SCHADEN.NEWS







11.06.2025

FIX AUTO: „DURCH UNSERE ERFAHRUNG AUF GLOBALER EBENE KÖNNEN WIR BETRIEBE LOKAL AM BESTEN UNTERSTÜTZEN“

Die internationalen Märkte für Kfz-Unfallschadenreparaturen sind im Wandel – geprägt von Digitalisierung, Fachkräftemangel, wachsendem Kostendruck und neuen Kundenerwartungen. Die Unterschiede zwischen den Märkten in Großbritannien, Kanada, Saudi-Arabien, Australien und Deutschland sind dabei erheblich. „Fix Auto begegnet dieser Vielfalt mit einem flexiblen Franchise-System, das globale Standards mit lokaler Expertise kombiniert“, erklärt Nick Spiers, Global Vice President Strategic Operations bei Fix Network.

VERSICHERUNGSSTEUERUNG: ZWISCHEN SYSTEM UND SELBSTWAHL

Demnach sei der Markt in Großbritannien und Kanada geprägt durch eine starke Steuerung durch Versicherer. „Im Vereinigten Königreich liegt die Steuerungsquote bei rund 80 Prozent, Reparaturaufträge werden fast ausschließlich an Werkstattketten vergeben, die strenge Standards erfüllen“, erklärt Nick Spiers und führt aus: „Kunden interessiert im UK oft gar nicht mehr, wo ihr Auto repariert wird – Hauptsache, der Prozess ist digital, transparent und bequem“, erklärt Nick Spiers.

Kanada folge dieser Entwicklung zunehmend, mit wachsendem Einfluss der Versicherer und dem Aufbau strukturierter Netzwerke.

In Saudi-Arabien ist die Situation Nick Spiers zufolge konträr: „Da Versicherungssteuerung im Königreich Saudi-Arabien kaum eine Rolle spielt, entscheidet oft allein der Preis über den Ort der Reparatur. Und hier hat der Kunde eigentlich nur die Wahl zwischen High-End-Autohaus und sehr einfachen ‚Hinterhof-Schrauberbuden'". Fix Auto positioniere sich hier gestützt durch eigene Schulungszentren als Qualitätsanbieter auf Herstellerniveau – jedoch zu wettbewerbsfähigeren Preisen.

Deutschland nimmt nach Angaben von Roy de Lange, Geschäftsführer Fix Auto Deutschland, bei den oben genannten Szenarien eine Zwischenposition ein: „Die Steuerungsquote liegt in der Bundesrepublik bei etwa 25-30 Prozent, aber vor allem bei Haftpflichtschäden entscheiden die Kunden häufig selbst, wohin sie ihr Fahrzeug bringen", erklärt der Fix Auto Deutschland-Chef. Zudem sei die deutsche Werkstattlandschaft noch stark fragmentiert, Netzwerke wie im UK oder Kanada stehen erst am Anfang – aber man sehe eben genau diese bekannten Tendenzen.

FOKUS AUF SERVICE IST ENTSCHEIDEND

Im Vereinigten Königreich und Kanada beobachtet Nick Spiers jedoch eine rasante Digitalisierung während der vergangenen Jahre. „Online-Schadenmeldungen, Live-Tracking der Reparatur und kontaktlose Prozesse sind dort Standard", erklärt er. Zentral gelegene Annahmestellen oder Fahrzeugabholung per Transporter machten es den Kunden dabei besonders einfach. „Der Alltag wird immer digitaler – und so erwarten Kunden, dass auch die Beauftragung von Reparatur-Services und Kommunikation mit der Werkstatt intuitiv und reibungslos funktionieren. Da müssen wir als Netzwerk mitziehen", betont Nick Spiers. Das Ziel sei ein Service, „der maximal einfach ist und die Probleme des Kunden unkompliziert löst".

Auch in Deutschland beginnt dieser Wandel laut dem Vice President. Er prognostiziert, dass sich der deutsche Markt dem Modell aus Kanada nach und nach annähern wird, „sofern Qualität, Vertrauen und Transparenz gegeben sind". Ein weiterer Treiber dieser Veränderung sei die aktuelle Gesamtlage, meint Roy de Lange: „Die Menschen sind verunsichert – politisch, wirtschaftlich, technologisch. Gleichzeitig sinkt das Reparaturvolumen, übrigens nicht nur in Deutschland – auch im UK ist das zur Zeit zu beobachten. Diese Faktoren verändern die Branche grundlegend und beschleunigen den Trend zur Konsolidierung."

FACHKRÄFTEMANGEL UND EFFIZIENZDRUCK ALS GLOBALE HERAUSFORDERUNGEN

In allen Märkten ist nach Einschätzung der Experten der Fachkräftemangel die größte Herausforderung. In Saudi-Arabien fehle es dabei an Qualifikation, in Europa an Nachwuchs. In Deutschland kommt laut Roy de Lange die geringe betriebliche Effizienz hinzu: „Im Marktdurchschnitt sehen wir hierzulande eine Effizienz von lediglich 60 bis 65 Prozent, dazu hohe Löhne. Das ist kritisch." Während im UK niedrige Stundenverrechnungssätze durch hohe Prozessgeschwindigkeit kompensiert werden, kämpfen deutsche Betriebe mit wachsender Komplexität und einem hohen Investitionsbedarf.

Hinzu komme das Problem der Nachfolge: „Viele Werkstattinhaber stehen altersbedingt vor dem Ausstieg, ohne Nachfolger", erklärt der Fix Auto Deutschland-Chef. Im Vereinigten Königreich schließen laut Nick Spiers große Netzwerke gezielt diese Lücken. Er sieht hierin einen Treiber der Marktkonsolidierung: „Die Nachfolgeproblematik schafft White Spots – und die werden aktiv besetzt."

„WIR ARBEITEN NICHT WIE MCDONALD'S"

Fix Auto setze genau aus diesen Gründen weltweit auf vier Säulen: „Geschwindigkeit, Qualität, Service und Zuverlässigkeit – mit diesen Kernwerten liefern wir überall auf der Welt Unfallreparaturen, denen Autofahrer, Versicherer und Flottenmanager vertrauen können", betont Nick Spiers. Dabei seien

etwa 80 Prozent der Prozesse innerhalb des Franchise-Systems standardisiert und übertragbar, die restlichen 20 Prozent werden an lokale Marktbedingungen angepasst. „Wir arbeiten nicht wie McDonald's mit Vorschriften, sondern mit Best Practices. Die Umsetzung liegt in der Verantwortung der lokalen Märkte und schlussendlich der Franchisenehmer – Überzeugung ist der Schlüssel", betont Nick Spiers.

Doch obwohl das Franchise-System in jedem Markt auf klare Kennzahlen setzt, sei es nicht zielführend ganze Märkte auf dieser Basis miteinander zu vergleichen. Denn unterschiedliche Kalkulationssysteme, Margen und Lohnkosten verhindern eine 1:1-Übertragbarkeit. „Was in einem Land effizient ist, funktioniert in einem anderen vielleicht nicht", erklärt Roy de Lange. Deshalb vergleiche Fix Auto nur die Performance der Betriebe innerhalb eines Landes – etwa mit dem nationalen Durchschnitt oder den besten 10 Prozent. „Letztlich ist das Geschäft unserer Betriebe – egal in welchem Land – Arbeitsstunden einzukaufen und zu verkaufen. Wer darauf seinen Fokus legt, wird automatisch seine Effizienz verbessern, seine Durchlaufzeiten und schließlich sein Gesamtergebnis", betont Nick Spiers.

FIX AUTO WELTWEIT: LOKALE PRÄSENZ MIT GLOBALEM KNOW-HOW

Fix Auto betreibt aktuell rund 120 Standorte im Vereinigten Königreich, etwa 500 in Kanada und 17 Standorte in Saudi-Arabien. In Deutschland befindet sich das Netzwerk mit seinen 27 Standorten noch im Aufbau – mit dem Ziel, bewährte internationale Standards mit deutscher Qualität und Kundenerwartung zu verbinden. Bei den Bestrebungen des Franchise-Systems stehe auch die Langfristigkeit stark im Fokus. „Es geht darum, wirtschaftlich tragfähig zu arbeiten – und gleichzeitig den Kunden emotional abzuholen", erklärt Nick Spiers. Denn Unfallreparaturen seien selten geplant: „Das ist ein Stresskauf. Umso wichtiger ist es, nachhaltig Vertrauen beim Autofahrer zu schaffen."

„ZUKUNFT BRAUCHT ANPASSUNGSKRAFT"

Die globale wirtschaftliche Lage, sinkende Schadenhäufigkeit und veränderte Kundenerwartungen stellen alle Kfz-Unfallschadenmärkte auch zukünftig vor Herausforderungen, sind sich sowohl Nick Spiers als auch Roy de Lange sicher. Fix Auto begegne diesen Veränderungen mit einer klaren Strategie: globale Standards, lokale Anpassung, starke Partnerschaften mit Franchisenehmern – und ein konsequenter Fokus auf Qualität, Effizienz und Kundenzufriedenheit. „Die Zukunft des Unfallschadenmarktes liegt nicht in starren Vorgaben, sondern in flexiblen, lernenden Systemen, die sich mit dem Markt weiterentwickeln. Auch wenn es beträchtliche Unterschiede zwischen den Märkten gibt, in denen Fix Auto agiert, so helfen unsere gemeinsamen Standards und unsere internationale Organisation dennoch dabei, dass Fix Auto-Betriebsinhaber voneinander lernen können", betont Nick Spiers abschließend.

Ina Otto