | schaden.news bei ihren Lesern auch nach der Zufriedenheit mit den Schadensteuerern. An diesem Teil der Umfrage konnten nur K&L-Betriebe teilnehmen, die auch Partnerwerkstatt sind. Dabei fällt auf: Überdurchschnittlich viele K&L-Betriebe (75 Prozent), die sich an der Umfrage beteiligt haben, arbeiten als Partnerwerkstatt für einen oder mehrere Schadensteuerer.

LVM AUF PLATZ 1

Die mit Abstand höchsten Zufriedenheitswerte von allen acht abgefragten Schadenlenkern erzielte der LVM. Insgesamt 35 Prozent derjenigen, die mit dem LVM zusammenarbeiteten, gaben an, mit der Kooperation "sehr zufrieden" zu sein. Bereits 2018 war die Münsteraner Kfz-Versicherung vom Bundesverband der Partnerwerkstätten (BVdP) als "Schadensteuerer des Jahres" ausgezeichnet worden. Wermutstropfen für die Münsteraner: Nur knapp die Hälfte der befragten Partnerwerkstätten gaben an, überhaupt mit dem LVM zusammenzuarbeiten. Dies kann an der vor allem regionalen Bedeutung des Kfz-Versicherers liegen.

RIPARO, DEVK UND EUROGARANT IM MITTELFELD

Platz zwei im Ranking belegte der relativ junge Steuerer riparo. Zwar kommen sowohl die EUROGARANT AutoService AG als auch die DEVK auf höhere Werte bei den Aussagen "sehr zufrieden" und "zufrieden", im Durchschnitt konnte sich der Holzgerlinger Steuerer jedoch durchsetzen, da weniger Befragte angaben, "wenig" oder "gar nicht zufrieden" zu sein. So waren gerade einmal zwei

Prozent der Befragten "gar nicht zufrieden" mit der Zusammenarbeit mit riparo – der mit Abstand niedrigste Wert unter allen Schadensteuerern. Die Details zu den Zufriedenheitswerten sehen Sie in Grafik 2.

SERVICE PARTNERNETZWERK ABGESCHLAGEN

Die untere Tabellenhälfte belegen die HUK-Coburg (48 Prozent zufrieden und sehr zufrieden), Innovation Group (44 Prozent zufrieden und sehr zufrieden), DMS (42 Prozent zufrieden und sehr zufrieden) sowie das Service Partner Netzwerk (34 Prozent zufrieden und sehr zufrieden). Auffällig dabei ist die hohe Unzufriedenheit mit dem SPN. Insgesamt 45 Prozent der Befragten gab an, wenig oder sogar gar nicht mit dem aus Allianz, ADAC, Versicherungskammer Bayern und Sparkassenversicherung Sachsen bestehenden Schadensteuerer zufrieden zu sein.

WIE VIELE PARTNERWERKSTÄTTEN ARBEITEN MIT WELCHEN STEUERERN ZUSAMMEN?

Neben den Zufriedenheitswerten mit den einzelnen Schadensteuerern sind auch die Nennungen der Partnerwerkstätten interessant, mit wem sie überhaupt zusammenarbeiten. Denn längst nicht jede Werkstatt hat Verträge mit jedem Schadensteuerer.

Bei genauerer Betrachtung dieser Angaben fällt zunächst auf: trotz Marktstart vor gerade einmal zwei Jahren arbeiten ähnlich viele Teilnehmer der Umfrage mit riparo zusammen, wie etwa mit der HUK-Coburg oder Innovation Group – nämlich rund 75 Prozent. Im Mittelfeld liegen die DEVK und EUROGARANT, mit denen 63 bzw. 58 Prozent der teilnehmenden Werkstätten kooperieren. Mit dem Service Partner Netzwerk (49 Prozent) und dem LVM (47 Prozent) unterhält jeweils rund die Hälfte der Befragten Kooperationsvereinbarungen. Schlusslicht bildet der Schadensteuerer DMS, von dem knapp ein Drittel (30 Prozent) der Umfragenteilnehmer gesteuertes Geschäft erhalten.

Christian Simmert