Diskussion zum Thema Schadenmanagement

Umdenken angesagt

Das Thema „Schadenmanagement" wandelt sich in der Diskussion mit Autofahrern, Versicherungskunden und Verkehrsexperten. Einst kontrovers zwischen Abzocke („am Rande des Betrugs") einerseits und Serviceleistung andererseits bewertet, zeichnet sich nun ein klarer Trend ab: Schadenmanagement ist aus der Regulierung von Kfz-Versicherungsschäden nicht mehr wegzudenken und wird von der Öffentlichkeit nicht nur akzeptiert, sondern sogar erwartet.

Dies wurde bei einer Podiumsdiskussion anlässlich des Starts der „Studiengesellschaft für verbrauchergerechtes Versichern e.V." in Goslar deutlich. Unter der Moderation von Carola Ferstl diskutierten dabei Klaus-Jürgen Heitmann, für die Kraftfahrtversicherung zuständiges Vorstandsmitglied der HUK-COBURG, des zweitgrößten deutschen Autoversicherers, Volker Lempp, Justitiar des Auto Club Europa (ACE), sowie Guido Reinking, Chefredakteur der Fachzeitschrift Automobilwoche.

Unter Schadenmanagement versteht man die seit einem guten Jahrzehnt feststellbare Entwicklung, dass Kfz-Versicherer sich nicht mehr darauf beschränken, im Schadenfall Rechnungen zu bezahlen, sondern zunehmend aktiv in die Regulierung von Schäden eingreifen. Während die Versicherer dies in der Regel mit der Absicht begründeten, sich in einem immer härter werdenden Wettbewerb durch zusätzlichen Service ein besonderes Profil verschaffen und darüber hinaus im Kundeninteresse erhebliche Einsparpotenziale – zum Beispiel durch die Beschleunigung der Reparaturfreigabe – realisieren zu wollen, befürchteten Automobilclubs und Verbraucherorganisationen, dass diese Einsparungen zulasten der Kunden und Anspruchsteller gehen.

Bild: Goslar Institut

Die „Studiengesellschaft für verbrauchergerechtes Versichern e.V." ist eine Initiative der HUK-COBURG anlässlich ihres 75-jährigen Bestehens, das das Unternehmen in diesem Jahr feiern kann. Der Versicherer sieht die nach ihrem Sitz kurz „Goslar-Institut" genannte Einrichtung als „public service" seiner Informationspolitik.

Die HUK-COBURG gilt als Vorreiter beim Schadenmanagement und hat anfänglich entsprechende Aufmerksamkeit, aber auch Kritik erfahren. Als einer der ersten Autoversicherer hat sie bereits 2002 unter dem Namen „Schadenservice PLUS" freiwillige zusätzliche Serviceleistungen angeboten, wenn der Kunde oder – im Kfz-Haftpflicht-Schadenfall – der Anspruchsteller sich bereit erklärte, eine anstehende Reparatur in einer sogenannten Partnerwerkstatt des Versicherers durchführen zu lassen.

Nach zunehmender Akzeptanz dieses freiwilligen Service folgte 2006 mit Kasko SELECT, so Heitmann, „die konsequente Fortschreibung des Schadenmanagements". Der Kunde erklärt nun bereits bei Vertragsabschluss, im Kasko-Schadenfall eine der 1.200 Partnerwerkstätten des Versicherers aufzusuchen, und erhält im Gegenzug einen Beitragsnachlass von 20 Prozent auf die Kaskoprämie. Das entspricht, so Heitmann weiter, den Einsparungen, die die HUK-COBURG durch die Zusammenarbeit mit den Partnerwerkstätten erzielt. Sie resultierten aus effizienteren Abläufen und günstigen Konditionen, die man als großer Nachfrager bei den Partnerwerkstätten erhalte. Jeder zweite neue Vollkasko-Kunde entscheidet sich mittlerweile schon für die neuen Versicherungsangebote mit Werkstattbindung.

Fachjournalist Guido Reinking sah wie Heitmann erhebliche Einsparmöglichkeiten im Reparaturbereich. Er wies darauf hin, dass der Verkauf von Ersatzteilen und Unfallreparaturen, soweit sie von Versicherern bezahlt werden müssen, in der Regel die wichtigsten Ertragsquellen der Autohäuser sind, und äußerte Verständnis für das Ansinnen von Versicherern, als Großkunden Nachlässe eingeräumt zu bekommen. Die Betriebe profitierten als Ausgleich von der höheren und stetigen Auslastung ihrer Werkstätten. In dem Zusammenhang wies Heitmann auch Zweifel an der Reparaturqualität zurück. Vielmehr lege man darauf größten Wert. Um eine hohe Reparaturqualität sicherzustellen, unterzögen sich etwa die HUK-COBURG-Partnerbetriebe laufend einer Qualitätssicherung durch die Sachverständigenorganisation DEKRA. Bei Reparaturen würden ausschließlich Originalersatzteile verwendet. Zudem gebe die HUK-COBURG eine eigene Garantie von drei Jahren auf die Reparaturen in ihren Partnerbetrieben.

Auch ACE-Justitiar Volker Lempp akzeptierte das Schadenmanagement der Kfz-Versicherer insbesondere in der Kaskoversicherung. Bei Kfz-Haftpflichtfällen plädierte er allerdings dafür, dass der Anspruchsteller regelmäßig von einem Anwalt vertreten werden solle. Lempp: „Damit wird Waffengleichheit hergestellt."

Dem stimmte HUK-COBURG-Vorstand Heitmann nur eingeschränkt zu. Zwar plädierte auch Heitmann dafür, dass bei Personenschäden oder unklarem Unfallhergang der Geschädigte anwaltlich vertreten wird, bei der großen Masse von Blechschäden mit unstrittiger Haftung sei ein Anwalt jedoch nicht unbedingt vonnöten. Heitmann verwies auf das Interesse der Versicherer an einer schnellen und zufriedenstellenden Regulierung aus Imagegründen und zur Kundenbindung: „Bei einer Million Schäden, die wir pro Jahr regulieren, wäre es sehr kurzsichtig, Anspruchsteller oder Kunden schlecht bedienen zu wollen."

Heitmann verwies dabei auch auf die Bestnoten, die die HUK-COBURG bei der Kundenzufriedenheit regelmäßig erzielt und die seiner Ansicht nach auch mit der wirklich guten Regulierungspraxis zusammenhängen.