

für Autofahrer, Kfz-Reparaturbetriebe,
Kfz-Sachverständige und Rechtsanwälte

Vertragswerkstatt der HUK-COBURG

Erfolgsgarantie oder Weg in die Sackgasse?

Schlag auf Schlag scheint die HUK-COBURG zu versuchen, auf aktuelle Marktentwicklungen zu reagieren, wobei zu konstatieren ist, dass sie die Markttrends sehr wohl erkennt, wenn auch die Lösungsansätze kritisch hinterfragt werden müssen.

Zu Recht erkennt die HUK-COBURG, dass die Zeit der einfach gelagerten Unfallreparaturen zu Ende ist, dass Fahrzeugelektronik, Datensicherheit, hochkomplexe Werkstoffe und der Einfluss der Automobilhersteller auf Finanzierung, Versicherung oder Leasing in Zukunft eher noch steigen wird. Zu Recht muss die HUK-COBURG auch Sorge haben, dass der Einfluss des Automobilherstellers die Chancen der HUK-COBURG am Markt gefährdet und natürlich auch, dass die Reparaturqualität ihrer eigenen Vertragswerkstätten möglicherweise den Anforderungen an eine hochklassige Reparatur modernster Fahrzeuge nicht mehr genügt.

Die HUK-COBURG reagiert mit einer typischen Erhöhung des Drucks auf ihre eigenen Versicherungsnehmer. Zuerst einmal wird dem Versicherungsnehmer angedroht, die Entschädigungsleistung sogar auf null zu reduzieren, falls sich der Versicherungsnehmer nicht in eine Vertrauenswerkstatt der HUK-COBURG begibt.

Hier wird zu prüfen sein, ob derartige Verträge überhaupt zulässig sind, da wohl kaum ein Versicherungsnehmer damit rechnen muss, dass die vertragliche Ersatzleistung auf null reduziert werden kann, wenn er seinerseits seinen vertraglichen Verpflichtungen gegenüber dem Hersteller, der Leasinggesellschaft bzw. der Bank nachkommt oder sicherstellen will, dass Garantie und Kulanz erhalten bleiben.

Gegen die erforderliche Transparenz spricht auch, dass bei konkreter Abrechnung der Ersatzbetrag auf null reduziert werden kann, während bei fiktiver Abrechnung der Betrag gezahlt werden soll, der in einer HUK-COBURG-Werkstatt anfallen würde.

Schließt man einen Kaskoversicherungsvertrag ab, kann nur dringend geraten werden, sich sehr eingehend über die Folgen eines Werkstattbindungstarifes zu informieren, will man später Nachteile vermeiden.

Die zweite Reaktion der HUK-COBURG richtet sich – auch dies war zu erwarten – letztlich gegen das Reparaturgewerbe, das aufgefordert wird, Vertragspartner der HUK-COBURG zu werden, um in Zukunft auch Serviceleistungen für den HUK-COBURG-Kunden anbieten zu können. Man spricht von Vergünstigungen in einer Höhe von 30 % für Leistungen, die in den Vertragswerkstätten der HUK-COBURG in Anspruch genommen werden.

Zu alledem wird auch noch versprochen, die Hauptuntersuchung durch die DEKRA anzubieten, wobei jedem bekannt sein müsste, dass die Hauptuntersuchung nicht rabattierfähig ist. Es geht also offenbar darum, die DEKRA als eng mit der HUK-COBURG verbundene Sachverständigenorganisation in den Vertrauenswerkstätten der HUK-COBURG zu etablieren.

für Autofahrer, Kfz-Reparaturbetriebe, Kfz-Sachverständige und Rechtsanwälte

Man kann nur jedem Reparaturbetrieb den dringenden Rat geben, exakt zu prüfen, ob es sich wirtschaftlich wirklich lohnt, derartige Verträge einzugehen. Wird eine Leistung 30 % günstiger angeboten, heißt das vereinfacht nichts anderes, als einen Nachlass von 30 % zu gewähren. Gleichzeitig müssen die Qualitätsstandards erhöht werden, auch modernste Fahrzeuge müssen fehlerfrei gewartet werden, Haftungsfragen sind zu klären und weitere Risiken bedürfen einer Risikobewertung.

Unterstellt man, dass im Service eine Rendite von 20 % möglich ist, bedeutet eine Einsparung von 30 %, dass eine Leistung unter dem Entstehungspreis vermarktet wird. Welchen Sinn aber macht ein Vertrag, bei dem ich bei jedem einzelnen Auftrag Verlust erwirtschaftete?

An dieser Stelle erfolgt regelmäßig der Hinweis auf neue Kundenkontakte oder auf eine sogenannte Mischkalkulation.

Welche Mischkalkulation soll denn hier ernsthaft gemeint sein? Gemeint sein kann doch nur eine Mischkalkulation dergestalt, dass der Nicht-HUK-COBURG-Kunde im Ergebnis das Defizit ausgleicht, das der HUK-COBURG-Kunde im Autohaus verursacht.

Eine derartige Rechnung wird auf Dauer nicht gutgehen, da Kunden, aber auch andere Versicherer auf Dauer nicht bereit sein werden, die Subventionierung zugunsten der HUK-COBURG zu akzeptieren. Entwicklungen im Unfallreparaturgeschäft bestätigen genau diese Vermutung.

Auch der Hinweis auf neue Kundenkontakte vermag nur selten zu überzeugen. Was nutzen neue Kundenkontakte, wenn diese neuen Kunden Preise erwarten, die – für sich betrachtet – schlichtweg nicht kostendeckend sind?

Auch der Kunde profitiert nur scheinbar. Ist er sich darüber im Klaren, dass es möglicherweise später zu Schwierigkeiten bei der Beendigung des Leasingvertrages, zu Schwierigkeiten bei Kulanzanfragen oder zu Problemen bei der Garantieabwicklung kommen kann?

Völlig offen bleibt hier noch, ob der Kunde auch tatsächlich sicher sein kann, in dem Netzwerk der HUK-COBURG-Betriebe die Qualität zu erhalten, die er gerade für sein modernes Fahrzeug benötigt.

In jedem Fall bedingt die neue Dimension der Schadensteuerung weitaus größere Vorsicht bei Abschluss eines Versicherungsvertrages – insbesondere mit einer Versicherung, die sich scheinbar als Alternative zu den fabrikatsgebundenen Versicherern sieht.