



29.07.2014

IM NETZ DES SCHADENMANAGERS

„In fünf Jahren wird jeder zweite Kasko-Schaden gesteuert.“ Das ist die Einschätzung von Matthew Whittall, Innovation Group Vorstandsvorsitzender und verantwortlich für das Geschäft in Nord-Europa. Im colornews.de Interview zeigt der Schadenmanager auf, was Innovation Group plant. Er spricht über den Schadenmarkt der Zukunft und erklärt, wie sich das Netzwerk weiterentwickeln wird. Seine Botschaft: „Wir bauen unsere Marktposition weiter aus.“

DIE FAKTEN: WIE SIEHT DAS NETZWERK HEUTE AUS?

Matthew Whittall: Innovation Group ist in den vergangenen Jahren kontinuierlich gewachsen. Heute steuern wir für 40 Versicherer rund 260.000 Unfallschäden. Unser Netzwerk besteht aus 700 Kooperationsbetrieben, mit den Werkstattpartnern von Nobilas und den Franchisenehmern von Wintec sind es mehr als 1.000 Fachbetriebe.

Trotz der allgemein rückläufigen Schadenhäufigkeit konnten wir das Schadenvolumen in unserem Netzwerk deutlich steigern. Heute ist Innovation Group als Schadenmanager die Nummer zwei in Deutschland. Diese Marktposition werden wir in den kommenden Jahren weiter ausbauen.

WAS ERWARTET DIE KOOPERATIONSBETRIEBE IN ZUKUNFT?

Matthew Whittall: Gemeinsam mit dem Bundesverband der Partnerwerkstätten (BVdP) erarbeiten wir im Fachbeirat zurzeit eine Grundlage für die weitere Zusammenarbeit. Dabei geht es um eine Vereinbarung zwischen Kooperationsbetrieben und Versicherung, das Reparaturgeschäft fair abzuwickeln. Alle am Schadenprozess beteiligten Parteien wollen verlässliche Schadenprozesse. Dies werden wir in einer Art „Codex“ festschreiben.

WIE MÜSSEN SICH DIE BETRIEBE KÜNFTIG AUFSTELLEN?

Matthew Whittall: Wir setzen nach wie vor auf inhabergeführte Unternehmen. Meine Erfahrung aus Großbritannien hat mir gezeigt: Wenn Versicherer glauben, das Reparaturgeschäft in Eigenregie durchzuführen, dann geht das schief. Deshalb bleibt es auch in Zukunft dabei, dass unsere Kooperationspartner die Entscheidungen treffen, wie sie sich aufstellen.

Dennoch sind Trends im Schadenmarkt klar erkennbar. Die Reparatur wird komplexer, daher müssen Betriebe in moderne Technik investieren. Das Beispiel Aluminium-Instandsetzung zeigt, dass sie dies auch tun. 75 Prozent unserer Kooperationsbetriebe können die Aluminium-Außenhaut von Fahrzeugen instand setzen, weil sie über entsprechendes Werkzeug verfügen. In Zukunft wird es für die Betriebe auch entscheidend sein, dienstleistungsorientiert zu arbeiten. Das heißt: Die Kundenzufriedenheit rückt bei den Versicherern noch mehr in den Fokus, da so die Kundenbindung gestärkt wird. Das bedeutet für die Reparaturfachbetriebe, dass Leistungen im Kundenservice immer wichtiger werden.

WIE ENTWICKELT SICH DAS GESCHÄFT MIT GLASSCHÄDEN?

Matthew Whittall: Versicherer setzen zunehmend auf Alternativen bei der Glasschaden-Reparatur. Mit Wintec bieten wir der Versicherungswirtschaft eine passende Lösung. Insgesamt umfasst unser Netz von Franchisenehmern rund 300 Standorte, die von einem steigenden Auftragsvolumen profitieren. Dies liegt auch daran, dass immer mehr Automobilhersteller Fahrzeuge mit stetig wachsendem Anteil von Glasflächen auf die Straße bringen. Die Folge: Wir verzeichnen eine steigende Schadenhäufigkeit bei Autoglas. Der Umsatz von Wintec ist im Jahr 2012 bereits um 25 Prozent gestiegen.

KÖNNEN FACHBETRIEBE NOCH PARTNER VON WINTEC WERDEN?

Matthew Whittall: Grundsätzlich sind wir immer auf der Suche nach starken Partnern. Das Netz ist jedoch bereits flächendeckend ausgebaut. Es gibt aber noch vereinzelte Lücken, die wir schließen wollen.

LESER-FRAGE:

Warum dürfen Kooperationsbetriebe ihren Werkstatt-Ersatzwagen nur bei Kasko- und nicht bei Haftpflichtschäden herausgeben?

Matthew Whittall: Das ist ein bekannter Streitpunkt, den wir seit vielen Jahren immer wieder diskutieren. Betriebe, die bei Innovation Group als Mietwagengeschäft gelistet sind, können auch beim Haftpflichtschaden einen Ersatzwagen herausgeben. Nur hier wissen wir, wie die Fahrzeuge versichert sind, welcher Service gewährleistet ist und welche Fahrzeugklassen angeboten werden. Außerdem geben uns Versicherer wie Ergo oder Axa vor, mit welchen Mietwagen-Anbietern wir zusammenarbeiten müssen. Wir können und werden unsere Politik in diesem Punkt nicht ändern.

WOHIN STEUERT DER SCHADENMARKT?

Matthew Whittall: In Deutschland werden im europäischen Vergleich immer noch sehr wenige Kasko-Schäden gesteuert. Wir sind davon überzeugt: Wird der Autofahrer beim Kasko- aber auch beim Haftpflichtschaden zum richtigen Zeitpunkt angesprochen, ist er bereit, seinen Unfallschaden in einer Partnerwerkstatt eines Versicherers reparieren zu lassen. Meine Einschätzung für die Zukunft ist: In fünf Jahren wird jeder zweite Kasko-Schaden gesteuert.

Eine weitere Entwicklung treibt diesen Trend an, das ist der wachsende Anteil von Leasingfahrzeugen und Flotten. Immer mehr Menschen nutzen das Firmenauto auch privat. Bei einem Unfallschaden steuert dann der Flottenmanager oder der Leasinggeber in seine Reparatur-Netze. Als Einzelkämpfer hat der Karosserie- und Lackierbetrieb hier kaum noch eine Chance, an Aufträge zu kommen, da Flotte und Leasing nicht viele Einzelvereinbarungen mit Werkstätten treffen, sondern mit einem Werkstattnetz kooperieren wollen.

Darüber hinaus werden wir in Zukunft weniger schwere Schäden sehen. In Deutschland werden Kleinschäden noch repariert und von der Versicherung bezahlt – das ist nur noch in wenigen europäischen Ländern der Fall. Betriebe, die sich darauf spezialisieren und dienstleistungsorientiert im Markt auftreten, können sich hier neues Potential erschließen.

Ingo Köcher