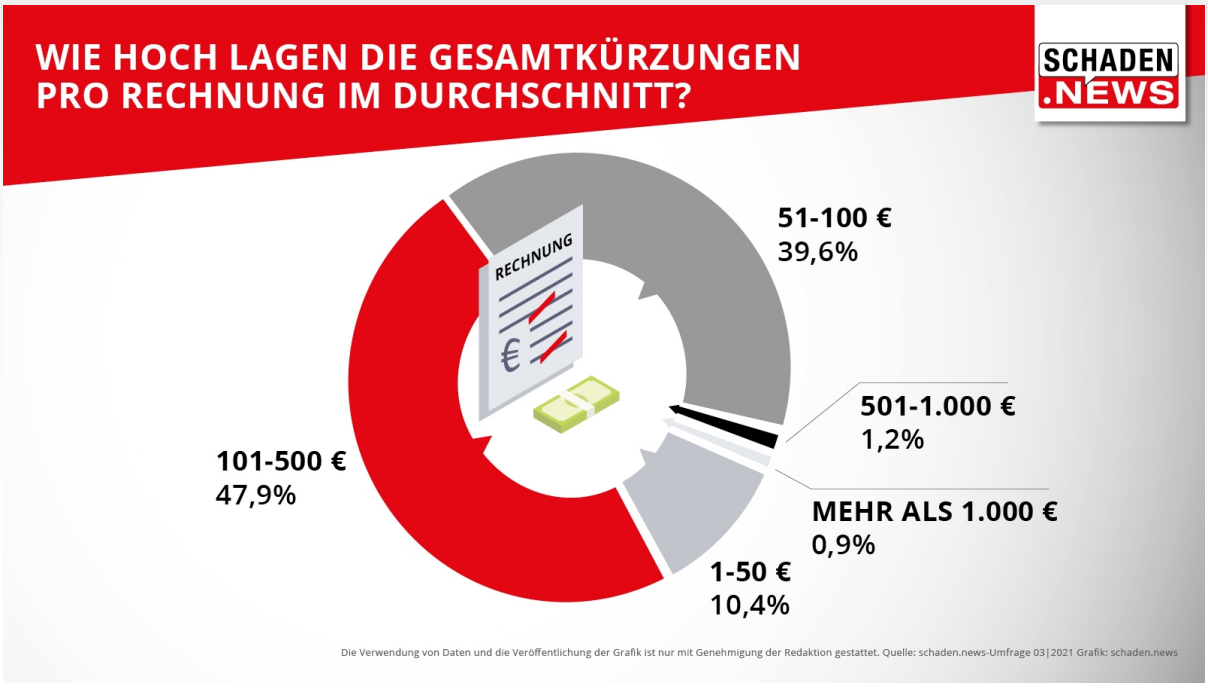










24.03.2021

UMFRAGE-ERGEBNISSE: BIS ZU 500 EURO WERDEN WERKSTATTRECHNUNGEN MEISTENS GEKÜRZT

Mehrere hundert Betriebe haben sich in der vergangenen Woche an der schaden.news-Umfrage zum Thema Rechnungskürzungen beteiligt. Bei den befragten Werkstätten handelte es sich um Unternehmen aller Größenordnungen, vom Kleinstbetrieb mit bis zu 10 Mitarbeitern bis zur Werkstatt mit 100 oder mehr Mitarbeitern. Die Antworten der Teilnehmer zeigen: Es gibt kaum einen K&L-Betrieb, der nicht von Kürzungen durch Versicherer betroffen ist. Fast 95 Prozent der Befragten gaben an, Assekuranzen hätten in den vergangenen zwölf Monaten Positionen aus Rechnungen gestrichen. Bei mehr als drei Viertel der Teilnehmer handelte es sich um bis zu zehn Rechnungskürzungen pro Monat.

HÄUFIGSTEN KÜRZUNGEN BIS ZU 500 EURO

Zwischen 101 bis 500 Euro – so hoch waren die Kürzungen pro Rechnung bei fast der Hälfte der Befragten durchschnittlich. Mehr als ein weiteres Drittel (39,6 Prozent) gaben an, dass Positionen im Wert von 51-100 Euro aus den Rechnungen gestrichen wurden. Bis zu 50 Euro Höhe hatten die gekürzten Rechnungen bei 10 Prozent der Befragten. Mit 2,1 Prozent sehr selten waren Kürzungen in Höhe von 501 Euro bis 1.000 Euro oder höher.

WER KÜRZT AM HÄUFIGSTEN?

Spitzenreiter bei den Versicherern ist laut der schaden.news-Umfrage die Allianz. Die Hälfte der Befragten gab den Versicherer in unserer Umfrage an. Ein Drittel der teilnehmenden Betriebe nannte die HUK-Coburg als den Versicherer, der in den vergangenen zwölf Monaten Rechunngen gekürzt

habe. An dritter Stelle lag die VHV: Fast ein Viertel (24,4 Prozent) der befragten Betriebe nannten die Versicherungsgruppe aus Hannover als Verursacher der Kürzungen. Ebenfalls in den „Top Ten“ der häufigsten Rechnungskürzer lagen LVM (9,8 Prozent), AXA (9,4 Prozent), HDI und die Generali (jeweils 5,6 Prozent). Die R+V, die Versicherungskammer Bayern sowie die DEVK nannten jeweils 4,1 Prozent der befragten Betriebe. Bei dieser Frage waren Mehrfachnennungen möglich.

GEKÜRZTE POSITIONEN

Die Liste der Positionen, die Versicherer nach Angaben der Umfrageteilnehmer aus den Rechnungen gekürzt haben, ist lang. Mehr als 40 verschiedene Leistungen im Reparaturprozess wurden von den K&L-Betrieben genannt. Am häufigsten die pandemiebedingten Corona Schutz- und Desinfektionsmaßnahmen, die rund die Hälfte der Befragten im Freritextfeld angaben. Auf Platz 2 folgt die Kürzung der Kleinteilepauschale, die knapp ein Drittel der teilnehmenden Betriebe nannten. Beilackierung, Verbringungskosten, Ersatzteil-Aufschläge, De-Montagearbeiten und Kürzungen an den Arbeitszeiten folgten als weitere gekürzte Positionen. Auch bei der Fehlerspeicherauslese, den Entsorgungskosten, Probefahrten, Verbringungskosten, der Farbtonfindung oder den Mietwagenkosten kürzten die Versicherer nach Angaben der Teilnehmer. In der Grafik in der Bildstrecke hat schaden.news die 20 am häufigsten genannten Arbeitspositionen aufgelistet.

SCHADENKALKULATION IST CHEFSACHE

Wer führt im Betrieb die Schadenkalkulation durch? Bei dieser Frage herrschte große Einigkeit bei den Umfrageteilnehmern: Laut Angaben der Befragten sind die Betriebsinhaber (47Prozent) oder in fast einem Drittel der Betriebe zumindest die Werkstattleiter für die Kalkulation der Schäden verantwortlich. 13,6 Prozent gaben an, dass die kaufmännischen Mitarbeiter die Schäden im Betrieb kalkulieren. Auf „Werkstattmitarbeiter“ entfielen nur 3,4 Prozent der Antworten. Die Anzahl der Betriebe, in denen Auszubildende für die Schadenkalkulation verantwortlich sind, ist laut Umfrage verschwindend gering.

Der regelmäßigen Schulung der Mitarbeiter, die die Schadenkalkulation durchführen, sollte eine große Bedeutung beigemessen werden. So gaben 27 Prozent der Befragten an, dass die kalkulierenden Mitarbeiter auch dieses Jahr schon geschult wurden. Ein weiteres Drittel antwortete, dass die Kalkulationsschulungen immerhin im vergangenen Jahr stattgefunden haben. 12 Prozent der Befragten hat laut Umfrage vor zwei Jahren seine Mitarbeiter geschult, 3 Prozent vor 3 Jahren, aber 7 Prozent vor mehr als 3 Jahren. Auffällig ist hier der hohe Anteil an Teilnehmern (17,1 Prozent), die keine Angaben zu dieser Frage machen wollten.

DREI VIERTEL DER BETRIEBE DISKUTIEREN MIT DEM PRÜFDIENSTLEISTER ODER VERSICHERER

Wie wehren sich Betriebe nun gegen Rechnungskürzungen? Laut Umfrageergebnissen suchen drei Viertel der Befragten im ersten Schritt den Dialog mit dem Versicherer oder Prüfdienstleister und schalten gegebenenfalls erst danach einen Anwalt ein. Rund 11,4 Prozent der teilnehmenden Betriebe buchen die Kürzung aus, akzeptieren sie also. Ob an dieser Stelle eine Verbindung zu den 10 Prozent der Betriebe besteht, bei denen die Kürzungssummen unter 50 Euro liegt, liegt außerhalb des Auswertungsbereich, ist aber durchaus denkbar. Bemerkenswert ist: Lediglich 10,7 Prozent der befragten Betriebe übergeben die Rechnungskürzungen direkt an einen Anwalt. Dass die Bearbeitung der Rechnungskürzungen zeitaufwändig ist, steht außer Frage. Mehr als die Hälfte der befragten Betriebe (60,1 Prozent) gaben an, monatlich zwischen einer und fünf Stunden für die Bearbeitung der gekürzten Fälle aufzuwenden. Mehr als ein Fünftel der Teilnehmer (21,7 Prozent) bezifferten den zeitlichen Aufwand sogar auf sechs bis zehn Stunden. Elf bis 15 Stunden Bearbeitungszeit für Rechnungskürzungen schlugen bei 6,9 Prozent der Befragten zu Buche. Fast auf gleichem Niveau (6,1 Prozent) war die Anzahl der Betriebe, denen die Rechnungskürzung monatlich mehr als 15 Stunden kostet.

Ina Otto