

Schadenmanagement

Kampf ums Überleben

Erträge sind für die Werkstätten ebenso wichtig wie für die Versicherungen

„Schadensteuerung ist gar nicht so schlecht – wenn es sie nicht geben würde, hätte man sie erfinden müssen“, sagt der Geschäftsführer des Zentralverbands Karosserie- und Fahrzeugtechnik (ZKF), Dr. Klaus Weichtmann. Allerdings gebe es derzeit keine faire Partnerschaft für die Werkstätten, sondern nur eine kontrollierte. Scorecards und Kundenbefragungen der Versicherungen und Schadensteuerer würden die Szene beherrschen – das führe zu einem Spannungsverhältnis zwischen allen Beteiligten.

Der ZKF-Geschäftsführer appelliert an die Assekuranzen, zu beachten, dass der Stundenverrechnungssatz eine wichtige Rolle in der betrieblichen Kalkulation spiele. Beispielsweise habe die Dekra einmal einen Break-even von 70 Euro Stundenlohn für K&L-Betriebe ermittelt. „Unsere eigene Marktbefragung erbrachte 80 Euro – Preise wie 45 Euro im Raum Mannheim oder 58 Euro im Raum Karlsruhe sind nicht kostendeckend“, sagt Weichtmann. Das gelte auch für den Fall, wenn in diesen Preisen Nebenleistungen wie Hol- und Bringservice nicht enthalten seien.

Das ist ein direkter Angriff auf die Beruhigungsversuche der HUK-Coburg. Thomas Geck, Abteilungsleiter Schaden Dezentral der fränkischen Versicherungsgruppe, erklärt nämlich, dass bei einem vereinbarten Stundenverrechnungssatz von unter 60 Euro die Nebenkosten separat vergütet werden. „Leider denken die Betriebe viel zu oft: Es wird



Darüber hinaus gleiche die HUK den finanziellen Schaden der Werkstatt aus, wenn die Volumenzusage einmal nicht eingehalten werden könne. „Dafür erwarten wir berechtigterweise Bestpreiskonditionen von den Partnerwerkstätten“, erklärt Geck. Man höre immer wieder, dass sein Unternehmen die Werkstätten in die Insolvenz treibe, aber „von unseren 1.200 Partnerwerkstätten sind nur ganz wenige wegen Konkurs aus dem Netz gegangen“, so Geck. Offen lässt er, ob die niedrigen Stundenverrechnungssätze für die – wenn auch wenigen – Insolvenzen verantwortlich waren.

Großes gesteuertes Volumen

Wie dem auch sei, die HUK hat ihrem Partnernetz inzwischen einiges zu bieten: 280.000 gesteuerte Schäden im Jahr 2010 mit einem Reparaturumsatz von rund 350 Millionen Euro. Dieses Volumen kommt nicht von den Coburgern allein. Vielmehr hat die Versicherung ihr Partnernetz vor rund zwei Jahren für Wettbewerber geöffnet. „Konkurrenz im Vertrieb, Kooperation im Schaden, lautet hierfür das Motto“, so Geck. Die von der HUK versprochene Auslastung der Werkstätten sei hierfür der Treiber gewesen. Derzeit steuern neben der HUK noch zwölf weitere Versicherungen ihre Kaskoschäden in das HUK-Netz. „Die Werkstatt, in die gesteuert wird, bekommt viele Endkundenkontakte, die sie bisher nicht hatte“, lobt Geck sein System. Diesen Kunden könne der Kfz-Betrieb oft

schon irgendwie gehen“, erklärt Weichtmann dazu. Die HUK habe mit ihrer Marktmacht eine marktwirtschaftliche Verantwortung.



ZKF-Geschäftsführer Dr. Klaus Weichtmann.

Tatsächlich setzt die HUK-Coburg Maßstäbe in Bezug auf die Schadensteuerung in Deutschland, und Thomas Geck ist überzeugt, dass sein Unternehmen seiner marktwirtschaftlichen Verantwortung durchaus nachkomme. „Betrieben, die einen so niedrigen Verrechnungssatz mit uns vereinbaren, sagen wir ein Reparaturvolumen im sechststelligen Bereich zu“, erklärt der Schadenleiter. Zudem unterstütze die HUK-Coburg ihre Partner in den Reparaturprozessen. Der fränkische Versicherer entwickle sich somit vom Schadenslenker zum Systemgeber für Werkstätten.



Betrachteten in Köln die Gegensätze der verschiedenen Schadenmanagement-Systeme: (v. li.) Dr. Helmut Hauser, ehemaliger Direktor der DEVK, Thomas Geck von der HUK-Coburg und Ralf Hertel von der Allianz.

weitere Servicedienstleistungen anbieten. Das ist allerdings für die Werkstätten nicht ganz ungefährlich, denn warum sollte ein Kunde die normalen Stundenverrechnungssätze akzeptieren, wenn seine Werkstatt den Unfallschaden deutlich günstiger repariert hat?

Die Coburger werden ihre Schadensteuerung jedenfalls weiter ausbauen. Geck sieht für sein Unternehmen auch gar keine andere Chance. 46 Prozent der Einnahmen der fränkischen Versicherung kämen aus dem Geschäftsbereich Kraftfahrt – das sind mehr als zwei Milliarden Euro. „Wir müssen in der Kraftfahrt Geld verdienen, sonst geht es dem gesamten Konzern schlecht – und das unterstreicht die Bedeutung der Schadensteuerung für unsere Gesellschaft“, sagt Geck.

Dass es auch anders geht, zeigt das Beispiel der Allianz. Die Münchener Versicherung wickelt im Fairplay-Verfahren die gesamte Kommunikation mit den Partnerwerkstätten elektronisch ab. „Dabei zahlen wir den Werkstätten marktgerechte Preise“, sagt Ralf Hertel, leitender Handlungsbeauftragter im Fachbereich Schaden der Allianz Versicherungs-AG. Über 4.000 Werkstätten nutzen heute schon das Fairplay-Konzept der Allianz.

Kostensenkende Kommunikation

„Wir haben ein sehr leistungsstarkes, innovatives, effizientes und kundenorientiertes Schadenmanagement auf die Beine gestellt“, erläutert Hertel. Die Hälfte des Schadensmarktes seien Haftpflichtschäden, und da gebe es für die Versicherungen ohnehin keine

Steuerungsmöglichkeit. „Unser Konzept Fairplay aber funktioniert auch im Haftpflichtfall“, behauptet Hertel.

Die elektronische Kommunikation sei eine unbedingte Voraussetzung für die Funktion des Konzepts. „Wir haben kein Interesse an schlechten Prozessen oder schlechtem Kundenservice. Auch intransparente Prozesse wollen wir nicht mehr“, sagt Hertel. Die nicht automatisierte Schadenabwicklung koste den Versicherer sehr viel Geld. „Da sehen wir unser Sparpotenzial“, verkündet der Schadenmanager der Allianz.

„Wir müssen die Prozesse in der Schadenabwicklung verstehen – die Werkstätten sind schon lange bereit, ihre Daten elektronisch zu senden“, erklärt Gerhard Witte, Geschäftsführer des Schadendienstleisters Control-Expert. Bisher sei die elektronische Meldung der Werkstatt aber oft im Datenirrwani verschwunden, und sie sei zudem umständlich. „Die Versicherungen haben für die elektronische Kommunikation in beide Richtungen erst einmal ihre Hausaufgaben zu erledigen“, so Witte.

Hertel ist überzeugt, dass sein Unternehmen diese Hausaufgaben erledigt hat: „Es gibt so gut wie kein Papier mehr in

der Kommunikation zwischen der Werkstatt und uns, und es gibt nur selten telefonische Rückfragen.“ In der Regel bekomme die Werkstatt zudem im Fairplay-Verfahren innerhalb von zwei Stunden eine verbindliche Reparaturkostenzusage – auch samstags. „Wir müssen gemeinsam mit der Werkstatt einen guten Service abliefern, dann gibt es auch ein hohes Einsparpotenzial im Haftpflichtschaden“, führt Hertel aus.

Kunden würden die Versicherung immer im Zusammenhang mit der Werkstatt erleben. „Wenn ich mit der Werkstatt aus irgendeinem Grund auf

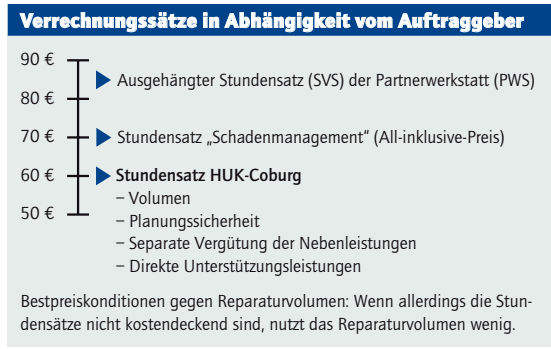
BUSINESSFORUM 21: AKTIVES SCHADEN- UND LEISTUNGSMANAGEMENT

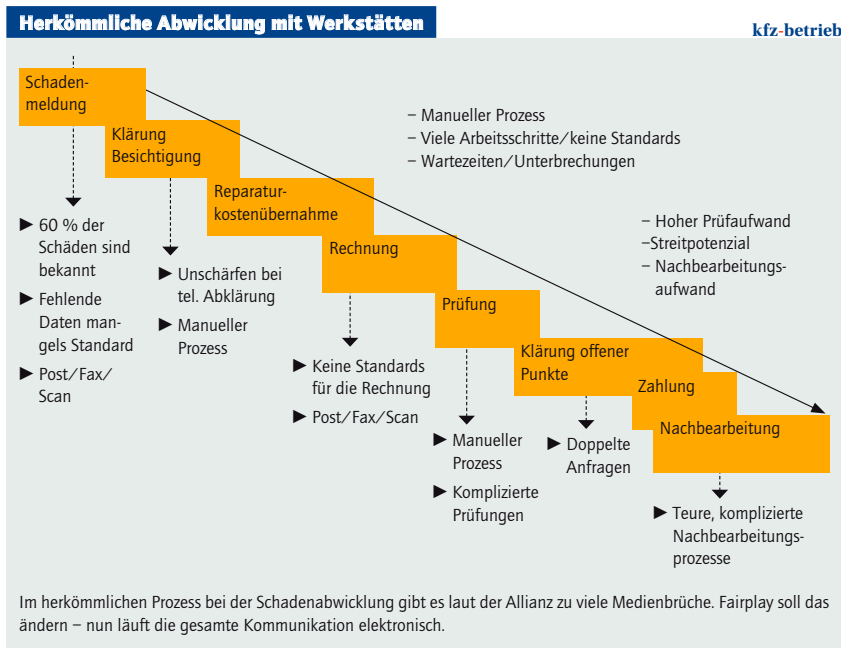
Im November 2010 veranstaltete Businessforum 21 den Kongress „Aktives Schaden- und Leistungsmanagement“. Vertreter von Versicherungen, Fahrzeugherstellern, Verbänden, Sachverständigen und Unternehmensberatern diskutierten in Köln die Zukunft des Schadenmanagements. Obwohl es zu verschiedenen Punkten sehr konträre Meinungen gab, waren sich die Experten in einem Punkt einig: Die Schadensteuerung ist ein fester Bestandteil in der Unfallschadenabwicklung. Grund: Die Combined Ratio liegt in der Kraftfahrtversicherung bei vielen Versicherungen spürbar über 100 Prozent. Das heißt, diese Unternehmen benötigen für die Schadenregulierung mehr Geld, als sie mit ihren Beiträgen einnehmen. Da der Wettbewerbsdruck gerade in der Kraftfahrtversicherung sehr hoch



Die Akteure des BF 21: (v. li.) Dr. Klaus Weichtmann (ZKF), Elmar Fuchs (BVS), Thomas Geck (HUK), Ralf Hertel (Allianz), Eberhard Schrempf (BMW) und Dr. Helmut Hauser.

ist, haben die Versicherer keine Möglichkeit, die Preise anzuhängen – ihre Überlebenschance liegt in der Kostenreduzierung. Deshalb ist die Schadensteuerung ein wichtiger Erfolgsfaktor für die Versicherungen geworden. Dabei sei der anspruchsvollste Weg die Steuerung in das eigene Werkstattnetz, sagte Dr. Helmut Hauser, ehemaliger Direktor der DEVK, anlässlich des Kongresses. Die Versicherungen müssten jetzt Farbe bekennen, auf welchem Weg sie ihre Kosten reduzieren wollen. Kfz-Betrieben bleibt eigentlich nichts anderes übrig, als für sich zu berechnen, ob sie mit den Angeboten der Versicherungswirtschaft überleben können.





Konfrontationskurs bin, dann ist das nicht gut, weil mein Kunde das erfährt und der Werkstattmeister künftig Reparaturaufträge nach Versicherung klassifizieren wird – wenn das passiert, haben wir alle verloren“, ist Hertel überzeugt.

Doch auch gegen das Fairplay der Allianz gibt es Argumente, die der Rechtsanwalt Elmar Fuchs ins Feld führt. Er

MEINUNG

WEHRET DEN ANFÄNGEN



Konrad Wenz, Ressortleiter Service & Technik.

Foto: Archiv

Liegt es an der Adventszeit, oder ist tatsächlich alles besser geworden? Schadensteuerer, Verbände und Werkstätten reden plötzlich partnerschaftlich miteinander, Control-Expert hat sich vom Rechnungskontrolleur zum Prozessbeschleuniger gewandelt, und Fairplay hält in immer mehr Werkstattnetzen Einzug.

Doch was hat sich wirklich geändert? Die Innovation Group hält an der Direktkundenregelung und am Factoring fest – wenn auch nicht mehr zwingend. Control-Expert kürzt immer noch Rechnungen, und die HUK vergütet zu niedrige Stundensätze. Zudem wird Fairplay kaum genutzt – schon denkt die Allianz darüber nach, das Konzept mit Steuerungsprodukten zu hinterlegen. Und die HUK überlegt, den Werkstätten die aktiven Schadenanforderung zu ermöglichen. Wie lange dauert es dann noch, dass Reparaturaufträge über das Internet versteigert werden? Nach wie vor gilt: Wehret den Anfängen.

bemängelt, dass Fairplay-Konzepte nicht mehr gelten, wenn ein Anwalt oder ein Sachverständiger eingeschaltet wird. Dennoch ist auch der Geschäftsführer der Ford-Händler-Dienstleistungsgesellschaft, Manfred Reddig, davon überzeugt, dass „Fairplay die Zukunft ist“. 551 der insgesamt 1.850 Ford-Servicebetriebe würden an Fairplay teilnehmen. „Die machen 75 Prozent des gesamten Neuwagenmarktes aus“, erklärt Reddig. Durch das Konzept gebe es kalkulierbare Prozesse – das sei wichtig für den Handel. Dennoch wurden von den Ford-Partnern in diesem Jahr lediglich 2.500 Schäden über Fairplay abgewickelt.

Zu wenig Schäden im Fairplay

Auch Hertel ist das zu wenig. „Es gibt etwa 24.000 verschiedene Werkstätten am Markt, und unsere Kunden suchen sich häufig irgendeine aus. Ich hätte die Kunden lieber bei unseren Fairplay-Partnern“, beschreibt er die

Situation. Es sei nun noch eine Herausforderung für die Allianz, den rund 10.000 Versicherungsvertretern der Allianz genau das beizubringen und ihnen die Möglichkeiten des



BVSK-Geschäftsführer und Rechtsanwalt Elmar Fuchs.



Manfred Reddig, Geschäftsführer Ford-Händler-Dienstleistungsgesellschaft.

Konzepts zur Kostenreduzierung bei der Münchener Versicherung aufzuzeigen. Fairplay müsse auch für die Werkstätten gelten, spricht Reddig das sensible Thema UPE-Aufschläge an. „Wir sagen den Werkstätten: ‚Wenn Sie einem Kunden keinen UPE-Aufschlag in Rechnung stellen, dann sollen Sie es auch bei einer Versicherung nicht tun‘“, so Reddig.

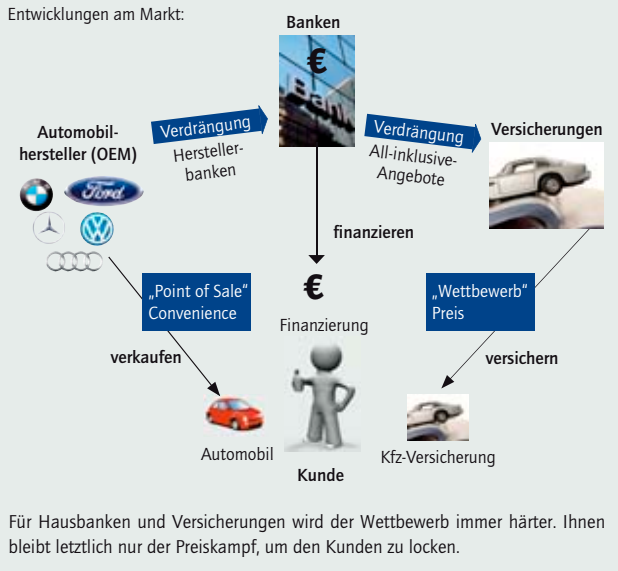
Es geht um Kostenoptimierung

Rund 50 der Ford-Servicepartner seien auch Partner der HUK-Coburg, berichtet er. Neun dieser Partner würden angeben – und könnten es auch belegen –, dass sie die Vereinbarung mit dem fränkischen Versicherer auch wirtschaftlich darstellen können – heißt, sie kommen mit den Stundenverrechnungssätzen aus. Es könne bei der Schadenabwicklung nicht allein darum gehen, die Kosten einseitig zu reduzieren, mahnt der Verbandsfunktionär. Aber genau das sei der Grundgedanke des Schadenmanagements, greift Rechtsanwalt Fuchs auf: „Es geht dabei einzig um Kostenoptimierung.“

Wenn beispielsweise Control-Expert bei einer Reparaturkostenüberprüfung etwa zehn Prozent der Rechnungssumme streichen würde, dann habe dies nichts mit Fairplay zu tun, sondern da gehe es lediglich darum, die Kosten zu reduzieren, meint Fuchs.

Gerhard Witte sieht sein Unternehmen Control-Expert allerdings nicht als Kontrollinstanz zwischen Werkstatt und Versicherer. „Vielmehr bezeichnen wir uns als Prozessbeschleuniger für die Beteiligten“, sagt der Geschäftsführer. Kontrolle habe lediglich in der Anfangsphase des Unternehmens eine größere Rolle gespielt. „Heute ist der Prozess

Wettbewerb zwischen Automobilherstellern und Versicherungen



bei der Schadenabwicklung und die schnelle Bezahlung der Werkstattrechnung viel wichtiger als die Kontrolle von Rechnungen“, so Witte.

95 Prozent der Werkstätten würden sich nicht wehren, wenn die Reparaturkostenrechnung um einen geringfügigen Betrag gekürzt würde, hält Fuchs dagegen. „Die Betriebe scheuen den Aufwand, sich gegen ungerechtfertigte Kürzungen zur Wehr zu setzen“, ist seine Erklärung. Dabei läge die Erfolgsquote für die Betriebe bei nahe 90 Prozent. Denn die Versicherungen hätten kein Interesse, „sich gegen die Querulanten zu wehren, die wegen 50 Euro mit einem Prozess drohen.“

Schadensteuerung wird zunehmen

Dass sich die Schraube Schadensteuerung zurückdrehen lässt, glaubt heute niemand mehr. Im Gegenteil, Schadensteuerung wird weiter ausgebaut. Die Coburger HUK denkt beispielsweise darüber nach, den Partnerbetrieben eine aktive Auftragsanfor-

derung anzubieten. „Das heißt, die Werkstatt meldet uns, wenn sie gerade Leerlauf hat, und fordert so den nächsten Schaden an“, erklärt Geck. Vom Volumen her wäre das schon heute kein Problem, aber logistisch wäre es noch eine große Herausforderung. Zudem hat die HUK in den vergangenen Jahren ihr eigenes Werkstattnetz für Glasreparaturen aufgebaut. Bei den Coburgern gibt es heute keine Glasreparatur mehr ohne Selbstbeteiligung, wenn die Reparatur nicht im eigenen Netz durchgeführt worden ist. Im Jahr 2010 hat die HUK 50.000 Glasschäden zu ihren 500 Glaspartnern gesteuert.

Die Allianz will die zu niedrigen Steuerungsquoten zu den Fairplay-Partnern durch spezielle Steuerungsprodukte erhöhen. „Die Erfolge durch die freiwillige Steuerung sind zu gering“, resümiert Hertel. Deshalb wollen die Münchener Fairplay mit Produkten anreichern, die letztlich dazu führen, dass die Reparatur beim Fairplay-Partner gemacht wird.

Konrad Wenz