



Foto: ProMotor

Werkstätten sollten die Kürzungen durch die Versicherungen nicht einfach hinnehmen, sagt AGS Geschäftsführung Vertrieb Andreas Lange.

Kampf gegen die Kürzung

Die Konsolidierung im Autoglas-Geschäft der letzten Jahre hat dazu geführt, dass die Versicherungen immer mehr Einfluss auf den Markt und die Preisgestaltung nehmen – mitunter leidet auch die Qualität.

SIMON BÄUMER

Im Jahr 2021 bezahlten Versicherungen über zwei Millionen Glasbruchschäden im Automobilbereich. Der Versicherungswirtschaft kamen diese Schäden teuer zu stehen. In Summe über 1,4 Milliarden Euro kostete die Schadenregulierung. Die Kosten würden sicherlich deutlich höher ausfallen, wären da nicht die vielen ungerechtfertigten Kürzungen der Versicherer gegenüber den Werkstätten, erklärt Andreas Lange, Geschäftsführung Vertrieb von AGS Autoglas.

Herr Lange, wir bekommen häufiger aus der Branche zu hören, dass Kürzungen bei der Rechnungsstellung an Willkür grenzen. Teilen Sie diese Erfahrung?

„Es wird bei unseren Partnern immer seltener unberechtigt gekürzt“

Andreas Lange,
Geschäftsführung
Vertrieb AGS Auto-
glas Spezialist

» **Andreas Lange:** In der Tat kommen wir zu demselben Ergebnis, was angesichts der Interessen der Versicherungswirtschaft – nämlich vorrangig Kosten zu reduzieren – auch nicht verwunderlich ist. Durch die Beauftragung der branchenbekannten Prüfdienste lässt sich heute eine flächendeckende Prüfung der eingereichten Schadensrechnungen und deren Kürzung nach den „Regulierungswünschen“ der Versicherungen problemlos bewerkstelligen. Die Auswirkungen spüren im Prinzip alle Werkstätten, die nicht nur Umsatz, sondern vor allem ihren Unternehmensertrag sehen. Ausnahmen mag es bei Betrieben geben, die die von den Autoglas-Systemanbietern voreingestellten Nachlässe und Rabatte nach den Preisvorstellungen der Versicherungen gar nicht mehr wahrnehmen.

Sollten Werkstätten in Anbetracht unberechtigter Rechnungskürzungen nicht den eigenen Stundenverrechnungssatz erhöhen, um diesem Geschäftsgleichen entgegenzuwirken?

» **Lange:** Unberechtigte Rechnungskürzungen durch das Erhöhen des eigenen Stundensatzes auszugleichen kann unserer Auffassung nach nicht der richtige Weg sein. Grundsätzlich haben Rechnungskürzungen und Stundenverrechnungssatz nichts gemein. Der eigene Stundensatz sollte ortsüblich sein. Dazu kann dann möglicherweise der Dekra-Durchschnittsstundensatz „Karosserie“ der Region als Referenz herangezogen werden. Interessanterweise stellen wir bei AGS in letzter Zeit fest, dass bei vielen Versicherungen offensichtlich ein Umdenken stattfindet. Es wird bei unseren Partnerbetrieben seltener auf rechtswidrige und unberechtigte Kürzungen bestanden. Wenn Versicherungen auf die von ihnen selbst beauftragten Prüfberichte beharren, werden Rechnungskürzungen von uns und unseren kooperierenden Rechtsanwältinnen geprüft, reklamiert und ggf. eingeklagt.

Wie denken Sie über die Feststellung vieler Autofahrer, dass die Austauschscheibe nach kurzer Zeit wieder genauso schlimm aussieht wie die Originalscheibe nach vielen Jahren? Sehen Sie eine Verbindung zum rückläufigen Trend der Werkstattbindung?

» **Lange:** Nein, überhaupt nicht. Erfreulich ist es zuerst einmal, dass immer mehr Versicherte die Nachteile von Werkstattbindungsverträgen überhaupt erkennen und sich auch weiterhin auf das fachmännische Urteil ihrer Vertrauenswerkstatt verlassen wollen. „Billig-Werkstätten“ jedoch dienen aus unserer Sicht im Wesentlichen den Interessen der Versicherungen, die Kosten der Schadensbehebung erheblich zu reduzieren. Inwieweit die von Ihnen beschriebenen Qualitätsmängel auch den Einbau oder die Reparatur von Fahrzeugscheiben betreffen, möchte ich nicht pauschal bewerten. Interessant ist vielmehr, dass viele Autofahrer überhaupt einen Zusammenhang von Qualitätsmängeln und Werkstattbindung sehen. Eines kann ich jedoch sagen. Unsere Partnerbetriebe verbauen Qualitätsscheiben namhafter Hersteller und keine „Billigscheiben“ aus Fernost, so dass die Kunden das gute Gefühl eines hohen Qualitätsstandards in Verbindung mit einer erstklassigen Handwerksarbeit haben.

Als Betrieb vor Ort, der seine Stammkundschaft halten und ausbauen will, empfehlen Sie Ihren Partnern die Kundenansprache auf das Thema Werkstattbindung?



„Vielen Menschen ist nicht bewusst, was für negative Konsequenzen im Kleingedruckten der Kastoverträge stehen.“

Andreas Lange,
Geschäftsführung
Vertrieb AGS Autoglas
Spezialist

Foto: AGS

» **Lange:** Auf jeden Fall sollte jeder Unternehmer seine Kundschaft hegen und pflegen. Und dazu gehört, die eigene Leistung im positiven Sinne als Qualitätskriterium zu vermarkten. Für mich ist auch die Beratungskompetenz eine Leistung! Wenn hier die Werkstatt unaufgefordert etwas mehr tut, als nur für eine Leistung eine Rechnung zu schreiben, dann werden Kunden emotional gebunden. Und deshalb sollten die Kunden unbedingt über die erheblichen Nachteile von Werkstattbindungsverträgen aufgeklärt werden. Denn vielen Menschen ist überhaupt nicht bewusst, was für negative Konsequenzen im „Kleingedruckten“ der Kastoverträge bei Werkstattbindung stehen. Unseren Partnerbetrieben empfehlen wir die Nutzung unserer proaktiven Kundenaufklärung mit Postern, Flyern und Informationsschreiben, damit sie dieses Thema zur Sprache bringen können.

Wie hat sich die Übernahme der Innovation Group durch die Allianzversicherung und damit auch deren Autoglas-Konzepte Wintec und KS-Autoglas auf den Markt ausgewirkt?

» **Lange:** Im Grunde hat sich nichts geändert. Zum einen gibt es die „Carglass-Gruppe“ und zum anderen die „Allianz-X-Gruppe“, in der sich jetzt die anderen größeren Autoglas Systeme mit dem Schwerpunkt Schadensvermittlung zusammengefasst haben. Wir als AGS können damit sehr gut leben. Wie Sie schon sagen, die Übernahmen berühren eher das Vermittlungsgeschäft speziell im Bereich Autoglas. Und da ist die Dominanz von Carglass viel zu groß, als dass ein spürbarer Teil der ohnehin recht wenigen Schadensvermittlungen an anderer Stelle auftauchen würde. Und nebenbei gesagt: Das Vermittlungsgeschäft, wohlgernekt im Glasbereich, wird allgemein überschätzt! Zum anderen bleibt es, wie es war. Wir sind die Alternative für Werkstätten und Autogläser, die sich als Unternehmer nicht auf die Hoffnung oder das Versprechen von Vermittlungen verlassen wollen.

Wobei dann das AGS-Schadensmanagement den Betrieben hilft, auf unberechtigte Kürzungen richtig zu reagieren...

» **Lange:** Korrekt! Wobei, wie gesagt, das Leistungspaket von uns nicht nur aus dem Schadensmanagement besteht. Wir unterstützen und beraten unsere Partner dabei, dass deren Autoglasgeschäft ausgebaut wird und rentabel ist. Das AGS-Schadensmanagement und das Nachfordern bei ungerechtfertigten Rechnungskürzungen ist dann „die Kirsche auf der Torte“. ■