SCHADEN.NEWS







12.02.2020

HUK-COBURG: ROTE LINIE BEI ONLINE-TERMINBUCHUNG NICHT ÜBERSCHREITEN

„Die Werkstatt muss das Heft des Handelns in der eigenen Hand haben“, das fordern ZKF-Präsident Peter Börner und der Vorstandsvorsitzende des BVdP, Reinhard Beyer, in einer gemeinsamen Erklärung zu den digitalen Neuerungen bei der HUK-Coburg. Im Interview mit schaden.news hatte Thomas Geck (Leiter Schadenprozessmanagement) die Pläne des Kfz-Versicherers genau erläutert. Künftig wollen die Coburger die Terminbuchung für Versicherungsnehmer über das Internet oder eine App direkt in der Werkstatt ermöglichen. Dem widersetzen sich die Werkstätten in der

gemeinsamen Positionsbestimmung nicht grundsätzlich, stecken aber einen engen Rahmen für die Terminvergabe ab.

„UNTERNEHMERISCHE EIGENSTÄNDIGKEIT MUSS ERHALTEN BLEIBEN“

In der am 11. Februar 2020 veröffentlichten Stellungnahme heißt es, dass die Werkstatt unternehmerisch eigenständig definieren können muss, welche Termine für die Onlinebuchung freigegeben werden. „Des Weiteren muss sichergestellt sein, dass die HUK-Coburg keinen Einblick in die weitere Werkstattplanung erhält und auch keine Systemdaten im Hintergrund abgerufen werden können.“ Sind diese Bedingungen erfüllt, meinen ZKF und BVdP: „bestehen keine Bedenken gegen diese Art der Terminbuchung zum Besichtigungstermin.“

HUK-COBURG: „TERMINBUCHUNG ERST EINMAL THEMA FÜR AUFTRAGSANNAHME“

Im Interview mit schaden.news hatte Thomas Geck betont, dass die Terminbuchung erst einmal ein Thema für die Auftragsannahme in der Werkstatt sei. „Prinzipiell planen wir die Online-Terminvergabe nicht nur für Kleinschäden“, stellt die HUK-Coburg jedoch auch klar. Man sei aber zu dem jetzigen Zeitpunkt noch nicht soweit. Für den Kfz-Versicherer ist die jetzige Form der Terminbuchung offenbar nur der Einstieg, um die Terminvergabe auch im Unfallschaden stärker über Web und App zu organisieren.

ZKF und BVdP erwarten in ihrer Positionsbestimmung zudem, dass „durch unterschiedliche Lösungen und Anbieter wiederum zusätzliche Prozesse notwendig werden.“ Im Blick haben die Verbände den ohnehin schon stetig wachsenden administrativen Aufwand in den Partnerwerkstätten. In der Erklärung heißt es dazu: „Hier wäre es wünschenswert, wenn die Schnittstellen zu anderen Portalen von vornherein zur Verfügung gestellt werden und damit das Bedienen mehrerer Versicherer und Schadensteuerer nicht weiter verkompliziert wird.“

KEIN ZERGLIEDERTES REPARATURTRACKING

Die Verbände positionieren sich in ihrer Erklärung auch gegen ein detailliertes Reparaturtracking. „Ein Zergliedern in einzelne Reparaturschritte darf es hier nicht geben.“ Lediglich der Status „Termin vereinbart, Fahrzeug in Arbeit und Fahrzeug abholbereit“ sei akzeptabel.

Christian Simmert