



01.02.2023

HUK-COBURG WILL REPARATURTRACKING JETZT DURCHSETZEN

Vor rund drei Jahren hatte die HUK-Coburg einen ersten Anlauf unternommen, den Status von Reparaturen in ihren Partnerwerkstätten automatisch abzufragen. Doch das Projekt kam nur langsam voran, wurde auch durch die Pandemie und Corona-Folgen immer wieder ausgebremst. **Thomas Geck, Leiter Schadenprozessmanagement, räumte in der Web-TV Sendung Mitte Juni vergangenen Jahres ein, dass man noch nicht da sei, wo man eigentlich hin wollte.** Inzwischen nutzt nach Angaben des größten deutschen Kfz-Versicherers „ein Großteil“ der Partnerwerkstätten die sogenannte Basisschnittstelle. Auch auf Nachfrage von schaden.news nannten die Coburger keine genauen Zahlen. Im November hatte die HUK-Coburg den verbliebenen noch nicht angeschlossenen Betrieben eine Frist zur Beauftragung der Schnittstelle gesetzt. In einer der Redaktion vorliegenden Mitteilung an die Partnerwerkstätten vom 23. November 2022 heißt es: „Für unsere zukünftige Zusammenarbeit und eine digitale Infrastruktur des Partnerwerkstattnetzes ist die Basisschnittstelle eine notwendige Voraussetzung. Soweit keine Beauftragung der Basisschnittstelle bis 31.12.2022 erfolgt ist, werden wir unsere Förderung ab dem 01.01.2023 einstellen. Ebenfalls werden zukünftige Förderungen und Handlungsspielräume des Netzwerkentwicklers für die kommenden Jahresgespräche reduziert werden.“ Daraufhin standen nach Angaben des Zentralverbandes für Karosserie- und Fahrzeugtechnik (ZKF) die Telefone kaum noch still.

BASISSCHNITTSTELLE ODER „DIGITALES AUTOHAUS“?

Auf Nachfrage von schaden.news bestätigte Michael Zierau, Referatsleiter Technik beim ZKF: „Wir hatten aufgrund des Schreibens der HUK-Coburg an ihre Partnerwerkstätten in den vergangenen Wochen zahlreiche Anfragen. Viele hatten das Thema gar nicht mehr auf dem Schirm. Zudem gab es Verwechslungen der Betriebe, die die Basisschnittstelle mit dem kompletten Digitalen Autohaus gleichgesetzt haben.“ Zur Erklärung: Während das Werkstattplanungstool „Digitales Autohaus“ nur auf ausdrücklichen Wunsch eines Betriebes und zu monatlichen Kosten installiert wird, soll die

Basisschnittstelle nach Zielsetzung der HUK-Coburg lediglich die Übertragung des Reparaturstatus eines HUK-Auftrags an den Versicherer vereinfachen. Kostenpunkt für den Betrieb: einmalig 2.100 Euro. Für die Anbindung zum jeweiligen DMS sorgen demnach die Anbieter der Betriebe. Hier fallen zusätzliche Kosten an, die stark variieren.

ZKF HAT SCHNITTSTELLE „AUF HERZ UND NIEREN GEPRÜFT“

Nach der Fristsetzung der HUK-Coburg und der damit einhergehenden Flut an Anfragen durch Mitgliedsbetriebe im November habe der ZKF die Funktionsweise der Basisschnittstelle noch einmal auf Herz und Nieren überprüft. Fazit: Man konnte „keinen Datenaustausch feststellen, der über die bereits bekannten Informationen hinausgeht.“ Demzufolge erkenne und leite die Basisschnittstelle lediglich den Reparaturbeginn, zeitliche Veränderungen während der Reparatur, die Information über die Fertigstellung sowie zur Fahrzeugübergabe an den Auftraggeber weiter.

BVDP UND ZKF HALTEN AM GEMEINSAMEN POSITIONSPAPIER FEST

Grund für die intensive Prüfung der Schnittstelle durch den ZKF sind die Bedenken der Verbände, die Werkstatt könne dadurch gläsern werden. Bereits im Februar 2020 haben der ZKF und der BVdP in einem Positionspapier gemeinsam Stellung bezüglich der HUK-Basisschnittstelle bezogen. Darin heißt es unter anderem: „Die Werkstatt muss das Heft des Handelns in der eigenen Hand haben. Sie muss unternehmerisch eigenständig definieren können, 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 abgerufen werden können. Wenn diese Punkte eingehalten werden, bestehen keine Bedenken gegen diese Art der Terminbuchung zum Besichtigungstermin.“ ([Das vollständige Positionspapier können Sie sich hier herunterladen](#)) An dieser Bewertung halten beide Verbände auch weiterhin fest und bekräftigten sie in einer Stellungnahme, die alle ZKF-Mitglieder und Partnerwerkstätten in der vergangenen Woche (25.01.2023) per Mail erhalten haben. Das Thema ist somit nicht neu, pressiert nun aber durch aktuelle Entwicklungen.

„ROTE LINE BEI DATENZUGRIFF VON DER HUK NICHT ÜBERSCHRITTEN“

Auch der Bundesverband der Partnerwerkstätten bezog in der vergangenen Woche gegenüber schaden.news nochmals Position: „Die HUK hat ihre Digitalisierungsstrategie bereits 2020 kommuniziert, ZKF und BVdP haben seinerzeit mit einem gemeinsamen Positionspapier auf die Pläne der HUK reagiert, das sicherlich auch in Coburg Beachtung gefunden hat. Die dort getroffenen Aussagen haben prinzipiell weiterhin Geltung. Die von den beiden Verbänden definierte Linien in Sachen Datenzugriff durch die HUK und Datenhoheit der Partnerbetriebe, die nicht überschritten werden dürfen, werden von der HUK nicht verletzt“, stellt auch Reinhard Beyer, Vorstandsvorsitzender des BVdP, fest. Er merkt jedoch an: „Unsere Erwartung, dass der Versicherer das notwendige Onlinetool den Betrieben kostenfrei zur Verfügung stellt, hat sich leider nicht erfüllt.“ Dieser Punkt sei jedoch durch die Fördermaßnahmen der HUK aufgefangen worden. Daher betont Reinhard Beyer: „Es steht jedem Fachbetrieb frei, mit der HUK zusammenzuarbeiten und die Basisschnittstelle einzusetzen. Wenn er es allerdings tut, dann sind natürlich die entsprechenden vertraglichen Vereinbarungen von beiden Seiten einzuhalten.“

WAS PASSIERT NUN MIT PARTNERWERKSTÄTTEN, DIE DIE BASISSEHNITTSTELLE NICHT BEAUFTRAGEN?

Mit dem Schreiben aus dem November vergangenen Jahres an die Partnerwerkstätten hat die HUK-Coburg den Druck noch einmal erhöht. Eine Frage lautet jetzt: Welche Konsequenzen folgen für die Partnerwerkstätten, die die Basisschnittstelle nicht beauftragen? Zitat: „Ebenfalls werden [bei Nichtbeauftragung] zukünftige Förderungen und Handlungsspielräume des Netzwerkentwicklers für die kommenden Jahresgespräche reduziert werden.“ Werden Partnerbetriebe also de facto dazu genötigt, die Basisschnittstelle zu beauftragen, indem der Handlungsspielraum bei den Preisverhandlungen bewusst limitiert wird? Die HUK-Coburg stellt sich etwaigen Interpretationen, die in diese Richtung gehen, entgegen und betont, dass diese Aussage lediglich im Zusammenhang mit der Beendigung der Förderungsmaßnahmen stehe. Auf Anfrage von schaden.news schreibt der Kfz-

Versicherer: „Wir haben die Partnerbetriebe erinnert, dass unsere dauerhafte Unterstützung für die Umsetzung der Basisschnittstelle nur bis Ende 2022 für die Betriebe gilt, die in 2022 die Basisschnittstelle beauftragt haben. Ab dem 01.01.2023 wird diese Förderung eingestellt. Dies hatten wir den Partnerwerkstätten so in den Jahresgesprächen 2022 kommuniziert. Diese Förderung war freiwillig und sollte in Sinne einer raschen Umsetzung als Anreiz dauerhaft die Betriebe unterstützen, die frühzeitig den gemeinsamen Weg der Digitalisierung des Werkstattnetzes mitgegangen sind. Für die Betriebe, die die Basisschnittstelle noch nicht umgesetzt haben, bedeutet das, dass Sie keine finanzielle Förderung für die Umsetzung der Basisschnittstelle erhalten werden: Die Mail vom November war eine Erinnerung, um die Förderung durch eine Beauftragung bis zum Jahresende ggf. noch zu erlangen“, heißt es im Statement der HUK-Coburg gegenüber der Redaktion.

„STUNDENSATZ IST NICHT AM EINSATZ VORGEGEBENER SOFTWARE FESTZUMACHEN“

Wie bewerten die Verbände diese Aussage? „Der ZKF-Vorstand hat in seiner Sitzung am 14.12.2022 bereits Kritik am Vorgehen einiger marktbedeutender Schadenlenker geübt, die Stundensätze und im schlimmsten Fall die Weiterführung der Partnerschaft am Einsatz bestimmter vorgegebener Softwareprodukte“, heißt es in einer Stellungnahme von ZKF-Hauptgeschäftsführer Thomas Aukamm auf Nachfrage von schaden.news. Der ZKF appelliere, den Stundensatz nicht an den Einsatz von vorgegebener Software festzumachen, sondern ausschließlich an der Qualität und Zuverlässigkeit sowie der Kosten- und Investitionssituation des Werkstattpartners.“

„BETRIEBE DURCH ÜBERZEUGUNGSARBEIT ABHOLEN“

Auch der BVdP äußerte sich zu dem Vorgehen des Versicherers: „Wir appellieren an die HUK, die Partnerbetriebe beim Thema Digitalisierung weniger durch Sanktionen als durch Überzeugungsarbeit abzuholen“, betonte BVdP-Vorstandsvorsitzender Reinhard Beyer und führt aus: „Denn letztendlich brauchen wir digitale Zusammenarbeit für das Kooperative Schadenmanagement, also der WIN-WIN-Situation für Partnerbetrieb und FLI. Denn eines gilt für alle Player im Schadenmanagement: Wer bei der Digitalisierung zu spät kommt, den bestraft der Markt, wer sich aber aktiv der Herausforderung Digitalisierung stellt, der wird zu den Gewinnern in einem sich wandelnden Schadengeschäft gehören.“

Ina Otto