

Mitteilung zu den Versicherungsgesprächen 2022/2023

Sehr geehrte Mitglieder

Anlässlich der jährlichen Versicherungsgespräche, die vergangenen Herbst bis anfangs 2023 stattfanden, bot sich Gelegenheit, Feststellungen, welche Carrossiers und Versicherungen in der täglichen Zusammenarbeit machen und beschäftigen, zu diskutieren und die gegenseitigen Erwartungen zu deponieren. Auf zwei Themen, die in nahezu allen Gesprächen diskutiert wurden, wollen wir im Folgenden eingehen.

Energiekosten

Nicht überraschend dominierte die Entwicklung der Energiepreise und die Art und Weise der Weiterverrechnung die Debatte. Die Versicherungen begrüßen, dass carrosserie suisse für seine Mitglieder Empfehlungen zum Umgang mit den Energiekosten sowie ein separates Kalkulationsschema entwickelt hat.

Fehlende kalkulatorische Grundlagen, respektive fehlende Nachweise über die betriebliche Notwendigkeit zur Erhöhung der Stundenverrechnungssätze wurden von den Versicherungen mehrfach kritisiert. Den Versicherungen entstand der Eindruck, dass der Stundenansatz häufig eher Resultat einer zufälligen Entscheidung, denn einer betriebswirtschaftlich begründeten Notwendigkeit sei. Mehrfach wurde kritisiert, dass die Betriebe ihre Kalkulation vernachlässigten und in ihren Verrechnungssätzen die Anpassungen des Mitbewerbs übernehmen.

In eher eng geführten Partnernetzwerken scheint der Preisanstieg weniger ausgeprägt. Über auffällige Preissprünge berichten Versicherungen, die ohne Partnernetzwerk auskommen. Letztere stellen fest, dass die Stundenverrechnungssätze im vergangenen Jahr um durchschnittlich CHF 15.00 gestiegen sind. Unsere Nachfrage, ob es sich dabei um carrosserie suisse-Mitglieder handelt, konnte nicht beantwortet werden. Ein solcher Preisanstieg allein aufgrund der Energiepreissituation scheint auch uns nicht plausibel.

Bei der Rechtfertigung des Stundenverrechnungssatzes muss unbedingt auf den kalkulatorischen Nachweis abgestützt werden. Wir konnten vermitteln, und dafür haben alle Versicherungen Verständnis, dass unsere Betriebe, mit Blick auf die Gesamtkostenentwicklung gezwungen sind, ihre Stundensätze zu prüfen und anzupassen. Dabei haben auch die Personalkosten grossen Anteil.

Die Tendenz in allen statistischen Grössen in der Schadenentwicklung zeigt nach oben. Auf steigende Schadensummen reagieren die Versicherungen mit intensiverer Schadensteuerung und neuen Versicherungsmodellen. Kommt es zu Übertreibungen bei den Stundenverrechnungssätzen, reagieren sie entsprechend sensibel.

Uneinigkeit herrscht in der Versicherungswirtschaft bei der Frage der Art der Weiterverrechnung von Energiekosten. Sowohl die Einpreisung in den Stundenverrechnungssatz, als auch der separate Ausweis eines Energiezuschlags finden Anwendung. Die Versicherungen stören sich allerdings an diesem, wie sie es nennen «Wildwuchs» und tendieren dazu, die einheitliche Regelung an die Branche zu delegieren. Wir haben bewusst, auch

mit Blick auf die betriebliche Autonomie, in unserem Energiemerklblatt auf die Empfehlung einer Methode verzichtet.

Aus betriebswirtschaftlicher Perspektive haben wir gegenüber den Versicherungen für die Einpreisung argumentiert. Veränderungen in der Kostenstruktur gehören in der Kalkulation und in der Folge im Stundenverrechnungssatz abgebildet. Unseres Erachtens werden die Energiepreise nicht so schnell auf das alte Niveau sinken. Möglicherweise ist die Energiepreissituation für die nächste Zeit das neue Normal. Stundenverrechnungssätze sind keine Preise, die täglichen Marktschwankungen unterliegen. Sie haben in der Regel über eine gewisse Dauer Bestand. Die Reparaturbranche hat in der Vergangenheit vermutlich nicht jeden Teuerungsschritt eingepreist und wird das möglicherweise auch zukünftig nicht tun. Und letztlich gibt es auch noch ein Regulativ. Wenn Sie als Betrieb marktfähig bleiben wollen, müssen Sie Rücksicht nehmen auf das Marktumfeld. Treten Sie nicht selbstbewusst auf, findet keine nachhaltige Bewegung in den Stundensätzen statt. Mit Zuschlägen verändern wir dahingehend nichts. Als Betrieb müssen Sie zweierlei tun: Preise nach oben verteidigen, Kosten nach unten senken. Wir haben dabei auch die Entwicklung der Ersatzteilpreise beispielhaft erwähnt.

Im Zusammenhang mit den Stundenverrechnungssätzen wurde von den Versicherungen gewünscht, dass die Arbeit der externen Drucker (Subakkordanten) von den Carrossiers besser kontrolliert wird. Auch die Abrechnung von zu hohen Stundensätzen beim Einsatz von externen Druckern wurde kritisiert.

Schadenplattformen/Nachweise/Rechnungsprüfungsprozess

Die Anforderungen der Assekuranzen an die Administration steigen, folglich auch der Aufwand für die Betriebe. Die zunehmende Delegation der Arbeiten hin zum Betrieb fordert diese zusätzlich. Die Rückmeldungen aus den carrosserie suisse-Betrieben zeigen, dass trotz fortschreitender Digitalisierung der administrative Aufwand für die Fallabwicklung steigt (Schadenplattformen/Rechnungsprüfungsprozess). Die Erwartungshaltung in Bezug auf die Digitalisierung ist eigentlich eine andere. Die Betriebe fordern deshalb eine Fallpauschale für den zusätzlichen administrativen Aufwand, der durch wiederholte Rückfragen oder die Aufforderung zur Nachreichung von Unterlagen entsteht. Die Versicherungen bestätigen, dass auch ihre Erwartungen in Bezug auf eine effizientere Fallabwicklung durch den Einsatz von digitalen Services noch nicht vollumfänglich erfüllt sind. Z.T. werden deshalb, aber auch, um wieder mehr Einfluss auf die Schadensbeurteilung zurückzuerlangen, die Schadenexpertenteams verstärkt. **Grundsätzlich sind die Versicherer aber Verfechter ihrer Schadenplattformen und auch vermehrt von Videoexpertisen. Damit** lassen sich die Fälle zeit- und kostensparend abwickeln. Dies alles auch zum Vorteil der Carrossiers.

Die Einführung von Administrations- oder Fallpauschalen lehnen die Versicherungen ab, bieten aber Hand für die Prüfung individueller Anpassungen im Stundenverrechnungssatz, sofern diese Forderung glaubhaft nachgewiesen werden kann. Sie fordern die Betriebe auf, früh den Dialog mit der Versicherung zu suchen (vor der Verrechnung).

Ähnlich sind die Herausforderung beim Rechnungsprüfungsprozess. Für den Reparateur sind die Schwierigkeiten und die notwendigen Prozessschritte nicht immer klar und erkennbar. Die Versicherungen signalisieren hier grosse Offenheit und Bereitschaft für Verbesserungen im Übermittlungsprozess aber auch ganz allgemein, was die Abwicklung des Rechnungsprüfungsprozesses bedeutet.

Die Versicherungen fordern von ihren Reparateuren vermehrt zusätzliche Nachweise über die verrechneten Leistungen. Mit dem berechtigten Anspruch, dass nur fakturiert werden darf, was effektiv bezogen wurde, verlangen sie u.U. Lieferscheine oder auch das Kalibrierungsprotokoll. Die entsprechenden juristischen Einschätzungen liegen vor oder sind in Erarbeitung.

Geschäftsleitung carrosserie suisse
Zofingen, März 2023