

Mitteilung zu den Leistungskürzungen der Versicherungen
Rückmeldungen aus den Versicherungsgesprächen 2023/2024

Sehr geehrte Mitglieder

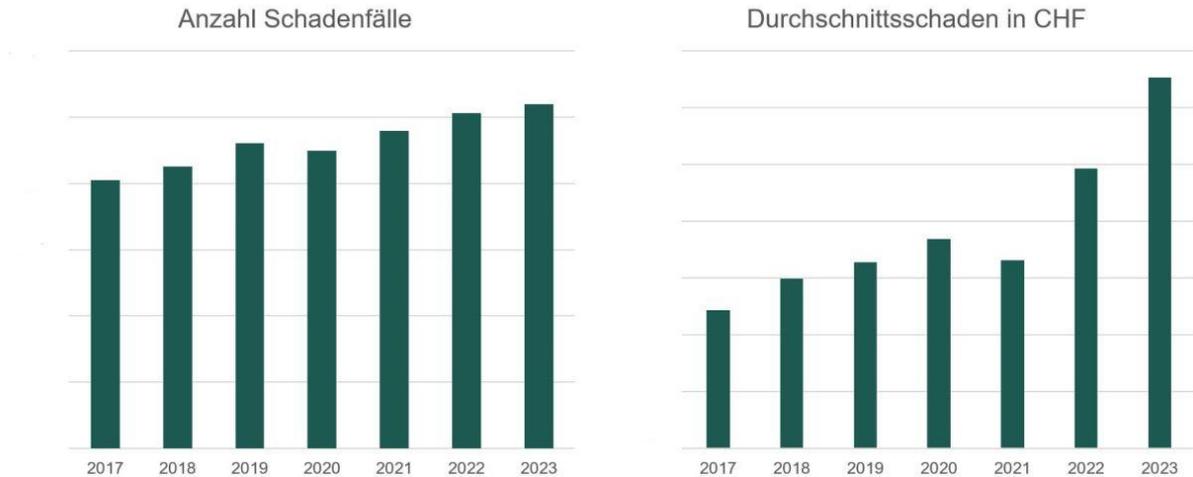
Mit salbungsvollen Worten allein erreichen wir keine substanziellen Fortschritte in der Diskussion um Leistungskürzungen mit den Schadenregulierern. Die Erkenntnis, dass für eine gedeihliche Debatte eine gesicherte, faktenbasierte Grundlage dringlich ist, ist nicht wirklich neu. Mit der 2023 eingerichteten Meldestelle hat carrosserie suisse erstmals eine Grundlage für die Versicherungsgespräche geschaffen.

carrosserie suisse wird von seinen Mitgliedern regelmässig mit Beispielen von unzulänglichen Regulierungen von Schadenereignissen konfrontiert und gedrängt, sich viel stärker für die Anliegen des Gewerbes gegenüber den Assekuranzen zu engagieren. Eine faire, verständliche Forderung und ein Auftrag, der zum Kernrepertoire von carrosserie suisse gehört. Im Ring mit den Assekuranzen aber, wird carrosserie suisse regelmässig mit ebenso vielen Gegenbeispielen seitens Versicherungen konfrontiert, die zuweilen ein eigenartiges Verständnis eines partnerschaftlichen Miteinanders zeigen und gelegentlich Zweifel darüber aufkommen lassen, ob das freie Gewerbe mit den Freiheiten und den Vorzügen eines tarifierten Marktes eigenverantwortlich umgehen kann.

Die Rolle von carrosserie suisse ist klar: Wir verteidigen den Reparaturweg nach den aktuellen Regeln der Handwerkskunst im Reparaturgewerbe und bringen Unzulänglichkeiten gegenüber den Regulierern diesen gegenüber zur Anzeige. Das gelingt uns dann am besten, wenn wir uns darauf verlassen können, dass wir uns kompromisslos auf das Label «carrosserie suisse» verlassen können, und zwar in allen Facetten eines partnerschaftlichen Miteinanders. Es muss der unbedingte Wille und der ernsthafte Anspruch des Kollektivs des freien Fahrzeugreparaturgewerbes sein, die eigenen Qualitätsanforderungen zu erfüllen. Die von carrosserie suisse verlangten Standards müssen anspruchsvoll sein und sich am Stand der Technik orientieren. Dies erfordert eine regelmässige Überprüfung der eigenen Standards und eine konsequente Durchsetzung derselben. Und nicht nur mehr technische, sondern zunehmend soziale Umfeldfaktoren beeinflussen die Qualität eines Betriebs. Darauf muss ein Label wie carrosserie suisse mit seinem Profil reagieren.

Der Schadenmarkt steht unter enormen Kostendruck. Prämienvolumen und Schadenssummen geraten zunehmend in ein Ungleichgewicht. Die einfache Formel aber, welche das Reparaturgewerbe als Treiber der steigenden Schadenhöhen ausmacht, greift definitiv zu kurz. Das Gegenteil ist der Fall. Würde mehr repariert anstatt ersetzt, sähen wir eine ganz andere Entwicklung in der Schadenssumme. Folgende Grafik illustriert deutlich, wer die Preistreiber hinter der Schadenssummenexplosion sind. Wie sonst lässt sich erklären, dass der durchschnittliche Schaden während des Höhepunkts der Pandemie und der Zeit der unterbrochenen Lieferketten so deutlich rückläufig war? Auch wenn absolut weniger Leute mit dem Auto unterwegs waren, so ist eben auch die durchschnittliche Schadenhöhe zurückgegangen.

Entwicklung Kollisionskasko



Grafik 1: Entwicklung Kollisionskasko, Quelle carrosserie suisse

Auch in einem tarifierten Markt lässt sich erfolgreich wirtschaften. Mit verrechenbaren Stunden zu adäquaten Ansätzen. Voraussetzung dafür sind eine ordentliche Kalkulation und betriebliche Effizienz. Beides gehört zum Einmaleins des Unternehmers. Wenn davon die Rede ist, dass Verbände die Rahmenbedingungen schaffen, so bedeutet dies konkret Folgendes: Wir liefern den Werkzeugkasten für das betriebliche Einmaleins und setzen die Regeln der fachmännischen Standards bei den Regulierern durch.

Wie eingangs erwähnt, haben wir 2023 eine Meldestelle für unsere Mitglieder eingerichtet und haben Ihnen so eine Möglichkeit geschaffen, konkrete, faktenbasierte Beispiele von Leistungskürzungen zu melden, welche wir in den Versicherungsgesprächen 2023/2024 adressiert haben.

Dieses Angebot wurde sehr positiv aufgenommen und rege genutzt. Interessanterweise erreichten uns viele positive Meldungen, welche klar aufzeigen, dass bei guter Kommunikation und einem partnerschaftlichen Verhältnis zwischen den regionalen Agenturen und den Schadenexperten, einvernehmliche Lösungen möglich sind.

Aus dem Strauss der gemeldeten Fälle, sind folgende Situationen aufgefallen. Sie wurden in den Partnergesprächen thematisiert:

- Wer eine Markenvertretung betreibt, bekommt die Liefer- und Beschaffungskosten nicht vergütet, da diese im Markenvertrag festgehalten und folglich auf den Lieferscheinen nicht ausgewiesen werden. Nicht-Markenvertreter dahingegen können diese Kosten verrechnen, da sie auf dem Lieferschein explizit deklariert sind.

Antwort der Assekuranzen: Markenvertretungen müssen im Gegensatz zu freien Carrosserien ihre Liefer- und Beschaffungskosten im Stundensatz einkalkulieren.

- Beim Scheibenwechsel werden einerseits die sogenannten «Komplettkits» abgerechnet, zusätzlich aber noch die Hilfsmittel (Kleber, Primer, Aktivator etc.). Hinzu werden vermehrt Entsorgungskosten für Glas geltend gemacht.



Antwort der Assekuranzen: Entweder stellt man das «Komplettkit» in Rechnung, was dann aber auch alles beinhaltet oder, sofern belegbar, die einzelnen Komponenten zum Scheibenwechsel. Dies macht sicher im Nfz-Bereich und ggf. bei Sonderverglasungen (Landwirtschaft, Schienenfahrzeugen) Sinn.

- Ausserordentliche Entsorgungsgebühren werden häufig nicht bezahlt.

Antwort der Assekuranzen: Die Assekuranzen stützen die Empfehlungen der Reparaturkommission, welche einen Richtwert von 1.5% der Ersatzteilkosten, maximal aber CHF 60.00 vorschlägt.

- Der Pearl-/Mica-/Xyrallic- Zuschlag wird gestrichen, obwohl im Lack-Warenkorb für die Schweiz nicht inkludiert.

Antwort csch: AZT gibt vor, dass für den Markt Schweiz ein Zuschlag von 12% bis 20% für Mineraleffekt-Lackierungen, welche höhere Materialkosten verursachen, verrechnet werden dürfen.

- Die Weiterverrechnung der Kosten für den Einsatz von externen Dellendrückern bei Grossereignissen zum ordentlichen Betriebsstundensatz wird nicht akzeptiert.

Antwort der Assekuranzen: Für die Preisfestlegung bei Einkauf von Drittleistungen gilt eine einfache Faustregel: Druckerpreis zzgl. 50%, für eigene Aufwände.

- Die Berechnungen der automatisierten Hagelzählungen (Hagelscanner) variieren stark (positiv wie negativ).

*Antwort der Assekuranzen: Sollte eine sehr hohe Abweichung bestehen, ist zwingend **vor** Beginn der Reparatur der Kontakt zur Versicherung aufzusuchen.*

Rückmeldungen und Mitteilungen seitens der Assekuranzen

Die Assekuranzen haben im Geschäftsjahr 2023 folgende Feststellungen gemacht:

- Die Stundenverrechnungssätze werden allgemein als hoch eingestuft. Die Assekuranzen sind sich des Fachkräftemangels und dem damit entstehenden Anpassungsdruck der Löhne bewusst.

CSCH: Wir haben darauf hingewiesen, dass wir unsere Betriebe dazu anhalten, den Stundensatz nach betriebswirtschaftlicher Notwendigkeit zu kalkulieren, in der Argumentation auf den kalkulatorischen Nachweis abzustützen und die von carrosserie suisse zur Verfügung gestellten Kalkulationshilfen und Beispielrechnungen zu verwenden. Diese Empfehlungen werden auch von den Assekuranzen unterstützt. Sprünge in den Stundenverrechnungssätzen, die einer plausiblen Argumentation nicht standhalten, werden nicht mehr durchzusetzen sein.



- Die erneut gestiegenen Beschaffungskosten (i.B. Ersatzteile) sind für Reparateure wie Versicherer ein grosses Ärgernis. Die Botschaft «reparieren statt ersetzen» erhält viel Zustimmung von den Assekuranzen. Die Assekuranzen stellen vermehrt fest, dass die Bereitschaft zur Reparatur seitens Versicherungsnehmer zunimmt.

CSCH: In diesem Zusammenhang haben wir auch immer die Initiative green car repair vorgestellt, mit der die Reparaturquote weiter erhöht werden soll. Dieser Ansatz wird von den Versicherungen sehr unterstützt. Wir haben auch deutlich gemacht, dass Reparaturbetriebe, die proaktiv die Reparatur anstelle des Ersatzes vorschlagen, nicht abgestraft gehören, indem man auf dem von ihnen vorgeschlagenen, gegenüber dem Ersatz kostengünstigeren und umweltverträglicheren Reparaturweg noch Leistungen kürzt.

- Die Ersatzwagen sind je nach Schadenfall länger im Einsatz, dies aufgrund immer noch bestehender Lieferschwierigkeiten bei Ersatzteilen. Die Assekuranzen fordern die Betriebe auf, die Standzeiten besser zu planen.

CSCH: Wir haben erklärt, dass es für Betriebe in kleinen Strukturen sehr herausfordernd, ihre Prozesse und Planungen zusätzlich so zu optimieren, dass die Standzeiten reduziert werden können und dass längere Standzeiten in Kauf genommen werden müssen. Wir stellen aber nicht fest, dass Betriebe planlos Teile demontieren, die Fahrzeuge anschliessend wegstellen und zuwarten.

- Bei der Kalibrierung von Fahrassistenzsystemen (ADAS) werden grosse Diskrepanzen zwischen der Verrechnung und der effektiven Ausführung und Lücken bei der Schulung der Mitarbeiter festgestellt.

CSCH: Wir werden diesen Punkt in unser Schulungsangebot einfliessen lassen.

Wir weisen Sie an dieser Stelle auf die Hilfestellungen und Vorgehensempfehlungen der Reparaturkommission zu den vorerwähnten Sachverhalten hin. Diese wurden im Jahr 2023 überarbeitet und erweitert. Sie finden darin auch Empfehlungen zu weiteren Themen. Sie finden die Unterlagen unter www.carrosseriesuisse.ch/de/service/werkstatt/arbeitszeitwerte.

Im Bestreben die Zusammenarbeit zwischen den Reparaturbetrieben und den Schadenregulierern weiter zu verbessern, werden wir die Meldestelle für Leistungskürzungen seitens der Assekuranzen weiterführen. Denn nur so können wir a) Missstände konkret erfassen und gezielt adressieren und b) feststellen, ob unser Engagement in dieser Sache über die Zeit auch Früchte trägt. Vielen Dank, wenn Sie, werte Mitglieder, dieses Gefäss weiter nutzen.

Geschäftsleitung carrosserie suisse
Zofingen, Februar 2024