25.03.2020

HUK-COBURG: IN WELCHE RICHTUNG STEUERT DER AUTOSERVICE?

Hand auf's Herz Herr Geck: Der 2016 ins Leben gerufene Autoservice kam eigentlich nie so richtig in die Gänge, oder? **Thomas Geck:** Wir haben nie einen Hehl daraus gemacht, dass wir mit dem Autoservice nicht da stehen, wo wir stehen wollen. Wir haben die gewünschte Anzahl der Werkstätten nicht erreicht. Aber das Hauptproblem war, dass der Werkstattbedarf in den Ballungszentren, in denen der Großteil unserer Kunden sitzt, nicht gedeckt werden konnte. Wir haben also insbesondere in den deutschen Metropolen nicht die Werkstätten akquirieren können, die wir gebraucht hätten, um die Stückzahl abzuarbeiten, die wir anbieten können.

___Wie viel Inspektionen und wie viel Reifenserviceleistungen haben Sie denn in den Jahren 2016 bis 2019 abgewickelt? ___ **Thomas Geck:** Aktuell haben wir 168 Autoservice Partner an Bord. Bitte haben Sie Verständnis, dass wir eine genaue Anzahl für Inspektionen oder einzelne Leistungspakete nicht nennen. Insgesamt bewegen wir uns jedoch in einem hohen 6-stelligen Bereich.

In Hamburg startete nun das Pilotprojekt, gemeinsam mit den OEM-Werkstätten Autohaus Wichert und Autohaus Dello sowie zur Überraschung vieler mit Pitstop. Warum? __Thomas Geck: __Die Stückzahlen in der Vergangenheit können uns nicht zufrieden stellen, denn damit sind wir am Markt nicht als relevanter Player unterwegs. Dazu kamen weitere Themen, wie der Fachkräftemangel oder die entgegen unseren Erwartungen nicht so stark rückläufigen Unfallzahlen und nicht zuletzt eine gewisse Skepsis der K&L-Betriebe. Damit wir unsere Kunden ansprechen können, brauchen wir jedoch eine starke Flächendeckung. Denn wir stellen fest, dass die Kunden mit zunehmender Entfernung zwischen Wohnort und Standort der Werkstatt den Autoservice nicht in Anspruch nehmen. Daraufhin haben wir überlegt, wie wir Flächendeckung gewährleisten können. Dies geht einerseits durch die Zusammenarbeit mit Partnern aus dem OEM-Bereich – deshalb die Zusammenarbeit mit der Wichert Gruppe und der Dello Gruppe, mit denen es bereits bestehende

Partnerschaften im Rahmen der Unfallinstandsetzung gab. Jedoch war klar, dass wir damit nicht alle Kunden erreichen können. Stichwort: ältere Fahrzeuge. So kam die Idee, einen Fast Fitter ins Boot zu holen. Wir kamen zu der Überzeugung, dass Pitstop ein geeigneter Partner wäre.

Ausgerechnet Pitstop… **Thomas Geck:** Ja. Pitstop ist ein inhabergeführtes Unternehmen mit hoher Umsetzungsstärke. Im Rahmen unserer Gespräche ist Pitstop sehr eindeutig auf unsere Anforderungen eingegangen und wir hatten den Eindruck, dass unsere Anforderungen vor allem hinsichtlich der Qualität sehr ernst genommen werden.

Nach der Bekanntgabe gab es in der Branche viel Verwunderung. Auch deshalb, weil Sie 2016 angekündigt hatten, dass die HUK-Coburg das Netzwerk „Die Partnerwerkstatt" umsetzen will. Damals wollten Sie ein Gegenkonzept zu den OEMs etablieren. Jetzt kooperieren Sie mit den OEMs in Hamburg. Wie passt das zusammen? **Thomas Geck:** Grundsätzlich setzen wir nach wir vor auf unsere freien markenunabhängigen Partnerwerkstätten. Ich glaube es ist nach wie vor wichtig für ein attraktives Preisniveau im K&L-Bereich, dass wir weiter auf die freien Werkstätten setzen – wie wir alle wissen sind das die Spezialisten für die Unfallinstandsetzung. Wir brauchen sie, wir müssen diese Betriebe auch stark halten. Wenn wir allerdings feststellen, dass wir für unsere Kunden dieses Serviceangebot mit unseren freien Partnerwerkstätten in der Flächendeckung nicht anbieten können, müssen wir uns über Alternativen Gedanken machen. Da ist eben jetzt die Frage: Können wir nicht durch Kooperation mit Herstellerwerkstätten ein durchaus attraktives Serviceangebot für unsere Kunden anbieten? Für den Kunden ist das, auch wegen rabattierter Preise in Hamburg, attraktiv. Und darum geht es letztlich: Wir wollen uns als Kfz-Versicherer dem Kunden gegenüber als kompetenter Mobilitätsanbieter darstellen und unsere Kfz-Versicherung damit aufladen – und das können wir mit diesem Produkt.

Es dürfte spannend werden, wie ein VW Autohaus einem Golffahrer eine VW-Inspektion zu einem anderen Preis anbietet als einem anderen Golffahrer zum geringeren Preis des HUK-Autoservice. **Thomas Geck:** Prinzipiell passiert das heute in den Autohäusern schon. OEMs bieten immer wieder Serviceleistungen für ältere Segmente zu rabattierten Preisen an, teilweise sogar mit speziellen Teilemarken.

Jetzt hat Ihr Partner im Hamburger Pilotprojekt Auto Wichert einen Insolvenzantrag gestellt. Hat das Auswirkungen auf Ihre Kooperation – und vielleicht generell auf die Zusammenarbeit mit OEM-Werkstätten? **Thomas Geck:** Das finden wir natürlich schade. Wir werden die Entwicklungen beobachten und bitten um Verständnis, dass wir in der aktuellen Situation keine weiteren Aussagen hierzu treffen können. Wir gehen aber davon aus, dass es generell keine Auswirkungen auf die Zusammenarbeit mit OEMs hat.

Können Sie die Werkstätten verstehen, die jetzt gelinde gesagt mit der Stirn runzeln und sagen: „Ich habe an die HUK-Coburg geglaubt, viel Geld in die Hand genommen und kräftig investiert und jetzt kommen die Coburger mit Pitstop." Es gibt die Befürchtung, dass durch die Kooperation mit Pitstop diese Partnerwerkstätten künftig kein Stück vom Kuchen im Autoservice abbekommen. **Thomas Geck:** Unser Ziel ist, Schwung in die Sache zu bringen. Wir wollen deutlich mehr Kunden als vorher ansprechen. Dass der HUK-Autoservice jetzt richtig ins Rollen kommt. Der Autoservice fußt auf drei Säulen: den Partnerwerkstätten, den Herstellerwerkstätten und Pitstop. Erste Ergebnisse aus der Pilotphase in Hamburg zeigen, dass die Ängste der Partnerwerkstätten unbegründet sind.

Das heißt, Sie wollen es über Volumen schaffen, dass genug für alle drei Säulen da ist? __Thomas Geck: __Vielleicht sogar mehr für die Partnerwerkstätten als vorher.

Also, die HUK-Coburg bleibt beharrlich und setzt ihren Weg im Autoservice fort, aber eben etwas anders. **Thomas Geck:** Wir sind von dem Konzept überzeugt und wir sind überzeugt, dass es einen Bedarf für unsere Versicherungsnehmer gibt, den wir damit decken.

Vielen Dank für das Gespräch!

Christian Simmert