



09.02.2022

HUK-COBURG WILL WERKSTATTNETZ NEU STRUKTURIEREN

Die steigenden Zulassungszahlen von Elektrofahrzeugen und die rasante Entwicklung der Fahrzeugtechnik sowie die Digitalisierung verändern auch die Strukturen von Werkstattnetzen in der Schadensteuerung. Im Gespräch mit schaden.news bestätigt Thomas Geck, Leiter Schadenprozessmanagement der HUK-Coburg, dass der Kfz-Versicherer sein Netzwerk von Partnerwerkstätten umbauen wird. „Die Themen Elektromobilität und Auswirkungen von Fahrerassistenzsystemen beschäftigten uns ja schon länger“, erklärte Thomas Geck. „Wir sind derzeit dabei eine neue Struktur unseres Werkstattnetzes zu erarbeiten, bei der wir uns fragen: Wie stellen wir zum Beispiel die Reparatur moderner Antriebstechnik sicher?“

CLUSTER VON BETRIEBEN FÜR ELEKTROMOBILITÄT

Zwei Drittel aller Tesla Approved Body Shops gehören nach Angaben der HUK-Coburg auch zum Werkstattnetz des Kfz-Versicherers. Damit seien fachgerechte Reparaturen von Tesla Modellen sichergestellt, heißt es aus Coburg. „Wenn wir aber auch andere Fahrzeughersteller betrachten, müssen wir uns fragen, wie wir künftig eine Reparatursteuerung von Unfallautos mit elektronischem oder Hybrid-Antrieb gewährleisten“, betonte Thomas Geck. Der Kfz-Versicherer sieht hier zwei Reparaturstufen: Zum einen die Instandsetzung der Außenhaut, bei der Hochvolt beachtet werden muss, was für die fachgerechte Reparatur selbst dann aber nicht relevant ist. „Diese Stufe haben wir bereits in der Zertifizierung berücksichtigt, da der Hochvoltschein in allen Partnerwerkstätten vorhanden sein muss.“ Zum anderen geht es um strukturelle Fahrzeugreparaturen bis hin zu erforderlichen Batteriearbeiten. Thomas Geck: „Hier arbeiten wir daran, diese Art der Schäden zu erkennen, zu klassifizieren und dann künftig zielgerichtet zu steuern.“ In Zusammenarbeit mit dem Kraftfahrzeugtechnischen Institut (KTI) sollen zum Beispiel Sichtprüfkriterien erstellt werden, die den Partnerwerkstätten die Beurteilung erleichtern, ob sie über die Qualifikation verfügen, um Arbeiten

an der Batterie durchzuführen. „Dann wird es künftig eine Reihe von Betrieben geben, die in der Lage sind Beschädigungen an der Batterie fachgerecht zu reparieren.“

ELEKTRONIK-KOMPETENZ WIRD WICHTIGER

Künftig werden demnach im Werkstattnetz der HUK-Coburg Unfallschäden stärker anhand der Reparaturkompetenzen in entsprechend qualifizierte Partnerwerkstätten gesteuert. Auch bei der technischen Ausstattung zur Instandsetzung moderner Fahrzeuge setzen die Coburger auf mehr Elektronik-Kompetenz der Betriebe. Dies betrifft wohl vor allem die Fähigkeit zur Rekalibrierung der Fahrzeugtechnik. Thomas Geck nannte im Gespräch mit schaden.news den Check Point von Hella Gutmann. „Hier schauen wir derzeit, wie man diese Lösungen im Werkstattnetz etablieren kann.“ Auch dadurch wird sich die Schadensteuerung verändern. Für die Partnerwerkstätten bedeuten diese Veränderungen zusätzliche Investitionen in die Qualifizierung im Bereich Elektromobilität und in zusätzliche Werkstattausrüstung. Das kostet Geld und die Betriebe benötigen vor allem dementsprechend ausgebildete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Wird die HUK-Coburg ihre Partnerwerkstätten dabei unterstützen? „Im Rahmen der Neustrukturierung unseres Netzes stehen auch Fragen zum Preismodell zur Diskussion“, erklärte Thomas Geck auf Nachfrage von schaden.news: „Wenn Sie in Equipment investieren, das richtig teuer ist, dann braucht man Traffic zur Auslastung und der muss sichergestellt werden.“

„DIE WERKSTÄTTEN MÜSSEN FÜR DIE KOMMUNIKATION MIT DEM SCHADENSTEUERER DIGITALER WERDEN“

Angesprochen auf den Stand der Umsetzung zur Online-Terminvereinbarung und zur Resonanz der Partnerwerkstätten auf das Digitale Autohaus von Gudat Solutions, das im Werkstattnetz flächendeckend implementiert werden sollte, will Thomas Geck Kurs halten. **In der Umfrage von schaden.news Anfang Dezember 2021 hatten 42 Prozent der befragten Betriebe eine Nutzung des Digitalen Autohauses abgelehnt.** „Wir sehen derzeit zwei Strömungen“, kommentiert der Leiter Schadenprozessmanagement. „Einerseits den Bundesverband der Partnerwerkstätten, der das Thema für sich erkannt hat. Der Vorstandsvorsitzende Reinhard Beyer ist an vorderster Front dabei, das Digitale Autohaus für seine Betriebe umzusetzen.“ Andererseits sieht Thomas Geck die Äußerungen von ZKF-Präsident Peter Börner kritisch, dass die HUK-Coburg mit dem Online-Terminkalender auf Daten der Partnerwerkstätten zugreifen würde. Er stellt klar: „Wir haben in Coburg besseres zu tun, als Daten aus den Betrieben abziehen. Die HUK-Coburg hat keinen Zugang zu Daten vom Digitalen Autohaus. An die Schnittstelle zur HUK-Coburg werden nur die Daten übertragen, die vertraglich vereinbart wurden und selbstverständlich halten wir uns an unsere Zusagen.“ Der Kfz-Versicherer sieht derzeit eine deutlich wachsende Akzeptanz digitaler Systeme im Rahmen der Schadenbearbeitung und hält am Digitalen Autohaus fest. „Das erwartet der Kunde im digitalen Zeitalter einfach von uns. Die positive Resonanz unserer Versicherungsnehmer gibt uns Recht. Deshalb freuen wir uns auch, mit der digitalen Schadenmeldung ein ganzes Stück weitergekommen zu sein.“

Der nächste erforderliche Schritt sei jetzt die Online-Terminbuchung. „Die Werkstätten müssen für die Kommunikation mit dem Schadensteuerer digitaler werden“, erklärte Thomas Geck. Derzeit fehlt bei den Betrieben aber wohl auch die Motivation, um sich auf neue Systeme wie das Digitale Autohaus einzulassen. Der Kfz-Versicherer will den Partnerwerkstätten deshalb beim Preismodell entgegenkommen.

Christian Simmert