

TREND-TACHO: SCHADENREGULIERUNG

Die Autofahrer sind zufrieden

Gut ein Drittel der Autofahrer hatte schon einmal einen Karosserieschaden. Auf die Frage „Hat die Versicherung Einfluss auf die Schadenregulierung ausgeübt?“ antworteten 30 Prozent mit „Ja“. Für knapp zwei Drittel von ihnen war die Schadenregulierung der Assekuranz „in Ordnung“. Jeder fünfte Autofahrer empfand die Einflussnahme der Versicherung als störend, und gut jedem Zehnten war dies egal.

Auch wenn sie so manchem Inhaber eines Kfz-Betriebs ein Dorn im Auge ist, waren 97 Prozent der Befragten mit der Schadenabwicklung über ein Versicherungsunternehmen zufrieden. Allerdings meinten auch 56 Prozent der Autofahrer, dass die „Versicherungen bei der Schadenregulierung kleinlich sind“. Zudem gaben immerhin 57 Prozent an, dass sie sich „im Schadenfall von der Versicherung die Werkstatt nicht vorschreiben lassen“.

Knapp jeden zweiten Karosserieschaden, der über eine Assekuranz reguliert wurde, setzte eine Vertragswerkstatt eines Automobilherstellers instand, gefolgt von der Freien Werkstatt (33 Prozent) und dem Karosserie- und Lackbetrieb (15 Prozent). 30 Prozent der Fahrzeughalter nahmen die Werkstattempfehlung beziehungsweise -vorgabe ihrer Versicherung an.

Könnten die Autofahrer mit fremdverschuldeten Unfallschäden in Höhe von über 2.000 Euro ihre Werkstatt selbst aussuchen, würden 58 Prozent von ihnen in eine Markenwerkstatt fahren und 30 Prozent in einen freien Kfz-Betrieb. Nur fünf Prozent favorisieren im oben genannten Fall eine Karosserie- und Lackwerkstatt.

NORBERT RUBBEL

kfz-betrieb DIGITAL

Unter www.trend-tacho.de finden Sie alle veröffentlichten Trend-Tacho-Ergebnisse.

KOMMENTAR

kfz-betrieb

Der Fahrzeughalter möchte den Reparaturort selbst bestimmen



Peter Schuler, Bundesgeschäftsführer der KÜS.

„Wenn es um Beulen und Kratzer am Auto geht, sind die Deutschen pingelig. Die Mehrheit lässt reparieren. Der fremdverschuldete, teure Unfall wird in der Vertragswerkstatt instand gesetzt. Hat man selbst Schuld und muss den eigenen Geldbeutel aufmachen, reicht die Freie Werkstatt. Da bleibt dann das Qualitätsbewusstsein zugunsten der Ersparnis etwas im Hintergrund. Die deutschen Autofahrer wollen selbst entscheiden, wo ihr Auto repariert wird und erteilen damit der Schadensteuerung eine Absage. Auch Schadengutachten sind gefragt. Nur jeder fünfte Autofahrer hat in seinem Versicherungsvertrag eine Werkstattbindung. Vergünstigungen bewirken da wohl nichts. Der Autofahrer mag die Selbstbestimmung über sich und natürlich auch über sein Fahrzeug.“

Karosserieschaden

Haben Sie schon einmal einen Karosserieschaden an Ihrem Fahrzeug gehabt?



Gut jeder dritte Autofahrer hatte einen Karosserieschaden an seinem Fahrzeug. Bei 23 Prozent passierte der Schaden 2015.

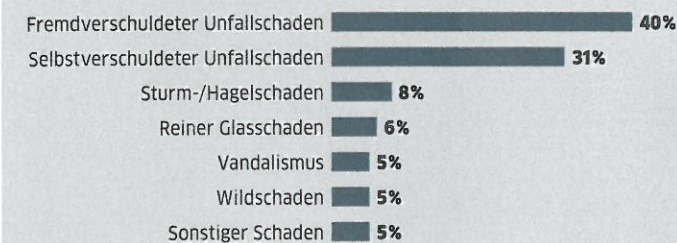
64% Nein
36% Ja

Quelle: BBE/»kfz-betrieb«

kfz-betrieb

Art des Schadens

Um welchen Schaden handelte es sich dabei?



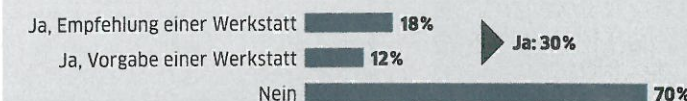
40% der Autofahrer hatten einen fremdverschuldeten Unfallschaden. Die Schadenhöhe lag im Durchschnitt bei 2.280 Euro.

Quelle: BBE/»kfz-betrieb«

kfz-betrieb

Schadenregulierung

Hat die Versicherung Einfluss auf die Schadenregulierung ausgeübt?



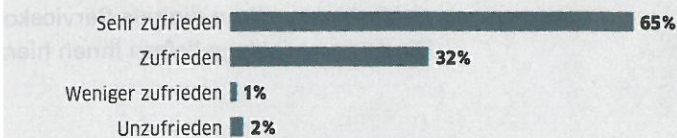
12% der Versicherungen machten ihren Kunden klare Vorgaben, welche Werkstatt sie aufsuchen müssen.

Quelle: BBE/»kfz-betrieb«

kfz-betrieb

Zufriedenheit

Wie zufrieden waren Sie mit der Schadenabwicklung über die Versicherung?



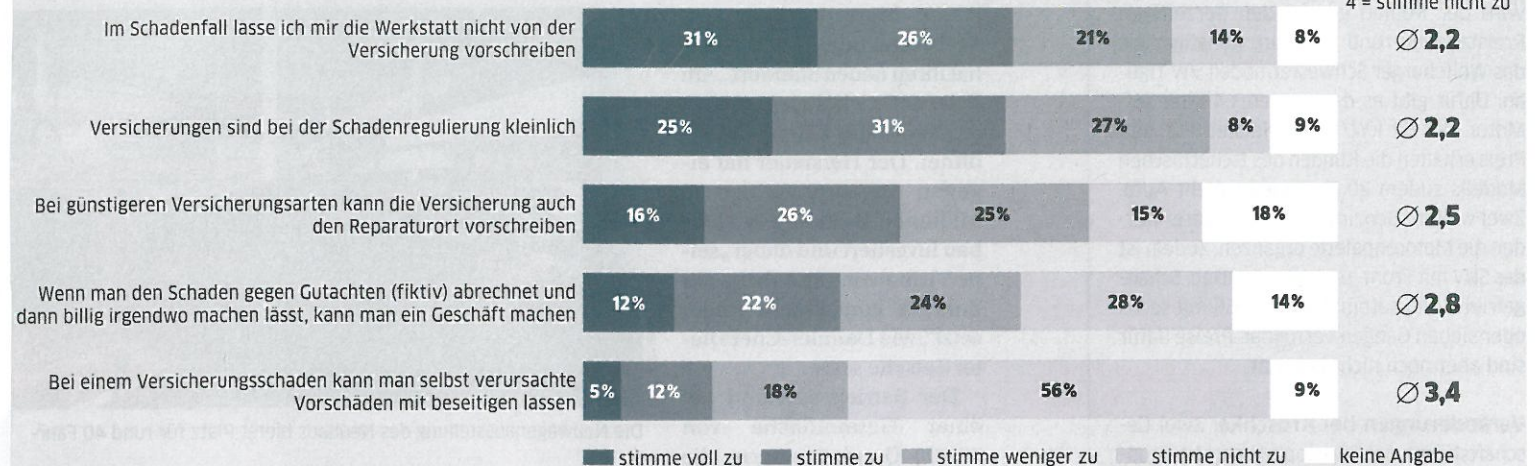
Nur drei Prozent der Befragten waren mit der Schadenabwicklung über die Versicherung unzufrieden.

Quelle: BBE/»kfz-betrieb«

kfz-betrieb

Einstellung zur Schadenregulierung

Stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?



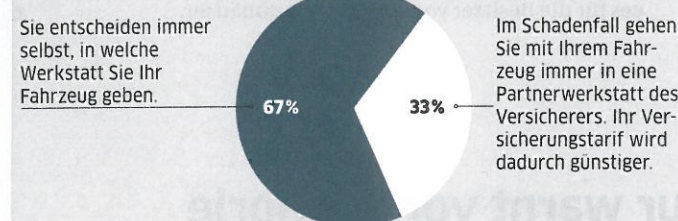
Dass bei einem günstigen Tarif die Versicherung den Reparaturort bestimmen kann, meinen 42 Prozent der Autofahrer.

Quelle: BBE/»kfz-betrieb«

kfz-betrieb

Interesse an Schadensteuerung

Welches der folgenden Versicherungsangebote würden Sie wählen?



Jeder dritte Autofahrer steht der Schadensteuerung über die Versicherungsunternehmen offen gegenüber.

Quelle: BBE/»kfz-betrieb«

kfz-betrieb

KOMMENTAR

kfz-betrieb

Betriebe sollten sich positionieren und nicht verunsichern lassen



Eckhard Brandenburg, Senior Consultant der BBE Automotive GmbH.

„Die Schadensteuerung wird in der Kfz-Branche kontrovers diskutiert. Während die Ansichten darüber stark auseinandergehen, treten neue Schadennetzbetreiber in den Markt ein. Doch trotz alledem ist die Schadenlenkung beim Autofahrer längst angekommen. Mehr als die Hälfte der Befragten weiß, was die Werkstattbindung bedeutet. Die Versicherungen werden aus Kosten- und Kundenbindungsgründen die Steuerungsaktivitäten weiter vorantreiben. Sie müssen dabei darauf achten, die Einstellungen und Wünsche der Autofahrer nicht aus den Augen zu verlieren. Für die im Karosserie- und Lackgewerbe arbeitenden Betriebe gilt es, sich klar zu positionieren und sich nicht von den verschiedenen Netzbetreibern und Schadensmittlern verunsichern zu lassen.“

Reparaturort

Wo haben Sie Ihr Auto reparieren lassen?



Die über die Versicherungen regulierten Schäden wurden zu rund 50 Prozent in Vertragswerkstätten beseitigt.

Quelle: BBE/»kfz-betrieb«

kfz-betrieb

INFOS ZUR STUDIE

kfz-betrieb

BEFRAGTE: Pkw-Fahrer und -Fahrerinnen in Deutschland, die für die Reparatur und Wartung ihres Fahrzeugs verantwortlich sind
STICHPROBE: n = 1.000, repräsentative Zufallsauswahl
DURCHFÜHRUNG: ABH Marketingservice GmbH und BBE Automotive GmbH
AUFTRAGGEBER: KÜS Kraftfahrzeug-Überwachungsorganisation freiberuflicher Kfz-Sachverständiger e. V. und »kfz-betrieb«

Informationen zu den bereits erschienenen Trend-Tachos erhalten Sie unter www.trend-tacho.de

Die komplette Trend-Tacho-Studie mit allen Befragungsergebnissen zur Schadenregulierung über die Versicherungen, zur freien Werkstattwahl und -bindung sowie zur Bewertung der Schadenabwicklung und zu den Einstellungen der Autofahrer erhalten Sie für nur 49 Euro. E-Mail: info@kfz-betrieb.de.