

Wer ist der Überbringer der schlechten Nachricht?

Die Kfz-Versicherungen finden stets neue Stellschrauben. So werden einerseits die Erlöse durch Prämienbeiträge gesteigert. Andererseits werden die ausführenden Werkstätten eher gemäßregelt und zu Tode optimiert; die Folterinstrumente im Einzelnen aufzuzählen, erspare ich Ihnen. Sie wissen es nicht nur besser, sondern auch schmerzhafter als ich.

Den resultierenden Profit all der Gängelei streichen die Versicherungskonzerne ein.

Nun sollen also gebrauchte Ersatzteile bei der Unfallschadenreparatur berücksichtigt werden. Die - ich kann's nicht mehr hören - Nachhaltigkeit wird wohl weniger Vater der ehrenwerten Gedanken sein. Vielmehr befeuern in den letzten Monaten die enormen Preiserhöhungen bei neuen Karosserieteilen die Bestrebungen der Versicherer.

Den Fachleuten dürfen Zweifel erlaubt sein, wie sich dies auf die Abläufe bei den Bestellungen, die Qualität der Ersatzteile und vor allem auf die Dauer der Reparatur auswirkt.

Wir haben die WWU um eine unbeliebte, aber offene und ehrliche Stellungnahme dazu gebeten. Sie

wird nicht bei allen Beteiligten auf große Zustimmung stoßen; aber um die Fakten zu beschreiben, muss man nicht beliebt sein.

Ach ja: Und was sagt der Kunde dazu? Wird er gefragt? Hat er Einfluss auf den Reparaturprozess und die eingesetzten Materialien?

Wenn er nicht selbst ein Interesse daran hat, dass die Reparatur so günstig wie möglich ausgeführt wird, so muss doch der Werkstattinhaber ein gutes Stück Überzeugungsarbeit leisten, warum man dem geliebten Fahrzeug eben kein Neuteil verpassen darf.

Diese Aufklärungsarbeit leistet folglich nicht die Versicherung, sondern ausschließlich die Führungsperson des Handwerksbetriebes. Denken Sie sich schon mal ein paar aufmunternde Argumente aus.

Jetzt will ich Sie aber nicht mit einem schlechten Gefühl in die Arbeitswoche entlassen. Darum von mir ein Mutmacher:

In der Antike war es nicht ungewöhnlich, den Überbringer schlechter Nachrichten zu bestrafen oder gar zu töten.



Einer Studie der Uni Mannheim zufolge haben Sie derlei nicht zu erwarten; es reicht aber immerhin zu negativen Bewertungen.

Herzlich Ihr

Wolfgang Auer, Chefredakteur