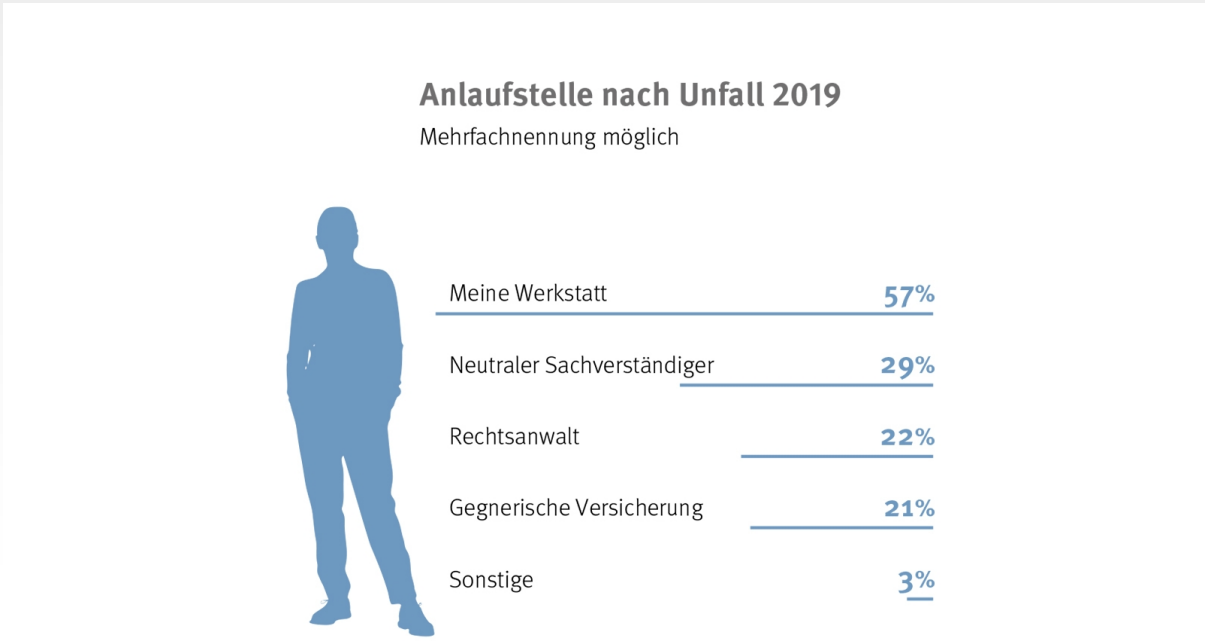
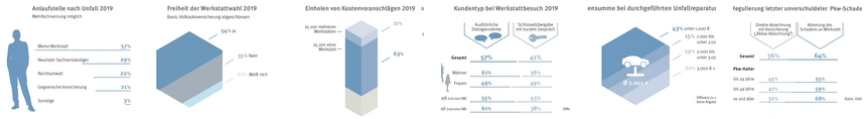
SCHADEN.NEWS





23.01.2020

DIE WICHTIGSTEN ERGEBNISSE ZUM DAT-REPORT 2020

Der Jahresbericht der Deutschen Automobil Treuhand gilt als Kompass der Automobilbranche und ist auch für Werkstätten ein wichtiges Stimmungsbarometer im Umgang mit den Endkunden. Der aktuelle DAT-Report über das Autojahr 2019 unterscheidet sich zwar nicht signifikant zum Vorjahresbericht, bestätigt aber dennoch die Entwicklungen der letzten Jahre – vor allem in Hinblick auf den steigenden Anteil gesteuerter Schäden, als auch auf eine größer werdende Akzeptanz für fiktive Abrechnungen.

KUNDEN LEGEN WERT AUF EINWANDFREIEN TECHNISCHEN ZUSTAND DES PKW

Die gute Nachricht vorweg: Des Deutschen liebstes Kind erfreut sich weiter einem hohen Stellenwert. Insgesamt 92 Prozent der rund 4.000 Befragten gaben an, dass ihr Pkw immer in einem einwandfreien technischen Zustand sein muss. Entsprechend hoch ist auch die Bereitschaft, kleinere Instandsetzungsarbeiten schnellstmöglich zu erledigen. Immerhin 78 Prozent würden anstehende Reparatur- und Wartungsarbeiten nicht aufschieben und 40 Prozent lassen kleinere Roststellen und Kratzer sofort beseitigen. Das bedeutet für die Werkstätten: Eine direkte Ansprache ist besonders wichtig, um den Autofahrer für das Servicegeschäft und die Kleinschadenreparatur zu gewinnen.

WERKSTATT BLEIBT MIT ABSTAND ERSTE ANLAUFSTELLE NACH UNFALL

Die Chancen dafür stehen gut. Denn nach wie vor ist die Werkstatt Ansprechpartner Nummer 1. Vor allem im Unfallreparaturgeschäft. Trotz Schadensteuerung, Werkstattbindung und dem Bemühen vieler Kfz-Versicherer den Autofahrer selbst anzusprechen – bei der Unfallreparatur bestätigt sich

dieser Trend der letzten Jahre. Mit 57 Prozent bleibt die Werkstatt die erste und wichtigste Anlaufstelle nach einem Unfall für die Betroffenen. Mit deutlichem Abstand folgen – wie in den in den vergangenen Jahren auch – der neutrale Sachverständige (29 Prozent), der Rechtsanwalt (22 Prozent) und die gegnerische Versicherung (21 Prozent). Dabei stehen für die befragten Pkw-Halter vor allem die Klärung des weiteren Ablaufes und die Begutachtung des Schadens im Vordergrund.

FREIE WERKSTATTWAHL BEI KASKO NIMMT WEITER AB

Trotz der starken Position der Werkstätten scheinen immer mehr Autofahrer bereit zu sein, eine Werkstattbindung einzugehen. In Bezug auf die Freiheit der Werkstattwahl bestätigt sich der Trend der letzten Jahre. Waren es 2017 noch 59 Prozent der Befragten, die im Schadenfalls ihre Werkstatt frei auswählen konnten, sank der Wert im letzten Jahr auf 56 Prozent und liegt 2019 nur noch bei 54 Prozent. Dies zeigt, dass die Schadensteuerung im Unfallreparaturgeschäft weiter zunimmt. Rund ein Drittel (35 Prozent) der Pkw-Halter mit einer Vollkaskoversicherung hatten keinen Einfluss auf die Werkstattwahl, 11 Prozent der Befragten wussten es zum Zeitpunkt der Erhebung nicht.

KOSTENVORANSCHLAG WIRD WICHTIGER, BEDEUTUNG DER DIALOGANNAHME SINKT

Nach wie vor setzt ein Großteil der Deutschen (74 Prozent) auf einen Kostenvoranschlag vor anstehenden Reparaturen. Im Vergleich zum Vorjahr (71 Prozent) stieg der Wert damit leicht. Hingegen nahm die Bedeutung der Kommunikation im Vorfeld einer großen Inspektion leicht ab. Nur noch 57 Prozent der Befragten legten 2019 Wert auf eine ausführliche Dialogannahme, drei Prozent weniger als noch 2018. 41 Prozent gaben den Schlüssel nur schnell ab und begnügten sich mit einem kurzen Gespräch und der schriftlichen Werkstattbeauftragung. __ __

36 PROZENT DER BEFRAGTEN AUTOFAHRER RECHNEN FIKTIV AB

Von den insgesamt 1.433 Befragten im Bereich Reparatur- und Wartungsbereich hatten 17 Prozent im Jahr 2019 einen Unfall. Kleiner Wermutstropfen: nur 10 Prozent der Verunfallten ließen den Schaden tatsächlich reparieren (Vergleich 2018: 10 von 15 Prozent). __ __ In diesem Zusammenhang erhob die DAT im letzten Jahr erstmals die Haltung der Endverbraucher zu fiktiven Abrechnungen. Hierfür wurde gefragt, ob der letzte nicht selbstverschuldete Unfallschaden an die Werkstatt abgetreten oder fiktiv berechnet wurde. __ __ Demnach hatte die Mehrheit (64 Prozent) den Schaden an eine Werkstatt abgetreten und sofort reparieren lassen. Mit 36 Prozent haben jedoch über ein Drittel der Befragten den Schaden fiktiv abrechnen lassen und die Reparatur gegebenenfalls später selbst in Auftrag gegeben oder selbst bezahlt. Auffällig ist dabei, dass die fiktive Abrechnung mit 45 Prozent besonders bei Fahrzeughaltern unter 30 Jahren sehr beliebt ist. __ __

GÜNSTIGERE TARIFE IM TAUSCH GEGEN DATEN ZUM FAHRVERHALTEN

Ebenfalls erstmal abgefragt wurde 2019 die Meinung der Pkw-Halter zu sogenannten Telematik-Tarifen. Diese günstigen Tarife werden seit einigen Jahren von Versicherungen angeboten. Im Gegenzug für die Vergünstigung müssen Pkw-Halter allerdings Informationen über das eigene Fahrverhalten via Telematikdaten aus dem Fahrzeug an die Versicherung zu senden. Der DAT-Report 2020 hat ermittelt, wie hoch die Bereitschaft dafür unter den Befragten ist. Insgesamt 38 Prozent würden für einen günstigeren Versicherungstarif diese Daten preisgeben. 45 Prozent lehnten dies ab, 17 Prozent war sich unschlüssig. __ __

MEHR ALS DIE HÄLFTE TRAUT SICH SCHADENDOKUMENTATION PER SMARTPHONE ZU

Seit 2017 ermittelt der DAT-Report außerdem die Bereitschaft der Fahrzeughalter, den Schaden nach einem Unfall mit aussagekräftigen Fotos zu dokumentieren und diese via App an die Kfz-Versicherung zu senden. Gleichwohl diese Entwicklung in der Branche äußerst umstritten ist und vor allem von Sachverständigen immer wieder kritisiert wird, bieten immer mehr Versicherer die Schadenabrechnung per App an. Und auch der Großteil der Versicherten scheint kein Problem mit dieser Praxis zu haben – zumindest in der Theorie. So gaben immerhin 51 Prozent der Befragte an, dass sie sich eine Fotodokumentation per Smartphone zutrauen – 6 Prozent mehr als noch im letzten Jahr. Gleichgeblieben ist mit 30 Prozent der Anteil derer, die diese Frage verneinten. 19 Prozent konnten das nicht beantworten. __ __ Das hier Theorie und Praxis allerdings noch weit

auseinander liegen, zeigte sich bei der Frage, ob in der Vergangenheit schon einmal ein Schaden per Smartphone oder Fotoapparat dokumentiert und an die Versicherung versendet wurde: Dies bestätigten nämlich nur 17 Prozent.

Carina Hedderich