



01.06.2022

„IM FOKUS STEHEN SCHNELLE PROZESSE FÜR VERSICHERER, HÄNDLER UND FAHRZEUGHALTER“

Im schaden.news-Interview erläutern COO Anette Chassée und Geschäftsführer Thorsten Böhm, wie das Händlernetz von CARTV strukturiert ist und worauf es bei der Auswahl der richtigen Partner ankommt.

__Die steigenden Gebrauchtwagenpreise haben sicher einen signifikanten Einfluss auf die Restwerte von Fahrzeugen – wie stellt sich die aktuelle Situation für CARTV derzeit dar? __ **Thorsten Böhm:** Das ist richtig. Durch die gestiegenen Gebrauchtwagenpreise sind auch die Restwerte im vergangenen Jahr deutlich gestiegen. Man muss aber dazu sagen, dass die Restwerte bereits in den vergangenen fünf oder sechs Jahren gegenüber dem Wiederbeschaffungswert überproportional angestiegen sind. Diese Entwicklung hatte durch den Krieg in der Ukraine einen Dämpfer erhalten Aber wir sehen aktuell, dass der Markt sich zumindest in diesem Bereich wieder normalisiert.

__Wie reagieren Sie auf diese Entwicklung? __ **Anette Chassée:** Gerade jetzt zahlt es sich aus, dass wir auf ein umfangreiches, flächendeckendes Händlernetzwerk mit rund 2.000 Händlern zurückgreifen können. Das ermöglicht es uns, europaweit zu agieren. Das ist notwendig, denn bei Kraftfahrthaftpflichtschäden sind regionale Gebote erforderlich. Diese Anforderung können wir in gesamt Europa problemlos erfüllen.

Welchen Nutzen hat dieses Händlernetzwerk für die Branche und die Marktbeteiligten konkret – und welche Anforderungen stellt deshalb CARTV bei der Auswahl der Händler?

__Thorsten Böhm: __Oberstes Ziel ist es, den Versicherungskunden so wenig Aufwand wie möglich bei der Totalschadenabwicklung zu bereiten. Im Vordergrund stehen also schnelle und unproblematische Prozesse. Wichtig ist beispielsweise, dass die Händlermitarbeiter, die das verunfallte Fahrzeug abholen, seriös sind und ein gewisses Maß an Sensibilität mitbringen – denn nicht selten sind bei einem Totalschadenfahrzeug auch Personen zu Schaden gekommen. Doch auch der Händler an sich muss seriös und vor allem solvent sein. Das prüfen wir bei der Händlerauswahl intensiv. Zudem steht ein sauberer Verwertungsprozess im Mittelpunkt – es muss in der Folge ebenfalls gewährleistet sein, dass Fahrzeuge, die nicht wieder instandgesetzt werden, in all ihre Bestandteile zerlegt und fachgerecht entsorgt werden.

Anette Chassée: Ein dritter Aspekt ist, dass unsere Händler alle unterschiedlichen Segmente abdecken: Unter den Fahrzeugen sind ja nicht nur Pkw mit Verbrennerantrieb, sondern auch E-Fahrzeuge sowie Nutz- oder Spezialfahrzeuge. Da müssen händlerseitig ganz andere Voraussetzungen geschaffen werden, um auch solche Fahrzeuge betreuen zu können.

Wie gewährleistet CARTV, dass die Händler diese Anforderungen auch erfüllen? Thorsten

Böhm: Indem wir diese Unternehmen im Bezug auf Entsorgung und Umgang der Fahrzeuge sehr engmaschig prüfen und auf die CARTV Systeme schulen. Für CARTV arbeiten 16 Mitarbeiter im Händlervertrieb, die die Händler betreuen und ausbilden. Neben Service-Aspekten gehört dazu beispielsweise auch, dass der Händler ein gewisses Maß an Hintergrundwissen erhält, wie der Markt tickt und welche Rolle die unterschiedlichen Beteiligten, beispielsweise auch die Versicherer, dabei spielen. Am Ende soll unser All4You Abwicklungsservice ja einen Nutzen für alle Unfallbeteiligten bringen. Das funktioniert nur, wenn alle Zahnräder im Prozess ineinandergreifen und der Service rundum stimmt.

__Auf dem diesjährigen CARTV-Forum lautete das Motto „Responsibility Your Choice“. Wie lässt sich der Aspekt der Nachhaltigkeit auf das Händlernetzwerk umbrechen? __ **Anette Chassée:** Vor allem innerhalb der beiden Pandemiejahre hat bei vielen Menschen ein Umdenken in Richtung Nachhaltigkeit stattgefunden. Nachhaltigkeit meint dabei mehr als nur den Umweltaspekt. Es bedeutet, dass das Handeln jedes Einzelnen langfristige Konsequenzen für uns alle haben kann. Deshalb sollten wir alle in jeder Lebenslage – ob privat oder beruflich – verantwortungsbewusst handeln. Umgelegt auf den Klima-Aspekt sind wir da mit unserem Händlernetzwerk bereits sehr gut aufgestellt: Das Netzwerk garantiert kurze Wege und somit einen verringerten CO2-Ausstoß. Zudem setzen viele unserer Händler bereits auf Klimaschutz.

Thorsten Böhm: Konkret auf das Händlernetz bezogen, bedeutet Nachhaltigkeit auch, dass wir sicherstellen wollen, dass es für jedes Fahrzeug Gebote gibt. Würden wir „Cherrypicking“ betreiben, wäre das das Aus für regionale Händler. Das würde die Kosten für die Versicherer bei der Totalschadenabwicklung in die Höhe treiben. Diese Entwicklung gilt es zu vermeiden. Und durch unsere Nachhaltigkeitsphilosophie sind wir auf einem guten Weg dahin.

Herzlichen Dank für das Interview!

Ina Otto