

Versicherer als professionelle Werkstattmanager?

Die GVO-Novellierung zum 1. Oktober 2003 stellt die oft als Betriebe „zweiter Klasse“ gebrandmarkten freien Werkstätten bei Erfüllung der technischen und Servicestandards auf eine Stufe mit den etablierten Vertragswerkstätten. Die Kfz-Assekuranz versucht nun, sich dies durch Kooperationen mit freien Werkstätten zunutze zu machen.

„Es wurde auch allerhöchste Zeit für dieses Engagement, nachdem die Assekuranz völlig unverständlich das Kraftfahrtversicherungsgeschäft mehr und mehr den Autoherstellern – und damit einer Hand voll Spezialversicherern – überlassen hat“, so die Meinung des Autors einer Studie von Mummert Consulting und des F.A.Z.-Institutes vom Herbst 2003.

Dabei stehen die Chancen für die Kfz-Versicherer nicht schlecht, sich zumindest auf dem Gebiet des Unfallreparaturgeschäftes aus Haftpflicht- und Kaskoschäden durch Ausgabe entsprechender Policen zu positionieren. Begünstigt wird diese Tendenz aber auch durch die verstärkten Kosteneinsparungsbestrebungen der Fuhrparkchefs. Zweck ist es, die Unfallfahrzeuge in eigene oder angeschlossene Werkstätten zu dirigieren.

Dabei verfolgen die Versicherungsunternehmen vor allem zweierlei Ziele: Kostensenkung bei den Unfallreparaturen und verbesserten Service gegenüber den Kunden. Langfristig sollen eine stärkere Vertragstreue erreicht und damit Abwanderungstendenzen Einhalt geboten werden. Dass dabei außerdem auch der Vertrieb angekurbelt wird, ist nur als zusätzlicher positiver Nebeneffekt zu werten.

Mit Hilfe von Partnerbetrieben oder Werkstattnetzen tritt die Assekuranz als mächtiger, oligopolistischer „Konsument“ von Reparaturleistungen auf. Dies dürfte einerseits die Kosten senken, andererseits zu einem meist schwierigeren Reparaturprozedere führen.

Leider ist der Markt für Karosseriebetriebe infolge ineffizienter Schadenabwicklung übersättigt – vielen fehlt es an Gewinn bringender Auslastung. Die Versicherungen tasten sich beim Aufbau eigener Werkstattnetze oder Ko-

operationen mit Partnerbetrieben jedoch nur zaghaft vor – so verhalten sich im Zuge der GVO-Umsetzung viele Unternehmen. Kompositversicherer mit bundesweit hohem Marktanteil (so Branchenführer Allianz) oder regional stark vertretene Gesellschaften (wie HUK-Coburg) sind die primären Treiber dieser Entwicklung.

Für die Automobilhersteller und deren Vertragswerkstätten sind die Folgen schon heute klar erkennbar: Neben Inspektionen wandern auch zahlreiche Unfallreparaturen in die um gut ein Drittel günstigeren freien Werkstätten oder Reparaturketten ab.

So ganz kampfflos werden die Hersteller der Abwanderung des Unfallgeschäftes und dem Preisdumping sicherlich nicht zusehen. Sie vertrauen vor allem darauf, dass gerade Flottenbetreiber auf die fachgerechte Instandsetzung der Dienstfahrzeuge durch Vertragswerkstätten Wert legen. Sie erreichen dies, auch bei notwendigen Inspektionen, durch günstige Festpreisangebote und vermehrte Kundenserviceleistungen – beispielsweise ein kostenloses Ersatzfahrzeug.

Die heute am Markt gängigen Werkstattformen unterteilen sich in anbieternahe und nachfragenahere Reparaturnetze; bei Letzterem ist der Betreiber zugleich Großabnehmer von Unfalldienstleistungen (Beispiel: Partnerwerkstattnetz der HUK-Coburg). Demgegenüber vertritt der

Betreiber bei anbieternahen Netzen vorrangig die Interessen der Kfz-Werkstätten (Beispiel: Organisationen der ReparaturPartnerDirekt).

Schließlich darf die Exklusivität der herstellereigenen Reparaturnetze als Wettbewerbsvorteil (oder: Nachteil?) nicht unerwähnt bleiben: Die Automobilindustrie, die trotz geänderter GVO so lange wie möglich daran festhalten möchte, sieht die Problematik natürlich anders als die Kfz-Assekuranz. Erstaunlich ist nur, dass einige Hersteller nunmehr mit dem Aufbau eigener „Zweitwerkstattnetze“ der Kundenabwanderung entgegnetreten möchten.

Die Zukunft wird zeigen, welche Seite das Rennen für sich entscheiden wird. Eine aussagekräftige Tendenz ist jedenfalls heute noch nicht abzusehen.

MICHAEL RIEGER



Zur Person

Michael Rieger ist Inhaber der Münchner Beratungsfirma Montecorni Consulting und Fuhrparkmanager eines international tätigen Versicherungskonzerns. Der Betriebs- und Versicherungsfachwirt ist Autor des im Auto Business Verlag erschienenen Fachbuches „Kosten sparen durch innovatives Fuhrparkmanagement“.