16.09.2020

SCHADENTALK: KONTROVERSE DISKUSSION ÜBER SCHADENSTEUERUNG

Im Mittelpunkt des Schadentalk standen in diesem Jahr auch die Folgen der Corona-Krise für das gesteuerte Unfallschadengeschäft. Während der Live-Sendung aus Dresden diskutierten Innovation Group, HUK-Coburg, Global Automotive Repair und das Service Partner Netzwerk SPN auch kontrovers über Stundensätze, Reparaturvolumen und die wirtschaftliche Lage der Betriebe.

DER MARKT WIRD DAUERHAFT ZURÜCKGEHEN

Matthew Whittall, Vorstandsvorsitzender von Innovation Group geht nicht davon aus, dass das gesteuerte Reparaturvolumen wieder das Niveau vor der Corona-Krise erreichen wird. Zwar habe die Schadensteuerung hat etwas zugenommen, aber das Reparaturvolumen sei um 18 Prozent zurückgegangen. „Der Markt ist kleiner geworden“, stellte Innovation Group fest in der Talk-Sendung fest. Einen besonderen Fokus legte die Diskussionsrunde auch auf das Flottengeschäft. „Der Schock kommt erst noch im kommenden Jahr“, lautet die Einschätzung von Matthew Whittall. Er rechne mit einem stärkeren Rückgang im Flottengeschäft als bei den Kfz-Versicherern. Diese Entwicklung bestätigte auch Peter Börner in seiner Funktion als Vorstand bei EUROGARANT. „Es kommt heute mehr denn je darauf an, welche Flotte ein Betrieb betreut und instand setzt.“ Im Video-Interview, das die Redaktion nach dem Schadentalk mit Andreas Brodhage liefert der Geschäftsführer von Global Automotive Service und Repair eine ähnliche Analyse.

SPN WIEDER AUF VORJAHRESNIVEAU

Ludger Kersting, Geschäftsführer beim Service Partner Netzwerk SPN, sieht das gesteuerte Volumen in seinem Werkstattnetz bereits auf Vorjahresniveau. „Wir rechnen damit, dass wir trotz Corona wachsen“, erklärte er während des Talks in Dresden. Momentan steuere SPN jedoch nur 80.000 Schadenfälle. „Bis 2025 können wir dieses vermittelte Reparaturvolumen verdoppeln.“

IN DEN KRISENMONATEN IST DAS GESTEUERTE REPARATURVOLUMEN EINGEBROCHEN

Thomas Geck (Leiter Schadenprozessmanagement bei der HUK-Coburg) betonte in Dresden, dass der Kfz-Versicherer derzeit mehr Aktivität bei Autofahrten im Kurzstreckenbereich feststellt. „Gerade hier passieren die meisten Unfälle.“ Zum Zeitpunkt des Lockdowns im März gab es auch bei den Coburgern einen Tiefpunkt in der Schadensteuerung. „Da wurde fast nichts gesteuert“. Relativ schnell sei man aber wieder auf Kurs bei der Vermittlung von Reparaturaufträgen gekommen. Insgesamt liege der Rückgang derzeit bei fünf Prozent unter Vorjahresniveau, erklärte Thomas Geck. In den Krisenmonaten seien es durchschnittlich bis zu 25 Prozent weniger Vermittlungen gewesen.

DAUERHAFTE ZUNAHME DES GESTEUERTEN SCHADENGESCHÄFTES?

Matthew Whittall rechnet jedoch damit, dass das Volumen in der Schadensteuerung deutlich zunehmen wird. „Die Kfz-Versicherer stehen unter Kostendruck. Es werden deutlich mehr Policen mit Werkstattbindung verkauft. Die Schadenssteuerung reduziert die Kosten.“ Reinhard Beyer, Vorstandsvorsitzender vom Bundesverband der Partnerwerkstätten stellte jedoch in Frage, ob angesichts des Fachkräftemangels und der schlechter bezahlten Steuerungsaufträge die Partnerwerkstätten überhaupt mehr Volumen annehmen könnten.

HUK-COBURG STEHT ZU UMSATZZUSAGEN

Thomas Geck schätzt den Rückgang des gesamten gesteuerten Reparaturvolumens bei der HUK-Coburg Ende des Jahres von bis zu acht Prozent ein und sieht sich hier auch in der Verantwortung. „Wir haben während der Corona-Krise die Hände eben nicht in den Schoß gelegt. Wir machen Volumenzusagen, wir haben vertragliche Vereinbarungen mit den Betrieben, wo wir sagen: Unser Preisniveau basiert auf einem gewissen planbaren Umsatz, hier haben wir eine Verantwortung.“ Das bedeutetet: Die HUK-Coburg wird wohl Anfang kommenden Jahres mit Partnerwerkstätten über eine Erhöhung des Stundensatzes sprechen müssen, wenn die Umsatzzusagen nicht eingehalten werden konnten. Nach Aussagen von Innovation Group Vorstandsvorsitzenden Matthew Whittall gibt es keine Volumenzusagen in den neuen Verträgen des Schadensteuerers, obgleich in Verträgen die Rechtsanwalt Henning Hamann (ETL Kanzlei Voigt) vorliegen, entsprechende Formulierungen zu finden sind. Im Video Interview nimmt der Branchenanwalt Stellung zu den vertraglichen Regelungen von HUK-Coburg, Innovation Group und SPN.

„WAS IN DEN STUNDENVERRECHNUNGSSATZ GEHÖRT ENTSCHEIDET DIE WERKSTATT“

Der Schadensteuerer Innovation Group hatte am Anfang der Corona-Krise mit dramatischeren Auswirkungen gerechnet, als sie sich die Lage dann tatsächlich dargestellt hat, räumte Matthew Whittall ein. Während des Talks diskutierten die Teilnehmer auch über die Corona-Hilfsmaßnahmen der Kfz-Versicherer und Schadensteuerer. Deutliche Kritik kam hier von den Verbänden. ZKF-Präsident Peter Börner: „Die Kürzungen von Corona-Maßnahmen waren unsäglich.“ Auch der Hinweis von Prüfdienstleistern wie Innovation Group, die Aufwände für Hygiene- und Desinfektionsmaßnahmen würden in die Gemeinkosten gehören, wies Peter Börner zurück. „Was in den Stundenverrechnungssatz gehört entscheidet die Werkstatt, sonst niemand.“

BELASTET DIE CORONA-KRISE DIE PARTNERWERKSTÄTTEN NOCH STÄRKER?

Kontrovers wurde beim Schadentalk die wirtschaftliche Lage der Partnerwerkstätten diskutiert. Der BVdP-Vorstandsvorsitzende Reinhard Beyer wiederholte die Aussage des Verbandes, dass die 80 Prozent der K+L-Betriebe mit der Schadensteuerung kein Geld verdienen würden. Er stellte die Fragen: „Wenn wir jetzt mit dem Reparaturvolumen 15 bis 20 Prozent unterhalb des Vorjahres liegen, wo ist dann die Betriebsleistungseffizienz?“ Darüber hinaus befürchtet der Verband, dass künftig mehr Betriebe in die Insolvenz gehen und dann Reparaturkapazitäten fehlen.

PETER BÖRNER: „IN 20 JAHREN IST NIEMAND MEHR DA, DER REPARIEREN KANN“

Matthew Whittall betonte, dass Innovation Group die Stundensätze in den letzten Jahren deutlich erhöht hätten. „Wir müssen ein attraktiver Auftraggeber bleiben“, erklärte der Vorstandsvorsitzende. „Es nutzt uns am Ende auch nichts, wenn wir 10.000 Schäden haben und die Hälfte davon wird storniert, weil es nicht genügend Reparaturbetriebe gibt.“ Die Botschaft der Verbände sei angekommen, dass nicht jeder Schaden zu attraktiven Konditionen repariert wird. „Damit müssen wir im Markt leben.“ ZKF-Präsident Peter Börner wies während des Schadentalk auch auf die veränderten Kundenstrukturen hin. Karosserie- und Lackierbetriebe würden auch wieder stärker für Autohäuser arbeiten. Hinzu käme, dass künftig weniger Reparaturkapazitäten zwangsläufig schon aufgrund der fehlenden Auszubildenden und Fachkräften zur Verfügung stehen würden. „In 20 Jahren ist niemand mehr da der reparieren kann, weil wir uns selbst abschaffen.“ Das hätte weniger mit den Kfz-Versicherern zu tun, sondern mehr mit dem Wandel in der Gesellschaft.

DIE INVESTITIONEN IN DEN BETRIEBEN NEHMEN ZU

Gleichzeitig stellten die Verbände und die jungen Betriebsinhaber, die als Talkgäste im Studio in Dresden an der Diskussion teilnahmen, fest: In den nächsten Jahren nehmen die Investitionen aufgrund der technischen Entwicklung der Fahrzeuge stark zu. In einem Video-Einspieler, der beim Schadentalk gezeigt wurde, bezifferte Jürgen Hofmann, Vertriebsleiter von Hella Gutmann Solutions, den Investitionsbedarf nur im Bereich Fahrzeugkalibrierung und Diagnose auf rund 50.000 Euro. Thomas Geck kündigte für sein Werkstattnetz eine Spezialisierung von Betrieben an. „Ja, wir werden investieren müssen, aber werden doch nicht alle Betriebe für Elektromobilität fit machen“, lautete sein Statement.

96,85 EURO NOTWENDIGER STUNDENSATZ GEGEN 66,50 EURO BASISSTUNDENSATZ BEI INNOVATION GROUP

Während der Diskussion mit den Schadenssteuerern und Kfz-Versicherern kam auch immer wieder der Stundensatz zur Sprache. Der Bundesverband der Partnerwerkstätten (BVdP) hatte in einer Kostenstudie errechnet, dass der Stundenverrechnungssatz eines Betriebes bei 96,85 Euro liegen müsste. Das erklärte der künftige Geschäftsführer Michael Pinto in einem weiteren Video-Einspieler während der Sendung aus der Gläsernen Manufaktur von Volkswagen in Dresden. Nach Recherchen von schaden.news liegt der derzeit niedrigste Basisstundensatz von Innovation Group bei 66,50 Euro. Matthew Whittall bestätigte die Zahlen und verwies darauf, dass die Betriebe zu diesem Preis nicht nur für Innovation Group, sondern auch für andere Schadensteuerer arbeiten würden. Bei den Stuttgartern kämen jedoch noch maximal 12 Euro für Leistungsbausteine hinzu. „Wenn ein Betrieb nicht unter 96,85 Euro arbeiten kann, dann sollen er dies auch nicht uns und den Wettbewerbern anbieten“, spielte der Schadensteuerer den Ball zurück auf die Seite der Werkstätten. Reinhard Beyer konterte: „Solange der Konkurrenzdruck so groß ist und die Betriebe ständig Angst haben müssen gegeneinander ausgespielt zu werden, solange werden wir dieses Level nicht erreichen.“ Fakt sei, dass viel zu viele Betriebe für einen Stundensatz arbeiten, der eben nicht reicht. Das würden die Kostenstudie des BVdP, der Branchenbericht des ZKF sowie die Betriebsvergleiche der Lackhersteller zeigen. ZKF-Präsident Peter Börner fügte hinzu, dass ihm „heiß und kalt“ würde, wie manche Betriebe kalkulieren, ohne zum Beispiel den Unternehmerlohn oder den Wert der Immobilie in den Stundensatz einzupreisen. Am Ende fehle den Betriebsinhabern der Mut den Stundenverrechnungssatz anhand der realen Kosten festzulegen.

HUK-COBURG: „WIR SEHEN KEINE INSOLVENZEN BEI UNSEREN PARTNERWERKSTÄTTEN“

Thomas Geck ging während der Diskussion auf das „Gesamtpaket“ ein, dass die HUK-Coburg den Partnerwerkstätten mit einem schlanken Prozess und kurzen Zahlungszielen biete. „Wenn man sich das Gesamtpaket bei uns anschaut, dann verdienen die Betriebe die gut aufgestellt sind Geld“, hieß sein klares Statement. Er ging auch auf die von den Verbänden ausgeführte wirtschaftliche Schieflage ein und stellte fest: „Wir haben in den Reihen der Partnerwerkstätten kaum Insolvenzen.“ Die HUK-Coburg kündigte an, dass man künftig noch stärker einen Blick auf die Reparaturprozesse werfen müsse, damit die Partnerwerkstätten noch besser aufgestellt seien.

GEHT ES AUCH OHNE SCHADENSTEUERUNG?

Beim Talk wurde auch der Ausstieg von Betrieben aus der Schadensteuerung thematisiert und Probleme, die dazu führen. Als Studiogast sprach Betriebsinhaber Marco Böge aus Leipzig über seine Erfahrungen mit dem Schadensteuerer Innovation Group. „Wir waren mit der Beurteilung unseres Betriebes durch Innovation Group nicht zufrieden“, erklärte er. „Unfair war der Umgang mit uns als Kooperationsbetrieb auch deshalb, weil erst die Leistungsbausteine festgelegt wurden und dann der Basisstundensatz“. Marco Böge hatte sich mit mehreren Betrieben in der Region bei Innovation Group beschwert. Die Konsequenz: „Der Vertrag mit uns wurde von Seiten Innovation Group dann nicht weitergeführt.“ Betriebsinhaber Jörg Finster hat sich ganz aus der Schadensteuerung zurückgezogen. „Wir haben festgestellt, dass wir sehr viel Leistung gebracht haben, die dann nicht immer das Entgelt gebracht hat, was zu erwarten gewesen wäre.“ Kritik übte Jörg Finster vor allem auch an der Abrechnung der geleisteten Arbeitszeit. „In einem Auftrag werden nicht alle Positionen durch Herstellervorgaben erfasst. Wir sind es gewohnt, einen Auftrag komplett zu erledigen. Wir sind es auch gewohnt, einen Auftrag komplett zu kalkulieren. Teilweise konnten wir uns über die IFL-Liste helfen.“ Doch immer wieder seien gerade diese notwendigen Arbeitspositionen nicht bezahlt worden. Deshalb beendete Jörg Finster die Zusammenarbeit mit Schadensteuerern. Nun konzentriert sich der Betrieb vor allem auf Flotten- und Privatkunden.

Christian Simmert