



N SERVICE P/
NETZWERK

20.03.2019

SPN: KRITIK AM UMGANG MIT PARTNERWERKSTÄTTEN

Vor einigen Wochen startete das neue SPN-Webportal zur Steuerung von Unfallschadenreparaturen von Allianz Versicherung, Sächsischen Sparkassen-Versicherung und der Versicherungskammer Bayern. Jetzt entzündet sich hieran teils heftige Kritik aus Reihen der SPN-Partnerwerkstätten.

„KOSTEN FÜR SPN-WEBPORTAL NICHT AKZEPTABEL“

Am Rande der Netzwerkstatt des BVdP Mitte März in Kassel standen die Kosten für das Werkstattportal im Zentrum der Kritik. Mehrere Hundert Euro Einmalzahlung für die Installation der Audatex-Software sowie eine monatliche Gebühr von 60 Euro seien für die Betriebe nicht akzeptabel, kritisierten Partnerwerkstätten. Die Frage einiger Betriebsinhaber lautete: „Wieso sollen wir für einen Prozess bezahlen, der in erster Linie die Abläufe bei den beteiligten Versicherern verbessert?“

„EIN GESPRÄCH AUF AUGENHÖHE IST KAUM MÖGLICH“

Negativ stieß den Betrieben aber vor allem der Umgang des SPN mit den Kooperationsbetrieben auf. „Wenn wir über die Anpassung von Stundenverrechnungssätzen sprechen wollen, weist man uns von Seiten des SPN darauf hin, dass man auch in andere Betriebe steuern könne, die billiger sind“, hieß es bei Teilnehmern in Kassel. „Ein Gespräch auf Augenhöhe ist kaum möglich.“ Auch die Einführung des neuen Webportals wäre ohne Beteiligung der Betriebe erfolgt. „Es werden Prozesse über die Köpfe der Partnerwerkstätten hinweg aufgesetzt, ohne die Auswirkungen zu bedenken.“

SPERRUNGEN VON BETRIEBEN?

Bereits nach der Berichterstattung über das neue SPN-Webportal, erhielt die Redaktion Zuschriften von Lesern, in denen ebenfalls Kritik am Umgang des Service Partner Netzwerkes mit den Partnerwerkstätten geäußert wurde. In Bezug auf das SPN-Webportal heißt es dort: „Als Betroffener frage ich mich wirklich, inwiefern das Portal meine Prozesse beschleunigen soll. Natürlich bekommt man durch die Beauftragung schon diverse Daten in den Auftrag exportiert, allerdings muss man auch noch ein zusätzliches Portal bedienen und dort Daten zu der Auftragsabwicklung für die Versicherung eingeben.“ Nach Angaben des Lesers sei der Betrieb in die Pilotphase des SPN-Portals aufgenommen worden und müsse dafür ein Audatex-Modul bezahlen, das nicht funktionieren würde. „Wir sind also Beta-Tester, die dafür auch noch zahlen müssen und keinen Mehrwert erhalten. Ich habe schon mehrere Stunden damit verbringen müssen, mich um Probleme zu kümmern, für die sich weder Audatex, noch SPN, noch die Allianz zuständig fühlt.“

Auch bei anderen Themen kritisieren Leser das Verhältnis zum Service Partner Netzwerk. Stichwort: Rechnungskürzung durch ControlExpert im Auftrag der Allianz Versicherung. Dazu schreibt ein Leser: „Zu dem aktuellen Beitrag über Kürzungen und SPN wollte ich noch anmerken, dass das SPN auch uns Partnerbetriebe mit Kürzungen gängelt. (...) seit Mitte Januar sind wir komplett gesperrt, da ich mir diese Kürzungen und Diskussionen mit ControlExpert und den beiden Hauptversicherern nicht mehr gefallen ließ.“

WIE REAGIERT DIE SPN-ZENTRALE AUF DIE VORWÜRFE?

Die Redaktion hat das Service Partner Netzwerk mit der Kritik konfrontiert und um eine Stellungnahme gebeten. Der Geschäftsführer Dominik Hertel reagierte in einer schriftlichen Mitteilung wie folgt: „Die SPN und die beteiligten Versicherungsunternehmen pflegen eine partnerschaftliche Zusammenarbeit mit den Partnerwerkstätten. Wenn etwas nicht klappt, wird das Problem persönlich und schnell im direkten Kontakt mit dem Partnerbetrieb geklärt. Wir nehmen die Bewertung und Ihr Feedback sehr ernst. Aber ohne konkrete Angaben zu den von Ihnen zitierten Personen ist es uns nicht möglich, Stellung zu beziehen. Ich kann nur appellieren, dass man sich bei Problemen direkt mit uns in Verbindung setzt. Üblicherweise finden wir eine für beide Seiten akzeptable Lösung oder besprechen die Probleme im Rahmen eines Workshops gemeinsam mit den betroffenen Werkstätten.“ Die Redaktion von schaden.news | colornews.de hatte dem Service

Partner Netzwerk die Kritik in den Zuschriften aus Gründen des Quellenschutzes ohne Nennung der Partnerwerkstätten zukommen lassen.

Christian Simmert