

FIRMENAUTO

GESCHÄFTSWAGEN | FLOTTEN-MANAGEMENT | FINANZEN

HEFT 4/2017 | 80318 | € 4,00

www.firmenauto.de



Vergleichstest

Mittelklasse-Kombis

- Kia Optima Sportswagon
- Renault Talisman Grandtour
- Mazda 6 Kombi
- Ford Mondeo Turnier

FLOTTE
2020

DIESEL

Wie die Branche auf Abgasskandal und Fahrverbote reagiert

SCHWERPUNKT RISK MANAGEMENT

Marktübersicht • Auslagerung • Drittschadenmanagement

SERIE

Was autonome Autos für Flotten bedeuten

DATEN ANS

Dienstleister helfen beim Risiko- und Schadenmanagement, wenn es an Personal oder Know-how fehlt. Allerdings muss man wissen, worauf's ankommt

Text: Ralf Johanning

»Firmen mit großen Flotten müssen jede Menge Schäden bearbeiten. Doch um das Schadenmanagement abzubilden, fehlen häufig die Mitarbeiter. So überlassen Betriebe gerne Versicherungen das Feld. Das aber ist teuer, wie es das Beratungsunternehmen PWC bereits 2014 feststellte. Im »Insurance Monitor #2« heißt es, »von einer durchgängigen Steuerung der Prozesse kann keine Rede sein«. Das bestätigt auch Patrick Mäder, Leiter der Versicherungsberatung EMEA bei PEC: »Häufig scheitert eine professionelle Steuerung bereits nach Eintritt eines Unfalls beziehungsweise eines Schadens. An dieser Stelle fehlt die Zusammenarbeit zwischen Versicherern und Kfz-Herstellern.«

Unterschiedliche Interessen zwischen Flottenbetreiber und Versicherung

Nach Meinung von Mäder stoßen hier unterschiedliche Interessen aufeinander. Während Hersteller ein einheitliches Markenerlebnis bieten wollen, stehe für den Versicherer eine mögliche Kostenreduktion im Vordergrund. Das wirkt sich meist auf die Schadenhöhe aus. »Aktuell kostet ein Schaden mit Versicherungsbezug durchschnittlich 1.427 Euro. Durch professionelle Schadensteuerung lässt sich das um circa 330 Euro im Kasko-Fall und um etwa 430 Euro im Kfz-Haftpflicht-Fall reduzieren«, sagt Mäder. Insgesamt beträgt das Kostenvolumen übrigens etwa 21,7 Milliarden Euro. Mit 8,9

Millionen versicherungsfallinduzierten Service-Aufträgen und einem Volumen von 12,7 Milliarden Euro fließt davon ein Großteil an den Kfz Service-Markt.

Wie aber soll ein Unternehmen ein umfassendes Risiko- und Schadenmanagement regeln? Es könnte Know-how im eigenen Unternehmen aufbauen. Eine solche Abteilung hätte die volle Kontrolle über das Risiko- und Schadenmanagement. Das allerdings wäre sehr aufwendig. Zumal man einen 24-Stunden-Service für die Fahrer einrichten müsste.

Das Unternehmen könnte die Schäden aber auch komplett von den Versicherungen oder Leasinggebern abwickeln lassen. Dadurch gibt das Unternehmen jedoch das komplette Risk Management aus der Hand. »Und wenn die am Schaden beteiligten Fahrzeuge in der Werkstatt angekommen sind, bedeutet das nicht unbedingt, dass der Versicherer zeitnah über den eingetretenen Schadenfall informiert wird«, warnt Versicherungsexperte Mäder.

Doch um die Prozesse erfolgreich zu steuern, komme es gerade darauf an. Der PWC-Analyse zufolge erfahren die Versicherer nur von jedem zweiten Haftpflichtschaden innerhalb von drei Tagen. Bei Direktversicherern liegt diese Quote schon bei 70 bis 80 Prozent. Im Kasko-

bereich werden sogar nur 50 Prozent der Schäden innerhalb der ersten fünf Tage angelegt. »Dies ist für eine aktive Schadensteuerung dann meist zu spät«, sagt Mäder. Anstatt eines umfassenden Risiko- und Schadenmanagements entstünde eine Black-Box. Denn die Unternehmen bekommen von

LICHT BRINGEN

Versicherungen oder Leasinggebern selten eindeutige Analysen.

Mit professionellem Risiko- und Schadenmanagement wären die Flottenbetreiber in der Lage, Kosten zu senken. Dienstleister zeigen, dass sich ein Werkstattnetz für den Versicherer nicht nur mit freien, sondern auch mit Markenwerkstätten aufbauen lässt. Doch Versicherer und Autohersteller spielen beim »First Call For Help« kaum eine Rolle, wodurch sich Kunden nur erschwert in diese Werkstattnetze steuern lassen.

Eine weitere Option sind damit Dienstleister, die sich auf das Risiko- und Schadenmanagement für Flotten spezialisiert haben. AFC Auto Fleet Control in Hamburg etwa konzentriert sich darauf, Schadenkosten von Flotten zu optimieren und zu stabilisieren. »Wenn wir das Schaden-

management für ein Unternehmen implementieren, werden gemeinsam Strukturen und Prozesse festgelegt. Nur so lassen sich Schäden innerhalb der Flotte optimal steuern und handhaben«, erklärt Key Account Manager Florian Behn. Ziel sei es, die Schadenkosten durch stabile und einheitliche Prozesse innerhalb der Flotte nachhaltig zu senken.

24-Stunden-Hotline und Werkstattnetz helfen beim Schadenmanagement

Mit einem umfassenden Werkstattnetz und einem 24-Stunden-Service in der Hinterhand lässt sich auch die Schadenabwicklung direkt nach einem Unfall nach definierten Regeln organisieren. Ist dieses Grundgerüst erst vorhanden und sind die Schadenkosten stabilisiert, sollte man das Versicherungsmodell optimieren. »Hier lassen sich beispielsweise Frequenzschäden aus der Versicherung herausnehmen und nur noch das unkalkulierbare Risiko versichern. Das ist übrigens der größte Hebel für Einsparungen«, analysiert Behn.

Doch auch hier droht die Gefahr des schwarzen Lochs, in denen Daten versickern. Echtzeit-Reportings aber geben dem Flottenmanager jederzeit einen aktuellen Überblick über seine Flotte.

Und die Dienstleister haben noch weitere Tools. AFC etwa ermöglicht es, die Fahrer in Bezug auf Schäden und Verhalten im Straßenverkehr zu beeinflussen. Das sogenannte Real-time-Riskmanagement (RTR) soll die Fahrer für Risiken und Schadenkosten sensibilisieren. Wer weiß, was passieren kann und wie viel selbst ein kleiner Unfall das Unternehmen kostet, fährt künftig vielleicht doch vorsichtiger. ■

WHO IS WHO IM FLOTTENMARKT

Dienstleister auf einen Blick

Alle wichtigen Anbieter von Risk- und Schadenmanagement finden sich im Who is Who Pkw 2017. Das kostenlose Nachschlagewerk liefert übrigens Adressen für alle anderen Fuhrparkbranchen. Sie können es einfach per Mail an wiiw@etm.de bestellen oder als PDF unter www.firmenauto.de/wiiw herunterladen.

