SCHADEN.NEWS







22.04.2026

„WIR STEHEN FÜR EFFIZIENTE SCHADENSTEUERUNG MIT EINFACHEN PROZESSEN“

Vor etwa zwei Jahren kam es zum Bruch zwischen der Allianz und dem Service Partner Netzwerk (SPN). Heute scheint der Schadensteuerer gestärkt aus seiner größten Krise hervorzugehen. Mehr Werkstattpartner, mehr vermitteltes Reparaturvolumen und ein komplett automatisierter Regulierungsprozess – in welcher Liga spielen die Münchener jetzt? Im Exklusiv-Interview spricht SPN-Chefin Dimitra Theocharidou-Sohns über den Wandel bei SPN, den wachsenden Wettbewerb im Schaden Business und die Weiterentwicklung des Schadenmanagements.

Nach einer eher unruhigen Zeit bei SPN nach dem Weggang der Allianz hat man jetzt den Eindruck es läuft bei SPN wieder rund. Wie haben Sie das Ruder in den letzten Monaten rumgerissen, Frau Theocharidou-Sohns? __Dimitra Theocharidou-Sohns: __Ich würde das weniger als ein „Ruder herumreißen“ beschreiben, sondern vielmehr als eine gemeinsame Weiterentwicklung. Die Veränderungen in der Gesellschafterstruktur waren herausfordernd, doch entscheidend ist, wie wir als Team darauf reagiert haben. Wir haben die neuen Anforderungen entschlossen und mit klarem Fokus angenommen. Die letzten drei Jahre waren sehr dynamisch. Anstatt auf einzelne, kurzfristige Maßnahmen zu setzten, haben wir als konsequent als Team, gemeinsam mit unseren Gesellschaftern daran gearbeitet, die bestmöglichen Lösungen für unsere Partner und Kunden zu entwickeln. In dieser herausfordernden Phase hat sich gezeigt, wie wichtig dieses gemeinsame

Verständnis ist: Wir haben alle Puzzleteile im Team als Einheit zusammengeführt und so ein stimmiges Gesamtbild geschaffen. Dieser kollektive Ansatz war der Schlüssel dafür, dass wir heute wieder so stabil und erfolgreich aufgestellt sind.

SPN hat nach dem Weggang der Allianz mit der Ergo Versicherung einen Gesellschafter gewonnen, der für mehr Stabilität gesorgt hat. __Dimitra Theocharidou-Sohns: __Ja, das ist richtig. Mit der ERGO Versicherung haben wir nicht nur einen neuen Gesellschafter gewonnen, sondern einen Partner, der sich von Beginn an konstruktiv und verlässlich eingebracht hat. ERGO zeichnet sich durch klare Entscheidungsstrukturen und eine ausgeprägt partnerschaftliche Zusammenarbeit aus, das hat uns spürbar gestärkt und zur weiteren Professionalisierung sowie Effizienzsteigerung in unseren Prozessen beigetragen. Gleichzeitig war immer klar, dass es mit SPN weitergeht, dafür standen der ADAC, die Versicherungskammer Bayern und die Sparkassenversicherung Sachsen zu jeder Zeit geschlossen ein. Umso wertvoller ist es mit ERGO einen Partner an Board zu haben, der unsere Ausrichtung nicht nur teilt, sondern aktiv mit vorantreibt. Insbesondere als digital aufgestellter Auftraggeber passt die ERGO hervorragend zu uns. Auch das eingesteuerte Reparaturvolumen stimmt. In dieser Kombination konnten wir gemeinsam deutlich an Dynamik gewinnen und weiter Fahrt aufnehmen.

Wie blicken Sie derzeit auf die aktuelle Lage im Schadenmarkt, was das gesteuerte Geschäft angeht? Dimitra Theocharidou-Sohns: Aktuell sehen wir einen enormen Kostendruck, der momentan aus allen Richtungen bei allen am Schaden beteiligten Parteien kommt. Also sprechen wir zurzeit mit Partnern und Kunden sehr stark über Kosteneffizienz. Dieses Spannungsfeld spitzt sich immer weiter zu, auch bei den Versicherten. An dieser Stelle profitiert die Schadensteuerung von der gesamtgesellschaftlichen Gesamtsituation, weil immer mehr Verbraucherinnen und Verbraucher auf die Werkstattbindung als Kostendämpfer setzen. Diese Entwicklung wird dafür sorgen, dass in den nächsten Jahren mehr Kfz-Policen mit Werkstattbindung abgeschlossen werden und damit auch das Schadenmanagement weiter an Bedeutung gewinnt. Auch bei Kfz-Versicherern, die nicht in der Kfz-Sparte wachsen, sondern deren Versicherten im Bestand in den Werkstattbindungstarif wechseln. Nach wie vor ist also starkes Potenzial da. Eine weitere Entwicklung, die derzeit maßgeblich durch das Verhalten der Verbraucher geprägt wird, ist die zunehmende Bedeutung der fiktiven Abrechnung. Insbesondere im Bereich von Kleinschäden ist zu beobachten, dass häufiger auf eine Reparatur verzichtet und stattdessen eine Auszahlung bevorzug wird. Diese Entwicklung gilt es aufmerksam zu begleiten, da sich daraus perspektivisch neue Herausforderungen für alle Marktteilnehmern ergeben können.

Welche Auswirkungen hat die aktuelle wirtschaftliche Lage auf Versicherungskunden und Werkstattpartner? Dimitra Theocharidou-Sohns: Wir bewegen uns hier in einem klaren Spannungsfeld. Auf Seiten der Werkstattpartnern macht sich bemerkbar, dass Reparaturvolumen verloren geht, insbesondere durch die zunehmende fiktive Abrechnung. Gleichzeitig bewerten Kfz-Versicherer Auszahlungen an Versicherungsnehmer kurzfristig durchaus positiv, da sie zur Kostensteuerung beitragen. Allerdings betrachten unsere Auftraggeber die Situation auch differenziert, da sich daraus mittelfristig neue Fragestellungen im Hinblick auf die zunehmende Relevanz von Vorschäden ergeben. Unabhängig davon gehen wir davon aus, dass das Volumen in der Schadensteuerung insgesamt weiter zunehmen wird. Damit steigen jedoch auch die Anforderungen, die Service- und Reparaturqualität, unterzunehmend kostenorientierten Rahmenbedingungen sicherzustellen.

Wie viel Schäden werden über das Service Partner Netzwerk gesteuert? __Dimitra Theocharidou-Sohns: __Im Jahr 2025 haben wir ca. 85.000 Unfallschadenreparaturen an unsere Partnerwerkstätten vermittelt. In diesem Jahr wollen wir sechsstellig werden.

SPN konnte das Werkstattnetz in den letzten Monaten deutlich erweitern, auch weil es Partnerwerkstätten gibt, die sich von Innovation Group getrennt haben und auf der Suche nach Alternativen sind. Profitieren Sie von ihren Wettbewerbern oder aus eigener Kraft?

Dimitra Theocharidou-Sohns: Als sich im Jahr 2024 unsere Gesellschafterstrukturen verändert haben, haben wir keinen Werkstattpartner verloren, im Gegenteil: In dieser Phase ist uns sehr deutlich geworden, wie stabil und vertrauensvoll die Zusammenarbeit mit unseren Partnerbetrieben ist. Mit der klaren Gesellschafterstruktur und Ausrichtung der SPN hat sich diese Entwicklung fortgesetzt, wir erleben einen Run – unser Werkstattnetzwerk ist in den vergangenen Monaten spürbar gewachsen. Wir sehen die positive Netzentwicklung nicht als Effekt von Wettbewerbsbewegungen, sondern als Bestätigung unserer eigenen Arbeit und unseres Ansatzes. Gleichzeitig ist uns wichtig zu betonen, dass unsere Werkstattpartner ihre unternehmerischen Entscheidungen eigenständig und sehr bewusst treffen. Gerade in einem anspruchsvollen Marktumfeld wählen viele Betriebe gezielt die Steuerungspartner aus, die am besten zu ihren individuellen Anforderungen und ihrer strategischen Ausrichtung passen. Was wir jedoch klar wahrnehmen: Viele Partner entscheiden sich ganz bewusst für SPN, weil sie die Zusammenarbeit als verlässlich, partnerschaftlich und wirtschaftlich attraktiv erleben. Das ist für uns der entscheidende Treiber unseres Wachstums.

Also setzen die Partnerwerkstätten mit mehreren Schadensteuerern auf Diversifizierung im Schaden Business… Dimitra Theocharidou-Sohns: Der Wettbewerb hat sich insgesamt deutlich intensiviert – sowohl zwischen den Werkstattbetrieben selbst als auch auf Seiten der Versicherungskunden und der Schadensteuerern. Vor diesem Hintergrund stellen sich viele Marktteilnehmer breiter und damit auch resilienter auf. Das gilt in besonderem Maße für die Werkstattbetriebe, die ihre Zusammenarbeit bewusst diversifizieren, um Risiken besser zu verteilen und ihre Auslastung zu stabilisieren. Eine Entwicklung, die nicht allein im Kontext aktueller Vertragsverhandlungen eines einzelnen Schadensteuerers zu sehen ist.

Wie ist das Werkstattnetz von SPN zurzeit aufgestellt? Dimitra Theocharidou-Sohns: Momentan haben wir 1.150 Partnerwerkstätten unter Vertrag. Darunter sind etwa 40 Prozent Markenbetriebe und mehr als 60 Prozent freie K&L-Fachbetriebe. Ein zentraler Grundsatz bei uns ist, dass für Marken- und für freie Betriebe gleichermaßen transparente und einheitliche Rahmenbedingungen gelten. Dieses Thema wird in der Branche regelmäßig diskutiert, für uns ist jedoch klar: Es gibt hier keine Differenzierung. Wir gehen mit den gleichen Rahmenbedingungen in die Gespräche mit allen Partnerwerkstätten. Diese Gleichbehandlung spiegelt sich auch in der Praxis wider – etwa in den durchschnittlichen Reparaturkosten, die zwischen Marken- und freien Betrieben in unserem Netzwerk sehr eng beieinanderliegen. Insgesamt zeigen die Ergebnisse, dass die Konditionen strukturell vergleichbar und fair ausgestaltet sind. Diese Gleichbehandlung spiegelt sich auch in der Praxis wider – etwa in den durchschnittlichen Reparaturkosten, die zwischen Marken- und freie Betrieben in unserem Netzwerk sehr eng beieinanderliegen. Insgesamt zeigen die Ergebnisse, dass die Konditionen strukturell vergleichbar und fair ausgestaltet sind.

Wie werden Sie die Schadensteuerung in Ihrem Werkstattnetz grundsätzlich weiterentwickeln? Dimitra Theocharidou-Sohns: Wir verstehen Schadensteuerung als effizientes Schadenmanagement mit klaren möglichst einfachen Prozessen. Dieser Anspruch prägt unsere Weiterentwicklung seit jeher. Die digitale Transformation ist dabei ein kontinuierlicher Schwerpunkt, den wir konsequent vorantreiben. Aktuell liegt der Fokus insbesondere auf der Weiterentwicklung der Steuerungslogik durch den Einsatz von Künstlicher Intelligenz. Konkret bedeutet das, KI sowohl im Support unserer Auftraggeber in Richtung Werkstätten als auch in der Rückkopplung aus dem Werkstattnetz heraus zu nutzen, um die Schadensteuerung insgesamt noch reibungsloser und zielgerichteter einzusetzen. Hier haben wir bereits erste Anwendungen implementiert, die sehr gut angenommen wurden und die wir nun Schritt für Schritt weiter ausbauen.

Können Sie konkrete Beispiele nennen, an welchen Stellschrauben drehen Sie mit KI? Dimitra Theocharidou-Sohns: Der gesamte Schadenabwicklungsprozess mit der SPN ist von der Schadenaufnahme bis zur Rechnungstellung im Best Case vollständig digital und automatisiert, sofern der Schaden für die Dunkelverarbeitung geeignet ist. Das gelingt uns in knapp unter 80 Prozent der Schadenfällen. Gleichzeitig gibt es weiterhin Konstellationen, in denen direkte

Kommunikation erforderlich ist. Genau hier setzen wir mit dem weiteren Ausbau von KI-gestützten Lösungen an, um diese Prozessschritte gezielt zu unterstützen und zu vereinfachen. Dabei geht es nicht nur um einzelne Anwendungen wie Voice Agents, sondern um eine durchgängige, KI-gestützter Kommunikation entlang des End-to-End Prozesses an genau der Stelle, wo im Einzelfall Klärungsbedarf entsteht. Ziel ist es, Effizienz und Prozessklarheit weiter zu erhöhen und die Abläufe für alle Beteiligten noch einfacher und reibungsloser zu gestaltet, damit sowohl unsere Auftraggeber als auch unsere Partnerwerkstätten nachhaltig profitieren und mit SPN weiterhin sehr zufrieden arbeiten können.

Vielen Dank für unser Gespräch.

Christian Simmert