



04.06.2025

RIPARO: WELCHE ANFORDERUNGEN STELLEN KFZ-VERSICHERER AN DAS SCHADENMANAGEMENT?

„Die Auslastung in den Karosserie- und Lackierbetrieben ist längst nicht mehr so hoch wie im vergangenen Jahr. Doch die Steuerungsquote im Unfallreparaturgeschäft steigt. Mittlerweile lenken 27 Kfz-Versicherer ihr Reparaturvolumen über den Schadensteuerer riparo. Im Exklusiv-Interview spricht Geschäftsführerin Ulrike Thumm über Anforderungen der Assekuranzen, künftige Entwicklungen und appelliert an die Partnerwerkstätten getroffene Vereinbarungen einzuhalten.“

Derzeit scheint der Kostendruck bei den Kfz-Versicherern immer noch recht hoch zu sein. Wie sieht die Situation aus dem Blickwinkel von riparo aus? Ulrike Thumm: Nach wie vor richten viele Kfz-Versicherer ihren Blick auf Strategien, um die Schadenkosten zu senken. Im Fokus steht dabei auch die Steigerung der Steuerung des Reparaturvolumens. Weil man eben verstanden hat, dass der größte Hebel darin besteht, die Unfallschäden professionell und effektiv zu managen.

Das bedeutet für riparo, dass die Steuerungsquoten und das Reparaturvolumen weiter steigt? Ulrike Thumm: Ja, tatsächlich verzeichnen wir nach einem starken Jahr 2024 auch in den

ersten Monaten dieses Jahres ein weiteres Wachstum, das zwischen 10 und 15 Prozent über Vorjahresniveau liegt. Insgesamt arbeiten derzeit 27 Kfz-Versicherer mit riparo zusammen.

Diese Steigerung betrifft vor allem Kasko-Schäden? __Ulrike Thumm: __Wie in der Vergangenheit ist natürlich der Anteil an gesteuerten Kasko-Schäden definitiv am größten. Allerdings sind mittlerweile bei uns im Schadenmanagement auch rund ein Drittel Haftpflichtschäden. Entweder kontaktieren wir in Holzgerlingen im Auftrag unseres Kunden den Geschädigten im Rahmen unserer Outbound Telefonie bei KH-Schäden unmittelbar nach dem Unfall und bieten ihm unseren Service an oder der Kfz-Versicherer nimmt selbst Kontakt auf. Wir spüren, dass diese Ansprache sehr gut funktioniert und auch angenommen wird.

Wir haben gerade im vergangenen Jahr über vielfach Verzögerungen in der Schadenregulierung berichtet. Ist das Thema jetzt vom Tisch? **Ulrike Thumm:** In unserer Zentrale in Holzgerlingen haben wir unser Team in den letzten Jahren kontinuierlich weiter ausgebaut, sodass unser Service mit dem wachsenden Reparaturvolumen schritthalten kann. Natürlich gibt es aber auch in der Versicherungswirtschaft einen Fachkräftemangel, der nach wie vor zu Rückständen in einzelnen Häusern führt. Trotz eines Schadenrückgangs bei einigen Versicherern steigen die Vermittlungszahlen allerdings, was allen Beteiligten zugutekommt. Was die Reparaturkapazitäten bei unseren Partnerbetrieben betrifft, so stellen wir fest, dass sich diese positiv entwickeln und die Vorlaufzeiten bei weitem nicht mehr so lang sind wie im vergangenen Jahr.

Welche Anforderungen stellt das Schadenmanagement der Kfz-Versicherer an seine Partnerwerkstätten? __Ulrike Thumm: __Die Kfz-Policen mit Werkstattbindung sind nicht nur aufgrund des Preisnachlasses für Versicherungsnehmerinnen und -nehmer attraktiv, sondern nach wie vor vor allem wegen der Serviceleistungen wie etwa kostenloser Ersatzwagen oder Hol- und Bringdienst. Generell müssen wir immer wieder an die Betriebe im Netzwerk appellieren, die vereinbarten Serviceleistungen tatsächlich einzuhalten und offensiv anzubieten. Es hat sich hier nach der Corona-Zeit eine gewisse Müdigkeit eingeschlichen. Wichtig für die Partnerwerkstätten ist, dass Ersatzmobilität und ein ausgezeichneter Kundenservice die Kriterien im Schadenfall sind, die entscheidend für die Policen-Treue der Versicherungskunden ist. Das ist das, was die Kfz-Versicherer derzeit umtreibt: Bitte haltet Euch doch an die Vereinbarungen, die wir gemeinsam getroffen haben.

Was bedeutet Vereinbarungen werden nicht eingehalten genau? **Ulrike Thumm:** Ganz klar, grundsätzlich funktioniert die Zusammenarbeit zwischen Partnerwerkstätten, uns und dem Kfz-Versicherer sehr gut. Dafür wurde einiges unternommen: Wir haben die Zahlungsgeschwindigkeit weiter verbessert, Reparaturfreigaben beschleunigt und steuern ein verlässlich hohes Reparaturvolumen. Um das weiter aufrecht halten zu können, brauchen wir die Hilfe unserer Partnerbetriebe. Die vereinbarten Serviceleistungen und die vertraglichen Regelungen müssen verlässlich eingehalten werden. Schauen wir uns beispielsweise die Direktkunden-Regelung an. Vor rund einem Jahr haben wir die Stundensätze für die Direktkunden um 10% in Kasko und Haftpflicht erhöht. Das ist ein klares Entgegenkommen der Versicherungswirtschaft. Dafür muss sich der Versicherer aber auch darauf verlassen können, dass die Direktkunden dann tatsächlich auch gemeldet werden. Um dies sicherstellen zu können, prüfen einzelne Versicherer, wie Direktkunden abgerechnet werden und fordern Korrekturen ein. Ähnlich sieht es bei Ersatzteilbestellungen aus. Wir haben Versicherer, die sich bewusst für eine Zusammenarbeit mit riparo entschieden haben und die kein Verständnis dafür haben, dass die Ersatzteile in „ihren“ Vermittlungen über einen Mitbewerber gekauft werden.

Blicken wir nach vorne. Wie wird sich die Schadensteuerung bei riparo auch vor dem Hintergrund der Digitalisierung weiterentwickeln? __Ulrike Thumm: __Das Thema Digitalisierung rückt natürlich immer stärker in den Fokus. Wir arbeiten an Lösungen, um den Kunden informiert zu halten. Das gilt in Richtung Kfz-Versicherer wie auch im Schadenfall in Richtung Versicherungsnehmer. Seit Beginn von riparo informieren wir unsere Kunden durch einen SMS-Service über die wichtigsten Schritte seines Reparaturprozesses. Dies werden wir zeitnah durch eine modernere Lösung ersetzen. Auch wenn nicht alle Kunden ausnahmslos die Erwartung haben, ständig informiert zu bleiben, möchten wir diese Möglichkeit selbstverständlich auch weiterhin

bieten und alle unsere Kunden entsprechend abholen. **Die Information über den Reparaturstatus ist die eine Seite. Wie sieht es mit der Datenanalyse seitens der Kfz-Versicherer in Bezug auf den Reparaturprozess aus? Ulrike Thumm:** Wir verfügen natürlich über sehr viele Daten, sei es Instandsetzungsquoten, Steuerungsverhalten der Kunden, Reparaturverhalten der Partnerbetriebe etc. Einige Auswertungen dazu stellen wir unseren Kfz-Versicherern über unser Reporting-tool laufend zur Verfügung, so dass der Service und das Schadenmanagement von allen Beteiligten zielgenau weiterentwickelt werden kann. Bei riparo setzen wir aber auch weiterhin auf den gezielten Einsatz von Menschen, und zwar genau an den Stellen, an denen es heute noch keine digitale Lösung gibt, die unserem Anspruch genügt. Gemeinsam mit unseren Versicherern und Partnerbetrieben arbeiten wir ebenfalls am weiteren Ausbau von Schnittstellen um für alle Beteiligten den manuellen Aufwand und die Durchlaufzeiten so gering wie möglich zu halten. Unser Ziel ist es auf jeden Fall weiterhin, einerseits die Werkstätten direkt über deren Systeme anzubinden und andererseits beim Versicherer die Dunkelverarbeitung so weit möglich in den Fokus zu rücken.

Wie sieht es mit dem Thema Nachhaltigkeit aus? Man hat derzeit ein wenig das Gefühl, das dieses Thema heute nicht mehr die Bedeutung hat wie im vergangenen Jahr. Zum Beispiel bei der Unfallschadenreparatur mit Gebrauchtteilen. Ulrike Thumm: Ja, das sehen wir derzeit auch so. Momentan reagieren die Kfz-Versicherer, mit denen wir sprechen beim Thema Instandsetzung mit Gebrauchtteilen eher verhalten. Weil eben viele Fragen weiterhin ungeklärt sind. Es wird noch einige Zeit brauchen, bis die Reparatur mit Gebrauchtteile in der Schadensteuerung eine Rolle spielen wird. Was die Nachhaltigkeit angeht, legt riparo von Beginn an einen besonderen Schwerpunkt auf das Prinzip Instandsetzen vor Erneuern. Bei der Prüfung von Kostenvoranschlägen – die bei uns in Holzgerlingen von Lackier- und Karosseriebaumeister durchgeführt werden – achten wir besonders darauf, dass die Instandsetzung von Fahrzeugkomponenten Vorrang hat. Unser Werkstattnetz ist sicherlich eines der Netzwerke, in dem die Instandsetzungsquote dadurch überdurchschnittlich hoch ist. Grundsätzlich sind wir davon überzeugt, dass es künftig sicher den ein oder anderen Kfz-Versicherer geben wird, der eine „grüne Kfz-Police“ anbieten wird.

Vielen Dank für unser Gespräch.

Christian Simmert