17.11.2020

RIPARO: „WIR KONNTEN DIE AUFTRAGSVERMITTLUNGEN STEIGERN“

Laut Steffen Struwe und Jürgen Schmidt hat die Corona-Krise Riparo weniger hart getroffen als andere Schadensteuerer. Im Interview sprechen die beiden Geschäftsführer über die Auftragsentwicklung in diesem Jahr, ihre Bereitschaft die Corona-Schutzmaßnahmen der Werkstätten zu bezahlen, die wachsende Bedeutung der Werkstattbindung und Vermittlungsquoten bei Haftpflichtschäden.

Wie sieht derzeit das Reparaturgeschehen im Riparo Werkstattnetz im Vergleich zum Vorjahr aus? Jürgen Schmidt: Entgegen dem Markttrend werden wir das vermittelte Reparaturvolumen im Vergleich zum Vorjahr um 10-15% steigern können. Der Corona-Lockdown im Frühjahr war zwar deutlich zu spüren, konnte aber durch einige Neukunden mehr als aufgefangen werden.

...um welche Neukunden handelt es sich? __Jürgen Schmidt: __Zum Jahresende enden die Testphasen mit den neu hinzugekommenen Kfz-Versicherern. Dann können wir diese auch offiziell als neue Kunden bekannt geben.

Welche Auswirkungen hat die Corona-Krise auf die Auftragsvermittlung und wie entwickelt sich die Auslastung in den Betrieben konkret? Steffen Struwe: Im Frühjahr waren die Auswirkungen deutlich zu spüren. Wie alle Steuerer, hatten auch wir einen Rückgang bei den Vermittlungszahlen der einzelnen Versicherer. Wie Jürgen Schmidt bereits erwähnt hat, konnte der Rückgang durch neue Kunden aufgefangen werden. Da wir aber nicht im Kfz-Flottengeschäft unterwegs sind, traf es Riparo nicht ganz so hart wie einige andere Anbieter. Die Rückmeldungen der Werkstattpartner zu ihren Auslastungen waren sehr unterschiedlich. Viele berichteten uns von Auftragsrückgängen und Kurzarbeit. Viele aber auch von ganz normaler Auslastung wie in den Jahren zuvor.

Derzeit wird im Markt wieder verstärkt über die Erstattung des zusätzlichen Aufwandes der Betriebe für Corona-Schutzmaßnahmen und Desinfektion diskutiert. Wie steht Riparo dazu? Jürgen Schmidt: Wir orientieren uns an der Studie bzw. Auswertung des AZT. Die dort ermittelten 3 AW und 7,50€ halten wir für in Ordnung. Aufgrund der im Moment rasant steigenden Infektionszahlen, sind auch alle mit Riparo arbeitenden Versicherer bereit, die Desinfektionskosten weiter zu übernehmen. Vom Markt hören wir, dass Anbieter auch nach wie vor mit Pauschalen arbeiten, die sich in ähnlicher Größenordnung bewegen. Auch das ist ein gangbarer Weg. Da die Desinfektionskosten mit den genannten Werten künftig in den Kalkulationssystemen Audatex und DAT auswählbar sind, haben wir uns für diesen Weg entschieden.

Wo sehen Sie die größten Herausforderungen für Sie als Schadensteuerer und für die Partnerwerkstätten im kommenden Jahr? Steffen Struwe: Diese dürften weiterhin im Bereich der Digitalisierung liegen. Wobei wir bei Riparo sehr bemüht sind, die Anforderungen unserer Kunden zu erfüllen, ohne die Werkstattpartner zu „belasten“. Als gutes Beispiel dient hier die am Markt heiß diskutierte Online-Terminierung. Bei unserer Lösung kann der Autofahrer online entweder eine Wunschwerkstatt oder einen Wunschtermin angeben. Entscheidet er sich für den Wunschtermin, dann finden wir in seiner Nähe einen Werkstattpartner, der sich genau zu dem gewünschten Termin um den Autofahrer kümmert.

__Jürgen Schmidt: __Bei dieser Lösung erfordert es keinen Terminkalender, der von den Werkstattpartnern mit Slots befüllt werden muss. Von denen niemand sagen kann ob diese dann auch in Anspruch genommen werden. Zudem decken sich diese von den Werkstattpartnern vorgegebenen „freien Termine“ sehr selten mit dem tatsächlichen Wunschtermin des Kunden.

Lohnentwicklung und Materialpreisanpassungen wirken sich auch auf die Stundensätze der Betriebe aus. Wie schätzen Sie die Entwicklung ein? Beobachten Sie eine Veränderung der Stundensätze in Ihrem Netzwerk? __Steffen Struwe: __Wir haben diese Veränderungen sehr wohl mitbekommen. Die volumenstärksten Anbieter HUK-Coburg und Innovation Group - mit Einführung der Leistungsbausteine - haben das Stundensatzniveau in letzter Zeit sehr angehoben. Klar ist, dass die Werkstattpartner von HUK und Innovation Group dann auch bei Riparo eine entsprechende Anpassung erwartet – und bekommen haben.

Wie schätzen Sie die Entwicklung bei Versicherern ein. Steigt die Bereitschaft mehr Schäden zu lenken und werden künftig mehr Werkstattbindungstarife abgeschlossen? Jürgen Schmidt: Der Nutzen dieses Konzepts ist unbestritten. Um das Beitragsniveau halten zu können, müssen die Kfz-Versicherer so viel wie irgend möglich Reparaturen steuern. Neben anderen Maßnahmen im Schadenmanagement wie Mietwagen, Sachverständige, Rechtsanwälte oder Reha-Management sind Reparaturvermittlungen ein enorm wichtiger Baustein, um die Schadenkosten in der Kfz-Versicherung zu senken. Im optimalen Fall kann eine solche Steuerung natürlich bereits mit Vertragsabschluss vereinbart werden (Werkstattbindungsverträge).

Steffen Struwe: Unseres Erachtens liegt aber noch viel mehr Potenzial in der Steuerung von Kfz-Haftpflichtschäden. Da hier keine Werkstattbindungsverträge greifen, wird es auf den Ideenreichtum der einzelnen Versicherer ankommen. Wir versuchen natürlich, unsere Partner-Versicherer bei ihren

Bemühungen zu unterstützen. Indem wir zum Beispiel weitere Anreize für die Versicherer schaffen oder Schulungen und Erfahrungsaustausch mit Sachbearbeitern durchführen - zurzeit in Webinar-Form. Auch das Angebot, im Namen des Versicherers Unfallgeschädigte anzurufen und vom Reparaturservice zu begeistern, haben wir in unserem Dienstleistungsprogramm. Unsere Vermittlungsquoten sind hier außerordentlich gut.

Wo liegt die Vermittlungsquote bei Haftpflichtschäden denn genau? Jürgen Schmidt: Bei 39 Prozent aller nachgefassten Haftpflichtschadenfällen können wir Serviceleistungen wie Mietwagen oder Sachverständige vermitteln. Die Quote bei Reparaturvermittlungen liegt bei 23 Prozent.

Vielen Dank für unser Interview!

Christian Simmert