

"Autohauseigenes Schadenmanagement ist einziger Ausweg"

(Quelle: Fachzeitschrift Autohaus Schadenmanagement. Ausgabe 10.11.2006)

"Das heutige Schadenmanagement der Versicherer ist eine elementare Störung der Autohaus-Kundenbeziehung." Dies war eine der Kernaussagen von Michael Bröning, im Autohaus Wolfsburg (Hotz und Heitmann Gruppe) Servicebereichsleiter Schadenmanagement und Leiter des unternehmenseigenen K&L Zentrums "Benzstraße", während des vor kurzem in Wiesbaden stattgefundenen Schadenkongresses der AUTOHAUS-Akademie. In seiner betriebswirtschaftlichen Betrachtung führte Bröning u.a. aus, dass assekuranzseitig nicht nur die freie Werkstattwahl des Geschädigten immer mehr eingeschränkt werde, sondern Autohäuser unter dem zunehmenden Kostendruck leiden und auf Sicht die Qualität der Fahrzeugreparatur branchenweit "verloren geht".

Die Strategie der Versicherer sah er in Senkung von Stundenverrechnungssätzen um bis zu 50 Prozent. Probleme bei Mietwagenabrechnungen nähmen zu, aber auch weitergehende "Wünsche und Forderungen der Versicherer wurden immer größer".

Das Autohaus Wolfsburg repräsentiert insgesamt fünf Marken des VW-Konzerns. Für Bröning sei deshalb der einzig sinnvolle Ausweg aus der Doktrin mancher scharf steuernden Versicherungen, ein Autohaus-eigenes, aktives Schadenmanagement zu betreiben. Auf Basis des künftigen Rechtsdienstleistungsgesetzes (RDG) könne Unfallschadenkompetenz als besonderes Angebot für den Kunden offeriert werden. Mit in das Konzept, das in seinem Unternehmen "beim Verkauf von Neu- und Gebrauchtwagen anfängt", gehöre die Entwicklung neuer Dienstleistungen.