



13.04.2016

KH-SCHÄDEN: „AUTOFAHRER NEHMEN SCHADENHILFE AN“

Herr Whittall, Sie sind einer der erfahrensten Schadenmanager in Deutschland. Vor zwei Jahren haben Sie nach Ihrer Zeit bei Innovation Group das Unternehmen Claim Bees gegründet. Worin besteht Ihre Aufgabe?

Matthew Whittall: Ganz einfach: Wir gestalten die Schadenwelt freundlicher.

Was heißt das genau?

Matthew Whittall: Heute werden 96 Prozent der KH-Schäden in Deutschland von keinem Versicherer gesteuert. Hier liegt aber das eigentliche Potenzial, um die Schadenkostenquoten der Kfz-Assekuranzen zu verbessern. Claim Bees hat sich auf diesen Bereich spezialisiert und unterstützt den regulierenden Versicherer dabei, den Geschädigten im Schadenfall direkt zu helfen.

Wie läuft die Schadenhilfe ab?

Matthew Whittall: In der Regel erhält der Geschädigte erst nach Tagen oder sogar Wochen eine Mitteilung vom Versicherer des Unfallgegners, dass der Unfallschaden reguliert wird. Bis dahin sind möglicherweise schon hohe Kosten aufgelaufen. Die können vermieden werden, wenn frühzeitig Kontakt mit dem Autofahrer aufgenommen wird. Das ist unser Job. Wir telefonieren mit dem Geschädigten möglichst direkt nach dem Unfall und bieten konkrete Hilfe an.

Sie steuern den Autofahrer im Haftpflichtschadenfall in die Partnerwerkstatt des Versicherers...

Matthew Whittall: Nicht unbedingt. Nicht jeder Autofahrer braucht Hilfe. Aber viele schon – und wenn der Versicherer es nicht zeitig anbietet, dann macht es jemand anders. Es geht vor allem darum, für mehr Zufriedenheit des Geschädigten zu sorgen und ihn positiv zu beeinflussen. Natürlich überzeugen wir Autofahrer vom Reparaturservice. Es geht aber auch darum, sich um den Geschädigten zu kümmern. Dazu zählen Angebote wie die Erstellung von Kostenvoranschlägen, Vermittlung von Mietwagen oder von Gutachten. Unsere Erfahrung zeigt: Wird der Geschädigte schon einen Tag nach dem Unfall persönlich angesprochen ist er viel kooperativer. Das erleichtert allen Beteiligten die Schadenregulierung – sowohl dem Versicherer als auch der Werkstatt.

Welche Ergebnisse erzielt Claim Bees?

Matthew Whittall: Im vergangenen Jahr haben wir rund 35.000 Anrufe durchgeführt, überwiegend KH-Schäden. Davon haben 36 Prozent unsere Schadenhilfe angenommen. Gemessen an der gesamten Anzahl konnten 19 Prozent der Unfallschäden in Partnerwerkstätten vermittelt werden. Damit liegen wir mehr als viermal höher als der Marktdurchschnitt.

Worin liegen die Gründe, weshalb Autofahrer eine Vermittlung ablehnen?

Matthew Whittall: In erster Linie hat der Geschädigte bereits eine eigene Werkstatt, in der er reparieren lassen will. Darüber hinaus wurde bereits ein Gutachter oder ein Rechtsanwalt eingeschaltet. Klar ist: Je länger die Kontaktaufnahme mit dem Geschädigten dauert, desto teurer und schwieriger wird die gesamte Schadenregulierung.

Kann die frühzeitige Kommunikation mit dem Autofahrer mehr zur Kostendämpfung beitragen als niedrigere Stundenverrechnungssätze?

Matthew Whittall: Ja! Natürlich ist die Höhe des Stundenverrechnungssatzes des K&L-Betriebs für einen Versicherer wichtig, aber die Einsparungen pro gesteuertem Schaden sind heute schon hoch. Eine Verdoppelung des Steuerungsvolumens wird viel mehr bringen, als ein paar Cent weniger Stundensatz. Wenn es Versicherern gelingt, den Schadenmeldeprozess zu beschleunigen und schnell den Geschädigten zu kontaktieren, dann würden wir über deutlich höhere Steuerungsvolumen sprechen. Gerade eine langsame Schadenbearbeitung und die geringe Reaktionsgeschwindigkeit treiben die Kosten. Der Versicherer mit dem schnellsten und besten Schadenmeldeprozess wird das Rennen gewinnen. Das können die Schadenabteilungen nicht alleine stemmen, da müssen alle – vom Vorstand bis zur Agentur – am selben Strang ziehen. Es wird Zeit, dass sich auch die Versicherer dem stellen.

Vielen Dank für das Gespräch!

Christian Simmert