

für Kfz-Reparaturbetriebe, Kfz-Sachverständige und Rechtsanwälte

Allianz FairPlay II – alter Wein in neuen Schläuchen

Noch vor einigen Jahren wurde die Schadenwelt durch eine neue Variante im Schadenmanagement überrascht – dem sogenannten FairPlay-Konzept der Allianz Versicherung.

Mit unterschiedlichsten Gruppierungen wurden jeweils identische Verträge ausgehandelt, die alle unter dem Oberbegriff FairPlay standen und die angeblich eine neue Dimension der Unfallschadenregulierung einleiten sollten.

Zu den ersten Protagonisten zählten die Firma Opel und der ZKF, andere Hersteller und Importeure und sogar Fabrikatsvereinigungen folgten.

Die Bedingungen in diesem FairPlay-Konzept waren so offensichtlich nachteilig für die betroffenen Reparaturbetriebe und die Kunden der Reparaturbetriebe, dass sich die große Masse der Reparaturbetriebe, für die das FairPlay-Konzept angeblich gemacht war, klüger verhielten als die Betreiber des Konzeptes – kurzum das FairPlay-Konzept als Alternative zum Partnerwerkstättenkonzept der HUK-COBURG ist schlichtweg gescheitert.

In Anbetracht der in weiten Teilen abstrusen Konditionen, die auch noch als Vorteil für Reparaturbetriebe ausgewiesen wurden, kann das Scheitern nicht überraschen. Zu offensichtlich war die Zielsetzung, mithilfe des FairPlay-Konzeptes die Rechte des Geschädigten zu beschneiden, Rechtsanwälte und Kfz-Sachverständige auszuschalten und erforderliche Reparaturkosten zu reduzieren.

Die offene Ankündigung, als Partner des Konzeptes die Firma ControlExpert einzusetzen, tat ihr Übriges, um selbst kooperative Reparaturbetriebe abzuschrecken.

Kostenfalle Allianz Versicherung – Volkswagen Autoversicherung

Das Grundproblem der Allianz Versicherung besteht nach wie vor. Das versicherte Risiko ist zu schlecht, die Reparaturkosten sind zu hoch und die Versicherungsprämien sind zu teuer – zumindest im Wettbewerb zur HUK-COBURG.

Zwischenzeitlich hat die Allianz Versicherung mit einem Jointventure mit Volkswagen die Volkswagen Autoversicherung gegründet und damit einen durchaus intelligenten Ansatz gewählt, durch die enge Verknüpfung mit einem Automobilhersteller die Marktposition zu verbessern. Zwar hat in diesem Konzept auch der teilnehmende Partnerbetrieb bestimmte Konditionen zu akzeptieren, diese sind jedoch zum einen nachvollziehbar und sie sind begrenzt auf tatsächlich vermittelte Schäden. Die Konzeption der Volkswagen Autoversicherung ist schlüssig und folglich ist dieses Konzept auch auf große Akzeptanz bei den eigentlich betroffenen Betrieben gestoßen. Bedauerlicherweise ist das neue Konzept zwar konzeptionell und auch vertriebstechnisch richtig umgesetzt worden, allerdings agiert man in der Schadenabwicklung noch häufig nach alten Konzepten – mit der Folge, dass der positive Vertriebsansatz nicht in vollem Umfang genutzt werden kann.

Warum nun allerdings die Allianz Versicherung diesen beschriebenen positiven Ansatz nicht konsequent weiterverfolgt, sondern stattdessen auf ihr bereits einmal gescheitertes FairPlay-Konzept zurückfällt, erschließt sich dem Beobachter nicht. Erneut werden Kooperationsvereinbarungen mit Herstellern und Händlerverbänden abgeschlossen, die nun zwar anders bezeichnet werden, die aber tatsächlich nichts anderes sind als der Aufguss der bereits gescheiterten FairPlay-Regeln.

Immerhin taucht der Begriff des FairPlay nicht mehr auf, was aber kaum als Erkenntnis der Allianz gewertet werden kann, dass auch sie davon ausgeht, dass es sich keinesfalls um eine dem Sport entlehnte Fairnessregel handelt.

Erneut werden kardinale Fehler gemacht, die dann allerdings hoffentlich erneut dazu führen, dass sich Reparaturbetriebe sehr genau überlegen, ob sie an dieser Art der Schadenregulierung mitwirken wollen.

für Kfz-Reparaturbetriebe, Kfz-Sachverständige und Rechtsanwälte

Auswirkungen auf KH-Schäden

Zwar werden KH-Schäden durch die neue Regelung unmittelbar nicht erfasst, doch es wäre schon blauäugig, mittelfristig Auswirkungen ausschließen zu wollen. Immerhin scheint die Allianz Versicherung aus dem FairPlay-Desaster gelernt zu haben. Nichtsdestotrotz vermischt auch das aktuelle Papier KH- und Kaskoaspekte und es ist ja auch naheliegend, dass die Allianz Versicherung Preisvorteile nicht nur auf den Kaskoschaden begrenzen will.

Kürzung Stundenverrechnungssätze

Zuerst einmal werden Stundenverrechnungssätze bei der Kaskoabwicklung hinterlegt, die sich an den durchschnittlichen Stundenverrechnungssätzen der Region orientieren. Dies bedeutet im Ergebnis nichts anderes, als dass der qualifizierte fabrikatsgebundene Betrieb auf 20 % bis 30 % des Stundenverrechnungssatzes zu verzichten hat.

Damit ist klar, dass die übrigen Regelungen den üblichen Kürzungsmechanismen entsprechen, d.h. Ersatzteilpreisaufschläge nicht berechnet werden, Lackaufschläge begrenzt und Kfz-Sachverständige entbehrlich sind etc. etc.

Immerhin wird nun angeboten, dass der Partnerbetrieb die Kosten des Kostenvoranschlages dann erstattet erhält, wenn sich der Kunde entschließt, nicht reparieren zu lassen, sondern fiktiv abrechnet, beispielsweise weil er sich überlegt hat, ein neues Fahrzeug zu erwerben.

Erwartungsgemäß erfolgt in den Regelungen kein Hinweis an den Partnerbetrieb, dass hier möglicherweise der Tatbestand der Beihilfe zu einer vorsätzlich reduzierten Ersatzleistung gegeben sein könnte.

Nach der insoweit eindeutigen schadenersatzrechtlichen Rechtsprechung des BGH und den üblichen kaskovertraglichen Regelungen hat der „Schadenkunde“, um in der Diktion der Allianz Versicherung zu bleiben, auch bei fiktiver Abrechnung Anspruch auf den Stundenverrechnungssatz eines fabrikatsgebundenen Betriebes, wobei Sondervereinbarungen zwischen dem Versicherer und dem Reparaturbetrieb unbeachtlich sind.

Der Kostenvoranschlag des Reparaturbetriebes, der ja naturgemäß den vertraglich vereinbarten Stundenverrechnungssatz mit dem Versicherer beinhaltet, stellt demnach aus Sicht des Geschädigten eine deutlich reduzierte Ersatzleistung für den Fall einer fiktiven Abrechnung dar.

Man darf gespannt sein, ob die Allianz Versicherung für den Partnerbetrieb das Risiko einer Inanspruchnahme zu tragen bereit ist.

Gerade einer Allianz Versicherung, die mit vielen Automobilherstellern und Importeuren eng zusammenarbeitet, müsste bekannt sein, dass bereits allein die Entwicklung in der Automobiltechnik völlig andere Lösungsansätze auch in der Unfallschadenabwicklung erforderlich macht als die immer identischen Kürzungsvorgaben, die im Übrigen nachweislich nicht zu einer wirklichen Reduzierung der Aufwendungen geführt haben.

Moderne Fahrerassistenzsysteme, Verkehrsüberwachung, Verbesserung der Verkehrsinfrastruktur, rückläufige jährliche Fahrleistungen und die demografische Entwicklung führen zu einem Rückgang der Unfallzahlen.

Auf der anderen Seite steht fest, dass diese Entwicklung in erster Linie der technischen Weiterentwicklung der Fahrzeuge zu verdanken ist. Fahrzeugelektronik und neue Werkstoffe im Karosseriebau haben erhebliche Auswirkungen auf die Unfallhäufigkeit und auch auf die Schwere der Unfallschäden. Wenn allerdings ein Schadenersatzereignis eingetreten und die Instandsetzung gefordert ist, steigen zweifelsfrei die Anforderungen an den Reparaturbetrieb und im Übrigen auch an die Schadenfeststellung.

Reparaturtechnik

Ohne elektronische Karosserievermessung und ohne besondere Kenntnisse im Bereich des Karosseriebaus bei Verwendung von ultrahochfestem Stahl, Aluminium, Karbon oder Kunststoff ist eine Reparatur bei Wiederherstellung der Verkehrssicherheit des Fahrzeuges kaum vorstellbar.

für Kfz-Reparaturbetriebe, Kfz-Sachverständige und Rechtsanwälte

Die deutliche Verringerung der Zahl der Verkehrstoten, die zwischenzeitlich auf unter 4.000 Verkehrstote pro Jahr liegt, ist deutlich zu begrüßen. Noch in den 70er Jahren lag die Zahl der Verkehrstoten bei über 20.000 bei nur der Hälfte zugelassener Kraftfahrzeuge.

Diese Sicherheit hat allerdings einen Preis. Wer die Investitionen sieht, die heute ein fabrikatsgebundener Betrieb tätigen muss, will er den Servicevertrag mit seinem Hersteller bewahren, hat Verständnis für den deutlichen Anstieg der Stundenverrechnungssätze und im Übrigen auch für den Anstieg der Versicherungsprämien.

Wer nun wie die Allianz Versicherung versucht, durch allseits bekannte Kürzungsmechanismen die Reparaturaufwendungen zu reduzieren, gefährdet die Verkehrssicherheit oder günstigstenfalls trägt er zu einer Verlagerung der Kosten zulasten Dritter bei.

Der Anspruch, auch in den unteren Fahrzeugklassen im Hinblick auf die Verkehrssicherheit Hightech-Fahrzeuge zu bewegen, lässt sich nicht zum Nulltarif realisieren. Völlig unverständlich ist es allerdings, dass sich Automobilhersteller wie Ford oder BMW, die unstrittig hervorragende Fahrzeuge produzieren, in ihren Unfallschadenmanagementabteilungen im Wesentlichen auf die Kürzungswünsche der Allianz Versicherung einlassen, statt über intelligenter Vertriebskonzepte auch bei Automobilversicherungen nachzudenken.

Das Konzept der Volkswagen Autoversicherung mit klaren Vorgaben bei vermittelten Schäden, mit einer offenen Diskussion mit den Partnern über vertretbare Stundenverrechnungssätze und über Schadensteuerung innerhalb des eigenen Markenumfeldes zeigen, dass es durchaus Lösungsansätze gibt, die bedauerlicherweise derzeit durch die neue Kampagne der Allianz Versicherung massiv torpediert werden.

Indiz hierfür ist auch die überraschende Kündigung der bestehenden Vereinbarungen zur Abwicklung von Mietwagenkosten mit einigen Vermietern.

Die Allianz Versicherung gefährdet damit die eigene Glaubwürdigkeit als Kraftfahrzeugversicherer, der Partner der Automobilindustrie ist, sie gefährdet damit aber auch die Glaubwürdigkeit der Automobilhersteller, die sich ernsthaft bemühen, Unfallschadenkosten zu reduzieren.

Funktion des Kfz-Sachverständigen

Die Strategie der Allianz Versicherung, ausschließlich die eigene vermeintliche Interessenlage in den Fokus zu stellen, führt zwingend dazu, dass völlig unnötige Feindbilder entstehen.

Wer sich zum Ziel setzt, eine auch der Verkehrssicherheit dienende unabhängige Schadenfeststellung auszuschließen, verneint die Funktion des Sachverständigen als unabhängige Instanz und dokumentiert damit, dass er an einer unabhängigen Schadenfeststellung gerade kein Interesse hat.

Funktion des Anwaltes

Wer die Notwendigkeit der Einschaltung eines Anwaltes nach einem unverschuldeten Verkehrsunfall bestreitet, könnte dies durchaus überzeugend tun, wenn die eigene Regulierungspraxis nicht den Gegenbeweis liefern würde, dass eine korrekte Regulierung ohne Anwalt kaum zu erwarten ist.

Es müsste auch der Allianz zu denken geben, wenn gerade Reparaturbetriebe, die in der Vergangenheit die Autovermieter unmittelbar oder mittelbar als eigene Versicherung vermarkten, heute frustriert feststellen, dass das Regulierungsverhalten der eigenen Versicherung noch schlimmer sei als das Regulierungsverhalten der HUK-COBURG. Man kann sich vorstellen, wer sich über eine derartige Entwicklung freut.

Spezialversicherer für Fabrikate

Man gewinnt den Eindruck, dass die Allianz Versicherung den Spagat zwischen einem allen Kunden offenstehenden Kraftschaden-Versicherer und einem Spezialversicherer der Automobilhersteller noch nicht konsequent nachvollzogen hat. Natürlich hängt die Wettbewerbsfähigkeit eines Kraftschaden-Versicherers auch von der Wettbewerbsfähigkeit der Versicherungsprämien ab. Dies kann nur

für Kfz-Reparaturbetriebe, Kfz-Sachverständige und Rechtsanwälte

gelingen, wenn die Reparaturkosten nicht ausufern und natürlich läuft gerade eine Allianz Versicherung immer Gefahr, dass sie in der Schadenregulierung zum Ausgleich der Erträge, die mit der HUK-COBURG nicht erwirtschaftet werden, missbraucht wird. Der Ansatz, in Verträgen mit den eigenen Vertriebspartnern Regelungen zu finden, die Schadenpositionen begrenzen, wenn und soweit es sich um vermittelte Aufträge handelt, ist daher nachvollziehbar und richtig. Die Gegenleistung für den Nachlass ist aus Sicht des Autohauses, dass die Schäden ausschließlich in das eigene Autohaus gesteuert werden.

Ja nach Volumen kann man in dieser Konstellation sicher auch darüber nachdenken, der „eigenen“ Versicherung auch bei der Abwicklung von KH-Schäden entgegen zu kommen, wobei hier allerdings sehr genau die zur Verfügung stehenden Volumina geprüft werden müssen.

Parallel zu diesen Bemühungen der Kosteneinsparung muss allerdings ein zweiter Bereich berücksichtigt werden. Hochwertige Fahrzeuge bedingen eine hochwertige qualifizierte Reparaturleistung. Ein Versicherer, der derartige Fahrzeuge versichert und dauerhaft die Reparaturqualität und damit auch die Verkehrssicherheit sicherstellen will, wird dies nie mit Produkten erreichen können, die sich als Billigprodukte herausstellen.

Der Versuch, sich als hochqualifizierter Versicherer im Verbund mit dem Automobilhersteller in einen Preiswettbewerb mit Direktversicherern oder einer HUK-COBURG zu begeben, muss scheitern. Ein derartiger Vergleich ist jedoch auch nicht erforderlich. Erforderlich ist vielmehr ein Produkt- und Qualitätsvergleich, da der Verbraucher sehr wohl in der Lage ist zwischen Produkten unterschiedlicher Art und Güte zu differenzieren. Der Verbraucher ist heute bereit, im Interesse des Werterhaltes seines Fahrzeuges und im Interesse des Erhaltes der Verkehrssicherheit auch in eine qualifizierte Versicherung zu investieren, selbst wenn diese im Ergebnis mehr kostet als eine ihm auch angebotene deutlich preiswertere Versicherung. Solange jedoch der Premiumversicherer selbst davon ausgeht, dass sich sein Premiumprodukt nur verkaufen lässt, wenn es nicht teurer ist als das Billigprodukt, wird sich nachhaltig nichts ändern.

Vertriebsmotivation

Ein dritter Bereich muss allerdings gleichfalls berücksichtigt werden. Derzeit fehlt es in weiten Teilen an der Motivation des Automobilhandels, eigene Versicherungsprodukte zu vermarkten. Entweder fehlt es an der wirtschaftlichen Forderung des einzelnen Verkäufers oder aber an der Erkenntnis des Partners aus dem Automobilhandel, dass die Vermarktung der eigenen Versicherung für ihn selbst einen deutlichen Vorteil darstellt. Diesen Vorteil erkennt der Partner insbesondere dann nicht, wenn er im Rahmen der Regulierung feststellen muss, dass die Regulierungspraxis nebst der sogenannten eigenen Versicherung deutlich mühsamer ist als mit einer Versicherung, die angeblich gegen die Interessen des Betriebes agieren soll.

In der Theorie sind die Bausteine eines wirklich erfolgreichen aktiven Schadenmanagements sicherlich verhältnismäßig leicht darzustellen. Wenn in der Praxis allerdings nur die Zielsetzung erkennbar ist, die Rendite des Reparaturbetriebes zu reduzieren und objektiv erforderliche Dienstleister wie Kfz-Sachverständige und Rechtsanwälte konsequent auszuschalten, dann darf man sich nicht wundern, dass Unfallschadenmanagement nach dem Sankt-Florians-Prinzip funktioniert: Die Zahl der Brände wird nicht geringer, die Zahl der Brandstifter auch gleich, aber man betrachtet es strategisch schon als Erfolg, dass nun der Nachbar Opfer des Brandes (Schadenmanagements) wurde, man selbst aber – zumindest in diesem Jahr – verschont wurde. Abschließend sei darauf hingewiesen, dass es durchaus verwunderlich ist, dass die Mehrzahl der Automobilhersteller offenbar auch wenig Verständnis dafür hat, dass der Automobilhandel, der Service und die Unfallschadenabwicklung nur als ganzheitliche Aufgabe zu bewältigen ist.

Fazit

Ein neues Jahr steht vor der Tür – vielleicht auch wieder neue Unfallschadenmanagementkonzepte. Zu hoffen wäre, dass tatsächlich die Konzepte neu sind und in diesem Sinne dann wirklich von neuem Wein in neuen Schläuchen gesprochen werden könnte.