



Kaskoreparaturen

Die Durchführung von Maßnahmen (wie Ersatzwagen) nach einem Unfall mit den Firmen-PKW und Behebung von Kaskoreparaturen über Werkstattnetze hält jetzt auch im Flottengeschäft Einzug. Ziel ist neben einer weiteren Verbesserung der Servicequalität die heute so wichtige Kundenbindung, aber auch Kostengesichtspunkte, vor allem, wenn sowohl Kunde als auch Assekuranz davon profitierten. Ein Gastbeitrag.

Michael Rieger
Montecorni Consulting



beim Versicherer transparent und preiswert

Die Idee wurde zunächst für den privaten Autofahrer entwickelt

Die Idee ist nicht ganz neu und greift im weitesten Sinne schon auf die letzten neunziger Jahre zurück. Die Ursache war zunächst in der EU-weiten Liberalisierung des Versicherungsmarktes 1994 zu sehen. Während die Aufwendungen für Sach-, Vermögens- und Personenschäden (übrigens in allen Sparten) weiterhin stiegen, befanden sich die dafür zu erhebenden Versicherungsprämien, teils bedingt durch den Verlust der tariflichen Steuerungsmechanismen von Jahr zu Jahr im freien Fall. Folge: Neben weiter steigenden internen Verwaltungskosten klaffte die Schere für auskömmliche Prämien im Hinblick auf die Zahlungen immer weiter auseinander.

Die Assekuranz als „Zulieferer“ für die Hersteller

Als erstes versuchten die Automobilhersteller, wechselwillige Kunden mit Angeboten für sehr günstige Versicherungsprämien (Haftpflicht und Kasko, meist auch noch Schutzbrief) zum Neukauf zu bewegen oder diese bei der Stange zu halten. Diese wurden subventioniert über den Kaufpreis, oft versteckt in der Finanz- und Leasingrate oder anderen zusätzlichen Produkten wie verlängerte Garantien, preisgünstige Pauschalpakete, beispielsweise für Wartung. Da gibt es immer ein wenig Luft, ein paar Euro zur Subventionierung der Versicherungsprämien „abzuzweigen“. Auch bei Privatkunden ist wegen der sehr günstigen Konditionen das Interessentenpotenzial weiterhin steigend. Dieser Umstand macht vor allem den Gesellschaften zu schaffen, die keine geschäftliche „Ehe“ mit Herstellern verbindet.

Also musste sich die etablierte Kraftfahrasssekuranz etwas einfallen lassen, um nicht noch mehr Kunden zu verlieren. Man verbündete sich in der Folgezeit mit freien Werk-

stätten, Werkstattketten sowie Karosserie- und Lackbetrieben (auch K&L- Geschäft genannt) und schmiedete einen entsprechenden Deal: Die Gesellschaft bekommt günstige Großabnehmerkonditionen für Arbeitswerte, Teile und Lacke, im Gegenzug wird dem Betrieb eine höhere Auslastung und größere Reparaturvolumina garantiert. Die Versicherer verwenden hier gerne die Formulierung „Einststeuerung“, das bedeutet, Lenkung des Unfallgeschehens an das von ihnen kontrollierte oder beauftragte Schadennetzwerk. Offenbar scheint dies recht gut zu funktionieren – und beide profitieren davon: Der Geschädigte von zügiger Reparatur, die Assekuranz von niedrigeren Kosten bei Abwicklung und Schadenskosten.

Vorreiter: Internetversicherung

Erstaunlicherweise war Vorreiter dieser Produktinnovation um die Jahrtausendwende nicht einmal die HUK-Coburg-Gruppe mit ihrem Mammutnetz von etwa 1.200 Partnern, sondern es ging die „deutsche internet versicherung ag“ als Tochter der Continentalen mit dem Produkt „Clever Kasko“ damit als Erster an den Start. Den Kunden wurde Service und ein Prämiennachlass eingeräumt, wenn sie ihre Autos nach einem Kaskoschaden in einer der angeschlossenen Partnerbetrieben reparieren ließen. Bei der HUK-Coburg ist der Preis für den „Kasko-Select“-Tarif sogar um 15 Prozent rabattiert. Immerhin sind aber nahezu zwei Drittel der Partnerwerkstätten in diesem Segment herstellergebunden, der Rest sind freie Betriebe.

Aus nachvollziehbaren Gründen müssen die Allianz-Gesellschaften sich mit derartigen Konstellationen weitgehend zurückhalten. Die Gründe liegen darin, dass der Marktführer mehr als ein Dutzend Marken mit Herstellerpolicen bedient – da ist es einfach nicht machbar, ein Herstellerprodukt in einem freien K&L-Betrieb instand setzen zu lassen. Außerdem argumentiert die Allianz – durchaus nachvollziehbar – dass der mündige Autofahrer selbst weiß, wo sein Fahrzeug sachgerecht und dennoch kostengünstig aufgehoben ist.

Netzwerkpakete für Fahrzeugflotten: Die Gegner

Beschäftigen wir uns nunmehr mit den Gegenmaßnahmen der etablierten Flottenversicherer. Im Vergleich zum Privatkunden ist hier schon wesentlich mehr



Die Kraftfahrasssekuranz hat sich mit freien Werkstätten und Werkstattketten zusammengeschlossen (o.)

Zielsetzung der Versicherer mit eigener Netzwerksteuerung: u.a. preiswerte oder kostenlose Ersatzwagengestellung (u.)

ANZEIGE PIRELLI

Wasser den Bach hinabgestürzt, sprich: Prämienpotenzial verloren gegangen. Zu den teils schon im Privatsektor wie oben beschriebenen Gründen kommt für die Flottenversicherer noch ein weiterer Gegner hinzu, den es zu bekämpfen gilt. Schon vor einigen Jahren haben die Leasinggesellschaften im Rahmen des Full-Service-Portfolios die Kfz-Versicherung als interessante Erweiterung ihrer Angebotspalette erkannt, weniger aber die Kfz-Versicherung, sondern das Schadensmanagement. Dies gilt es, etwas näher zu untersuchen.

Die Vorteile liegen auf der Hand: Für die zuliefernde Gesellschaft hat es die positive Nebenwirkung, dass sie große Fahrzeugbestände, häufig noch homogener Qualität, handeln kann, mithin dieser einen geringeren internen Verwaltungsaufwand mit sich bringt. Im PKW-Bereich sind es oftmals Vertriebsflotten mit einheitlicher Modell- und Typstruktur, vielleicht auch noch mit ähnlichen Anschaffungswerten. Dies erleichtert gerade die Einstufung in der Vollkaskoversicherung, wo es maßgebend auf den Wert des Fahrzeuges ankommt. Bisweilen wird das Fahrzeug dann nur von einem Nutzer gelenkt, Garage gibt es zumeist auch, es liegt ein identischer Einsatzzweck vor, Wartungen werden ohnehin durchgeführt, so dass sich subjektive Tarifmerkmale erledigt haben. Auch wenn der Versicherer dann Nachlässe bei den Prämien gewähren muss, im Prinzip war und ist es offenbar noch immer lukrativ. Unterstützt man das durch mehrere Kategorien auch bei der Prämieinstufung, so in Kompaktklasse, untere Mittelklasse, obere Mittelklasse und Luxusklasse, ist eine entsprechende Einstufung mit – beispielsweise – Stückprämie leichter zu kreieren. So wird der VW Passat Variant, ein typisches Vertriebsfahrzeug, mit Modellen wie Ford Mondeo Turnier, Opel Vectra Caravan, Audi A4 Avant usw. in einen Topf geschmissen. Aber auch die Leasinggesellschaft profitiert von weit gediegener Homogenität, indem auch ihr administrativer Aufwand bei der Offerierung von Versicherungsdienstleistungen vermindert ist, das umständliche Berechnen von einzelnen Fahrzeugtypen entfällt damit weitgehend.

Nun interessiert hier aber vielmehr ein Vergleich von Full-Service-Leasinggesellschaften gegenüber denen der konventionellen Kraftfahrtversicherer im jeweiligen Schadensmanagement. Die Vorteile für den Kunden, egal ob im Privatkundensegment oder Firmengeschäft, liegen auf der Hand. Diesem wird im Regelfall das gesamte Procedere nach einem Kaskoschaden abgenommen, ähnlich wie nach einer technischen Fahrzeugpanne, bei dem Schutzbriefleistungen zum Einsatz kommen. Der Versicherer beziehungsweise zwischengeschaltete Dienstleister organisiert die Verbringung des verunfallten Autos in eine passende möglichst sofort einsatzfähige Partnerwerkstatt, sofern es nicht mehr fahrbereit ist. Gleichzeitig wird der Kunde durch ein Ersatzfahrzeug mobil gestellt, wenn er es möchte. Manchmal gibt es auch wie im Haftpflichtschaden bares Geld anstatt Mietwagen. Zügig wird die Feststellung der Reparaturkosten mittels Kalkulation und (elektro-



Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser: Reparaturrechnungen prüfen

nischer) Bilder in die Wege geleitet und sobald als möglich mit der Reparatur begonnen.

Mehrkosten über Leasingrate und über den Netzwerkdienstleister

Zunächst mag der Vergleich für den Endkunden ohne Unterschied sein, aber dies beschränkt sich allenfalls auf das physische Ergebnis: Bei geleasteten Fahrzeugen zeichnet sich das – sicherlich auch reibungslos – funktionierende Schadensmanagement und Reparaturnetzwerk durch mehr Intransparenz, vor allem „after repair“ aus. Der Kunde erhält das Fahrzeug repariert und gereinigt zurück. Oft wird ein Ersatzfahrzeug mit dem Werbeslogan „bei uns gibt es das gratis oder als Dreingabe hinzu“ beworben. Irgendwie muss aber auch der Mietwagen, sei es auch zu günstigen Konditionen, finanziert werden. Man vermag nicht im Detail auszumalen, wo die Leasinggesellschaften diese Spielräume generieren, aber die Intransparenz der Fullserviceraten, vor allem wenn sie noch in „una summa“ dargestellt werden, lassen entsprechende Schlüsse zu. Leider versäumen es viele Fuhrparkleiter, nach einem Schaden mal genau nachzufragen, nachzuforschen oder gar nachzurechnen.

Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser

Es empfiehlt sich deshalb, sich stichprobenweise die Reparaturrechnung vorlegen zu lassen und dann beim regulierenden Versicherer zu erfragen, welcher Betrag hier berechnet worden wäre. Bei entsprechenden Reparaturvolumina spielen auch oftmals die berühmt berüchtigten und schwer nachweisbaren „Kick-Backs“ zu Ungunsten der Assekuranz – und letztendlich zu Lasten der versicherten Gemeinschaft – eine Rolle.

Immer mehr wollen an dem Kuchen verdienen

Weiterhin ist zu bedenken, dass gängige Dienstleister für Reparaturmanagement zahlreiche Gesellschaften bedienen, sich diese Dienstleistungen aber über Vermittlungs- bzw. Werkstatt-Provisionen vergüten lassen. Letztendlich zahlt also wieder der „Endkunde“ die Zeche für eventuelle Mehrkosten.

Die Vorteile der Netzwerkpakete für Flottenbetreiber im Kaskofall

Zielsetzung der Versicherer mit eigener Netzwerksteuerung; Vorteile für den Kunden	Zielsetzung von Leasinggesellschaften mit Schadensmanagement im Portfolio
<ul style="list-style-type: none"> • Zugriff auf flächendeckendes Reparaturnetzwerk • Vergünstigte Großabnehmerkonditionen hinsichtlich Teile, Lacke und Stundensätze; zudem profitiert Kunde vom „Know-how“ der Versicherer und deren Dienstleister; dadurch niedrigere Aufwendungen => schont „Renta“ und Schadenquote; Einsteuerung erfolgt im Namen des Kunden • Kunden wird gesamtes Procedere abgenommen; • zügige Einsteuerung und Beginn der Instandsetzung und Fertigstellung • meist gleiche Garantien wie bei Herstellern • Ersatzfahrzeug während Reparaturdauer wird teils preiswert oder ohne Zusatzkosten gestellt (auch nicht üblich in der Kaskoversicherung) • Fahrzeug wird oft ohne Kosten in Werkstatt geschleppt und wieder rückübergestellt, meist mit Fahrzeuginnen und -außenreinigung • Auch bei freien Werkstätten keine Einschränkung in Reparaturqualität • Versicherer bemüht sich, Reparaturfreigabe seitens Verfügungsbevollmächtigten zügig zu bekommen • nur im Bedarfsfalle wird ein Gutachten erstellt, ansonsten begnügt man sich mit einer vereinfachten Kalkulation und Schadensbildern <p>Nachteil ist nur, dass Totalschäden nicht eingesteuert werden können oder bestimmte Gefahren (wie Glasbruch, Tierschäden) von der Abwicklung ausgeschlossen sind.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Als Vergütungsberechtigter kann Leasinggesellschaft über Reparatur allein entscheiden • Reparaturnetzwerk oft kleiner als bei „direkt“ agierenden Versicherern; Anteil der freien Karosseriebetriebe oft größer • Einsteuerung oftmals langwieriger, vor allem bei Verwertung des zerstörten PKW (Entscheidung über Reparatur dauert länger, Fahrzeug muss in Restwertbörsen eingestellt werden, Kunde wird oftmals neuer Leasingvertrag angedient: Gefahr von verschlechterten Konditionen) • Kunde erfährt oft nicht die genauen Reparaturkosten (erhält nur Aufforderung, die Selbstbeteiligung zu entrichten)