

DAS UNABHÄNGIGE FACHMAGAZIN FÜR FUHRPARKBETREIBER

 schlütersche  
Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG  
www.fuhrpark.de

Aktuelle Beilage:  
**Modellplaner  
2017**

## Schaden- Management

Nur wer die Schaden-  
quote kennt, kann die  
Kosten senken | 24

## AKADEMIE 2017

Das Fortbildungs-  
angebot im  
kommenden Jahr | 40

# Führerschein- Kontrolle

Wer elektronische Systeme nutzt, der spart Aufwand und minimiert Risiken. Eine Übersicht | 16



# Transparenz für den Erfolg

FOTO: FOTOLIA

Das große Angebot an Dienstleistungen zum Schadenmanagement und die Einzigartigkeit einer jeden Flotte eröffnen ein komplexes Feld an Möglichkeiten.

ALFONS WOLF

Das Hauptaugenmerk des Schadenmanagements liegt auf den laufenden Schadenkosten, die auf ein Minimum reduziert werden sollen. Reparaturkosten, Kosten für die Kaskoversicherung, Selbstbehalte, Fahrzeug- und gegebenenfalls Arbeitsausfall des Mitarbeiters sowie Verwaltungsaufwand sind nur einige der zahlreichen Folgekosten, die ein Schadenereignis nach sich ziehen kann. Bei kleinen bis mittleren Fuhrparks und einer statistisch gesehen „normalen“ Schadenshäufigkeit kann das ein Fuhrparkverantwortlicher in der Regel neben seinen laufenden täglichen Aufgaben abwickeln und präventive Maßnahmen einleiten.

Bei größeren Flotten sollten professionelle Dienstleister beauftragt werden, um die Fuhrparkverwaltung von der Schadenbearbeitung und den zugehörigen Prozessen zu entlasten. Bei fremd- und eigenverursachten Schadenfällen kümmert sich die Daimler Fleet Management beispielsweise um die gesamte Schadenabwicklung – wie die Anspruchs-

Vor und während des Schadenereignisses können Fehler gemacht werden

stellung beim gegnerischen Haftpflichtversicherer. Zusätzlich können Schadenreports generiert und analysiert werden, die über die Detailbetrachtung des einzelnen Schadens hinaus, einen Gesamtüberblick über die Schadensfälle bieten. Im Zuge einer gemeinsamen Bewertung lassen sich dann Maßnahmen im Rahmen eines kundenindividuellen Risk Managements entwickeln und nachverfolgen, die einer zukünftigen Schadenminderung dienen.

### Mehrere Säulen

Bei Arval Deutschland steht die Unterstützung auf drei Säulen. Die erste Säule, die Pannenhilfe, beinhaltet unter anderem die technische Vor-Ort-Hilfe und Ersatzfahrzeugvermittlung, dass Kosten etwa für Übernachtung und Weitertransport des Fahrers per Taxi, Bahn oder Flugzeug übernommen werden wie auch die Fahrzeugrückführung aus dem Ausland. Zweite Säule ist der Schadenservice. In diesem Rahmen wird der Unfall/Schaden aufgenommen, ein Werkstattpartner ausgewählt und die Reparaturkos-

ten vorauslagt. Im dritten Schritt, dem Schadenmanagement, kommuniziert der Dienstleister mit allen am Schadenprozess Beteiligten, da auch hier Kosten optimiert werden können. „Im Schadensfall kann der Fahrer sich jederzeit an unsere 24-Stunden-Schadenhotline wenden. Unsere serviceorientierten Unfallhelfer kümmern sich dann um eine schnelle und effektive Organisation aller Hilfeleistungen“, sagt Christian Schüssler, Commercial Director bei Arval Deutschland.

Dank Digitalisierung können alle Beteiligten effizienter miteinander kommunizieren, und der Dokumentationsaufwand wird reduziert. Elektronisches Reporting, Datenschnittstellen und elektronische Fahrerkommunikation können schnell mehrere hundert Euro an internen Verwaltungskosten einsparen. Mittels Berechtigungen können die Beteiligten auf eine digitale Schadenakte mit Unfallberichten, Gutachten, Kostenvoranschlägen, Aufträgen und entsprechenden Dienstleistungen zurückgreifen. So erhält der Kunde einen besseren Überblick über die Art, Anzahl und Summe der Schäden sowie deren Regulierungsart. Diese Prozesse und Informationen sind Grundlage für eine effektive und kostenbewusste Fuhrparksteuerung.

## Fehler vermeiden

Vor und während des Schadens können einige Fehler gemacht werden. Spezialisierte Schadenabwickler können diese Prozesse optimieren und helfen, Fehler zu vermeiden. Der wichtigste Moment ist die unmittelbare Kontaktaufnahme mit dem Betroffenen im Falle eines Schadens. Geschulte Servicemitarbeiter an der Hotline, kurze Wartezeiten, schnelle Abwicklung und eine zentrale Servicenummer machen es den Kunden leicht.

Fuhrparkmanagementgesellschaften und Versicherer verfügen außerdem über eine breite Datenbasis und können ihren Fuhrparkkunden wertvolle Tipps zur Schadenverhütung geben. „Wir analysieren in regelmäßigen Abständen Schadensgeschehen und Schadenursachen unserer Kunden. Unsere Erkenntnisse fließen in der Folge in Entscheidungen bei Fahrzeugbeschaffung und Zubehör – wie Assistenzsysteme – mit ein“, sagt Carsten Wagner, Leiter Technischer Service Deutsche Bahn AG.

Und Dietmar Jacobs, in der Geschäftsleitung bei Lease Plan Deutschland für das Fuhrparkmanagement zuständig, ergänzt: „Wir bieten in den Dienstleistungen Unfallmanagement, Schadenservice und Versicherungen zahlreiche Reporting-Möglichkeiten an – bis hin zu einem detaillierten Reporting“. Unter anderem werden Handlungsempfehlungen erarbeitet und die Erkenntnisse dann zur Gegensteuerung genutzt. Denn der günstigste Schaden ist der, der im Vorfeld vermieden werden kann.



„Schnelle und effektive Organisation“

**Christian Schüssler,**  
Commercial Director  
Arval Deutschland

## Tipps für das Schadenmanagement

- Fahrer schulen z. B. mit Fahrertrainings
- Fahrer mehr einbinden, z. B. mit optimiertem Selbstbehalt
- Internes Know-how mehr für strategische Ausrichtung nutzen
- Schadensteuerung über elektronisch verknüpftes Partnernetzwerk
- Mehr Aufmerksamkeit auf Prozesskosten und Schadenfolgekosten richten
- Umfassende, zentral erstellte Analyse der Schäden (Kasko mit und ohne Selbstbehalt, Haftpflicht, Regress)
- Fahrzeuge mit Fahrerassistenzsystemen konfigurieren
- Die Konsequenzen für die Fahrzeugbewertung bei der Rückgabe vor einer Reparaturentscheidungen mit bedenken

## Zusammenarbeit verbessern

Das Zusammenspiel von Flottenbetreiber und Dienstleister muss in der Regel erstmal justiert werden und kann dann stetig verbessert werden. „Wir bemühen uns als Fuhrparkmanagement-Dienstleister stetig, die Vernetzung unserer einzelnen Partner und Branchen zu optimieren und den Kunden noch mehr in das Zentrum des gesamten Dienstleistungsportfolios zu rücken“, unterstreicht Jacobs. Sein Anspruch ist es als Fuhrparkmanagementgesellschaft die Dienstleistungen mit den diversen Kooperationspartnern im Sinne des gemeinsamen Kunden optimal zu erbringen.

„An erster Stelle muss der Fuhrparkleiter ernsthaft daran interessiert sein, die Schadenquote zu reduzieren. Erst dann kann auch bei den Fahrern ein größeres Bewusstsein geschaffen werden, Schäden zu vermeiden und sich im Schadenfall ideal zu verhalten“, sagt Thomas Schweiger, Leiter Versicherungen/Schadenmanagement bei Alphabet Deutschland. Sein Unternehmen bietet den Kunden spezielle Eco- und Fahrsicherheitstrainings an. „Hier lernen die Fahrer, ihr Fahrzeug optimal und auch in Extremsituation zu beherrschen“, so Schweiger. Auch Informationen zu jahreszeitenbedingten Besonderheiten könnten helfen, Fahrer zu sensibilisieren. Er ist überzeugt, dass so Schäden und Verschleiß an den Flottenfahrzeugen sowie daraus resultierende Ausfälle und Kosten deutlich reduziert werden können. Für Vinzenz Pflanz, Chief Sales Officer der Sixt ▶

FOTO: ARVAL

Leasing SE, ist der Erfolgstreiber einer guten Zusammenarbeit die volle Transparenz. „Der Kunde muss bereit sein, sich routen zu lassen und alle Schäden zu melden, damit die Fachabteilung von Sixt den Schaden im Detail nachvollziehen, prüfen, bearbeiten und kostenoptimal im Sinne des Kunden agieren kann“, so Pflanz.

### Fahrerabhängige Risiken

Insbesondere bei der Fahrzeugausstattung für die Prävention und bei der Versicherung sehen die Experten von akf Servicelease noch Verbesserungspotenzial in der Zusammenarbeit zwischen Flottenbetreibern und Dienstleistern. Je nach Fuhrpark sind über 40 Prozent der Risiken und Kosten fahrerabhängig. Daher sind viele Fuhrparkmanager dazu übergegangen, die Fahrzeuge mit eher zu vielen als zu wenigen Fahrerassistenzsystemen auszustatten. Auch Schulungen der Fahrer sowie Fahrtrainings helfen, Schadenquoten zu senken. Insbesondere im Bereich der unterstützenden Systeme zur Fahrsicherheit gibt es laut Groom Fuhrparkmanagement interessante Entwicklungen. Die Herausforderung sehen die Spezialisten in der Bewertung, welches System zur Sicherheit beiträgt, wann sich der Fahrer zu sehr auf diese Systeme verlässt und wann er damit das Schadenrisiko erhöht.

Üblicherweise wird das interne Know-how, also das der Mitarbeiter, zu wenig genutzt. Es geht im operativen Tagesgeschäft einfach unter. Aber gerade dieses Wissen sollte stärker in die strategische Entwicklung eingebunden werden und so zu einer verbesserten Organisation und einem effektiveren Controlling führen. Das umfasst unter anderem die Schadensteuerung über das Partnernetzwerk. Werkstattnetz, Versicherungswirtschaft, Flottenmanager und so weiter, die Schnittstellen eines Schadenmanagers, sollten elektronisch miteinander verknüpft sein. Das betrifft die elektronische Schadenbearbeitung inklusive der Kommunikationsmöglichkeiten mit allen Prozessbeteiligten von der Schadenaufnahme bis hin zur Fakturierung.

Das spielt auf die Prozess- und die Schadenfolgekosten an, die oft zugunsten von niedrigen Stundenverrechnungssätzen in den Hintergrund treten. Denn eine kurzfristig günstige Reparatur kann eine ganze Reihe an Kosten nach sich ziehen, spätestens bei der Rückgabe an den Leasinggeber. Weist der Wagen zu viele offensichtliche Schäden auf, senkt dies den Rücknahmewert. Werden im Vorfeld kleinere Schäden mit Smart repair kostengünstig behoben, zahlt sich dies in der Regel aus.

Die Reportings sind daher das Herzstück eines effizienten Schadenmanagements, da diese die Basis für die Entscheidungen bilden. Deswegen müssen die Berichte vollständig über alle Schäden – Kasko mit und ohne Selbstbehalt, Haftpflicht, Regress –



„Das Zusammenspiel verbessern“

**Dietmar Jacobs,**  
Vorstandsmitglied  
Lease Plan



zentral erstellt werden. Nur damit werden Kennzahlen generiert, mit denen gute Handlungsempfehlungen und Risikomaßnahmen abgeleitet und vor allem auch eingeleitet werden können. Mit solch einer gründlichen Analyse der Einzelschaden- und Gesamtschadenreportings kann schließlich auch der korrekte Rückstellungsbedarf ermittelt werden.

### Erfolgreiche Weiterentwicklungen

Die verschiedenen Dienstleister, die beim Schadenmanagement wirksam unterstützen, lassen sich einiges einfallen. Das führt zu guten Ergebnissen. So hat die Deutsche Bahn in diesem Jahr eine alternative Absicherung zur Kasko Versicherung in Form des Schadenkontos eingeführt, berichtet Wagner. Oft werden neue digitale Möglichkeiten genannt. „Unsere App optimiert die Prozesse rund um das Schadenmanagement für unsere Kunden und uns als Flottenmanagementanbieter gleichermaßen“, sagt Philipp Berg, Leiter Sales & Marketing Daimler Fleet Management. Auch für Sixt Leasing war die automatisierte Erfassung von Schäden ein wesentlicher Erfolg. „Dank der benutzerfreundlichen Sixt Leasing App. Neben einer Unfall- Checkliste, die alle im Falle eines Unfalls zu beachtenden Punkte führt, kann der Benutzer die Schadenmeldung direkt aufnehmen inklusive Fotos des Schadens“, so Vinzenz Pflanz von Sixt Leasing.

Die weite Verbreitung von Smartphones hätte auch im Schadenmanagement dazu geführt, dass die App mittlerweile häufiger genutzt wird als telefonische Meldungen. Die aktuelle Vorgehensweise im Schadenmanagement hat sich bewährt. Allerdings: „Eine neue Herausforderung kann das autonome

FOTO: LEASE PLAN



FOTO: FOTOLIA

Fahren inklusive aller sich daraus ergebenden rechtlichen Fragestellungen sein. Wer war Verursacher eines Unfalls? Welche Versicherung greift ein? Welche Aufgaben hat der Leasinggeber?“, stellt Pflanz die wesentlichen Fragen in den Raum. Er ist sicher, dass neue Mobilitätsansätze langfristig zu einer Veränderung der Schadenstruktur führen werden. ■

» Web-Wegweiser  
[fuhrpark.de/schaden1216](http://fuhrpark.de/schaden1216)

## Die Schadenkosten senken

Gerade gewerbliche Flotten bieten aufgrund ihrer teilweisen Homogenität und der Mengeneffekte durchaus Potential, die Schadenkosten zu stabilisieren und beherrschbar(er) zu machen, meint der Risk-Management-Anbieter Auto Fleet Control (AFC). Hierbei handele es sich um einen mehrstufigen Prozess:

- 1. Schadenkosten durch den Einsatz der Stochastik stabilisieren:**  
 In der ersten Stufe komme zunächst das „Gesetz der großen Zahl“ zur Anwendung. Das heißt: Für die Schadenbearbeitung und -abwicklung werden einheitliche Prozesse eingeführt und konsequent umgesetzt. Hierdurch stabilisieren sich ab einer gewissen Fuhrparkgröße nahezu zwangsläufig die Schadenkosten.
- 2. Nur noch das unkalkulierbare Risiko versichern:**  
 Im nächsten Schritt sollte man nur noch die Risiken versichern lassen, die auch zukünftig unberechenbar bleiben - wie Hagelschäden oder Unfälle durch Blitzeis. Hierdurch sparen Unternehmen zusätzlich noch die Versicherungssteuer. Im Ergebnis könnten, so die AFC, auf diese Weise bereits 20 bis 30 Prozent der Schadenkosten eingespart werden.
- 3. Die Nutzung eines interdisziplinären Ansatzes zur Senkung der Schadenfrequenz:**  
 Hierfür komme ein neuartiger Ansatz zum Einsatz, in dem sozialpsychologische mit den bereits bekannten soziokulturellen und stochastischen Effekten synergetisch genutzt werden. Auf diese Weise werde ein Perspektivenwechsel vollzogen, denn der neue, sozialpsychologische Ansatz wirke auf die Einstellung und die Risikobereitschaft der Fahrer und senke damit die Wahrscheinlichkeit des Schadeneintritts sowie zusätzlich die Intensität des Ereignisses, falls doch ein Schaden eintreten sollte. Durch das defensivere Fahrverhalten der Fahrer sinke die Wahrscheinlichkeit eines Schadeneintritts und damit die Gesamtschadenquote des Fuhrparks. Und trete trotz dieser Verhaltensänderung ein Schaden ein, vermindere sich die Schadenhöhe infolge des defensiveren Fahrens ebenfalls.

## Kraftvolle Vermarktung Ihrer Gebrauchten



Ihr Auktionspartner für's Remarketing

### Fahrzeugbestände clever aussteuern – mit Autobid.de

Sie wollen Ihre Gebrauchten, z.B. aus dem Kauf-Fuhrpark, schnell und sicher vermarkten? Dabei revisionsicher und zum tagesaktuellen Bestpreis? Dann kommen Sie dahin, wo Fakten überzeugen: 25.000 registrierte Käufer, über 110.000 verkaufte Fahrzeuge pro Jahr, Verkauf in 40 Länder, Begutachtungen in ganz Europa, acht eigene Auktionszentren und über 25 Jahre Auktionserfahrung.

Stark ist auch unser Full-Service-Paket: Beratung, Fahrzeugaufnahme, Komplett-Inkasso, Logistik und vieles mehr – denn Partner kümmern sich! Wann sprechen wir über Ihre Gebrauchten? Erstkontakt über: +49 (0)611 44796-55 oder [autobid@auktion-markt.de](mailto:autobid@auktion-markt.de)

Autobid.de ist eine Marke der Auktion & Markt AG

