

Grundsatz:

Die Werkstatt-Werte-Union bietet sich für einen inhaltlichen und konstruktiven Austausch mit allen Marktteilnehmern jederzeit an. Dieser Standpunkt gibt den aktuellen Kenntnisstand und Erfahrungswerte nach bestem Wissen und Gewissen wieder.

Für Mitglieder:

Als Mitglied profitieren Sie von unserem gemeinsamen Engagement und zusätzlichen weiteren inhaltlichen Detail-Informationen zu diesem aktuellen Standpunkt.

Thema: Kostenloser Ersatzwagen

Standpunkt Zum Thema:

Für viele Betriebe ist die zunehmende Kostenbelastung ein Ertragsproblem. Neuerdings auch das Thema Ersatzwagen.

Das Versprechen der Versicherer für die kostenlose Beistellung von Ersatzwagen, hilft den Betrieben zwar den Auftrag zu erhalten, dennoch muss dieser die Kosten tragen. Die Serviceleistung wird also vom Versicherer versprochen, aber vom Betrieb getragen.

Der Bedarf wird dadurch nicht zuletzt teils künstlich geschaffen.

Der VN hat Anspruch auf einen Leihwagen für die Dauer der Reparatur und nicht für den kompletten Unfallprozess (Vom Unfallort bis zur abgeschlossenen Reparatur). Da sich die Reparaturbegleitung (Freigaben, Ersatzteilbeschaffung, usw.) ständig verlängern, erhöhen sich schon dadurch auch die Ersatzwagenkosten für die Betriebe.

Insbesondere, weil die Beschaffungsprozesse für Ersatzteile immer noch lahmen.

Die Betriebe müssen dabei sehr genau darauf achten, ob das Fahrzeug noch fahrbereit ist oder ob es sich um einen reinen Optikt Schaden handelt. Durch die verringerte Anzahl und Verfügbarkeit von Ersatzwagen müssen die Geschädigten warten.

Weitere Erkenntnis für die Betriebe ist: wenn der Anteil am Steuerungsvolumen in den Betrieben hoch ist, sind auch die Ersatzwagenkosten hoch und immer mehr steigend.

Die Einkaufspreise für Fahrzeuge sind deutlich gestiegen, gab es 2019 noch die Möglichkeit für 90,00 € Klasse A Fahrzeug zu leasen sind es 2023 über 150 €. Auch die Überführungskosten sind gestiegen von 300-400 € in 2019 auf circa 650 € oder höher in 2023.

Der Schadenlenker Kunde ist zwischenzeitlich ein Discountkunde, welcher Premium Leistung und Premium Service versprochen bekommt und damit erwartet. Dementgegen stehen niedrige Stundenverrechnungssätze und hohe Serviceleistungen, die ein Ertragsgeschäft immer schwieriger machen.

Einige Betriebe berichten, dass die Vermietung als Selbstfahrer Mietfahrzeug in freier Abrechnung nur noch teilweise dazu beiträgt, die Kosten bei Service Beistellung im Schadenlenkungsfall abzudecken.

So ist ein oft gebrauchter Dialog zwischen Werkstatt und Kunde: „Brauchen Sie ein Ersatzfahrzeug? Eigentlich nicht, wir haben noch ein weiteres in der Familie, aber wenn es nichts kostet, dann nehme ich es!“

Auch im Sinne der Nachhaltigkeit und des Umwelt- und Klimaschutzes ist dieser übertriebene Service schädlich.

So ist es auch verständlich, dass die Betriebe ihr eigenes Service Verständnis korrigieren mussten und nicht mehr freiwillig einen höheren als den geforderten Klasse A Wagen gewähren.

Betriebe, die die Bezahlung vom Ersatzwagen einfordern, werden von den Schadenlenkern boykottiert. Es wird versucht durch die Aufnahme weiterer unqualifizierter Betriebe gegenzusteuern. Dabei mindert sich das Ansehen und der Qualitätsstandard für das gesamte Netz.

Manche Schadenlenker können sich hoch qualifizierte, freie Instandsetzungsbetriebe schlicht weg nicht mehr leisten.

Die Werkstatt-Werte Union plädiert dafür, den Ersatzwagen künftig kostenpflichtig zu gestalten. Auch beim Endkunden kommt an: was nichts kostet, ist nichts wert.

Die Werkstatt-Werte Union plädiert dafür, die kostenlose Beistellung von Ersatzwagen zu beenden und den Betrieben die Möglichkeit zu geben, die Ersatzwagen adäquat und fair abzurechnen.

09/2023

WWU