SCHADEN.NEWS



03.01.2024

BVDP: „DIE SCHADENSTEUERUNG MUSS NEU GEDACHT WERDEN“

Das Thema Schadensteuerung muss neu gedacht werden, meint Reinhard Beyer. In seinem Gastbeitrag gibt der Vorstandsvorsitzende des Bundesverbandes der Partnerwerkstätten (BVdP) Impulse dazu, welche Rahmenbedingungen sich ändern müssen, damit das Geschäft mit den gesteuerten Schäden auch zukünftig rentabel ist.

„Seit 2020 bewegt sich (nicht nur) unsere Branche praktisch ununterbrochen im Krisenmodus. Gleichzeitig sind wir mit einem enormen technischen und gesellschaftlichen Wandel konfrontiert, dem wir uns natürlich auch in der Schadenwelt stellen müssen. Angesichts der aktuellen Haushaltskrise, deren Folgen noch nicht abzusehen sind, oder beispielsweise der rasanten Entwicklung der KI und deren Einsatzmöglichkeiten dürfte nur eines klar sein: Es wird für uns alle nicht einfacher im neuen Jahr. Mit einem gefährlichen „Weiter so“ kommen wir eben nicht weiter.

Ich bin allerdings optimistisch, dass es uns gelingen kann, das Premiumprodukt Schadensteuerung unter den folgenden Voraussetzungen erfolgreich für die Zukunft auszurichten: Wir müssen das Thema Schadensteuerung gemeinsam neu denken. Gerade die letzten Jahre haben gezeigt, dass sich die Rahmenbedingungen der Zusammenarbeit massiv ändern müssen. Reformieren statt renovieren ist angesagt.

Alte Zöpfe abschneiden: Der BVdP setzt sich schon seit geraumer Zeit dafür ein, dass Direktkundenregelung, kostenfreie Ersatzmobilität und weitere Relikte der Vergangenheit im Schadenmanagement überdacht werden. So langsam scheint auch Bewegung in diese Themen zu

kommen, es bleibt aber eine wichtige Hausaufgabe für Steuerer im neuen Jahr 2024, aus der Zeit gefallene Regelungen an die tatsächlichen Verhältnisse anzupassen bzw. abzuschaffen. Dazu gehört auch, auf aktuelle Entwicklungen im Markt flexibel zu reagieren. Dass das geht, haben ja einige Steuerer in Coronazeiten gezeigt.

Verbindlichkeit im kooperativen Schadenmanagement: Zusammenarbeit funktioniert nicht ohne Verbindlichkeit. Daran können alle Player in der Schadensteuerung arbeiten. Die Fachbetriebe stellen mit ihren Ressourcen die fachgerechte Reparatur von Unfallschäden auf höchstem Niveau sicher und tragen maßgeblich zur Zufriedenheit von Autofahrern mit dem Produkt Schadensteuerung bei. Damit das so bleibt, braucht es ab sofort die verlässliche und faire Zusammenarbeit. Nur wenn alle Seiten zu ihrem Wort stehen und bereit sind, sich auf den Wandel einzustellen und die überfälligen Reformen anzugehen, kann Schadensteuerung als WIN-WIN-WIN-Situation für Autofahrer, FLIs und Werkstätten funktionieren.

Kurzfristige Profitmaximierung ist eine Sackgasse: Was nutzt es uns allen, wenn wir vor lauter Profitmaximierung und gegenseitigen Schuldzuweisungen nachhaltiges und zukunftsorientiertes Handeln aus dem Blick verlieren und dabei unsere gemeinsamen Kunden sauer fahren und darüber hinaus wichtige Entwicklungen verschlafen? Wenn uns die Kundenzufriedenheit verloren geht, wer bezahlt dann in Zukunft die Zeche? In diesem Punkt sitzen wir Werkstätten und die FLIs in einem Boot. Deshalb ist es eine zentrale Herausforderung für 2024, unsere Geschäftsmodelle, unser unternehmerisches Handeln und unsere Zusammenarbeit wieder stärker auf die Zufriedenheit unserer Kunden auszurichten. Fairer und verbindlicher Umgang aller Beteiligten miteinander kann dabei übrigens ein extrem wichtiger Erfolgsfaktor sein.

Schadensteuerung hat Zukunft – wir müssen sie nur neu denken! Wir brauchen Reformen, wir brauchen neue Ideen und viel Bereitschaft, sich auf den Wandel einzulassen und das Beste daraus zu machen. Wir müssen dort ansetzen, wo wir etwas ändern können. Eine der wichtigsten Forderungen für das neue Jahr ist es, nicht mehr nur an Symptomen herumzudoktern, sondern gemeinsam wirkliche Lösungen zu finden. Als Verband haben wir uns das für das neue Jahr ganz groß auf unsere Fahnen geschrieben und laden alle Player in unserer Branche ein, Ideen, mit denen wir die Schadensteuerung auf neue, für alle profitable Beine stellen können, mit uns auf unserer Netzwerkstatt 2024 am 24. April zu entwickeln und zu diskutieren.

Reinhard Beyer, Vorstandsvorsitzender Bundesverband der Partnerwerkstätten

Gastbeitrag