SCHADEN.NEWS







23.07.2025

ENTERPRISE: „WIR WOLLEN ERSTE WAHL BEI UNFALLERSATZFAHRZEUGEN WERDEN“

_Im exklusiven Interview mit schaden.news sprach Matthew Whittall, Director of Non-Fault Solutions bei Enterprise, über seine neue Aufgabe, den Grund für seinen Wechsel vom Schadensteuerer Innovation Group zum Autovermieter und die Herausforderungen der Unfallersatzmobilität. _

Herr Whittall, nach 25 Jahren in der Schadensteuerung sind Sie im Herbst 2024 zu Enterprise gewechselt. Warum dieser Schritt? **Matthew Whittall:** Nach so vielen Jahren an der Spitze bei Innovation Group – zuletzt als Chief Strategy Officer – war für mich klar: Ich wollte noch einmal etwas Neues aufbauen. Ich hatte das Gefühl, dass ich in meinem alten Umfeld vieles erreicht hatte, aber es war einfach die Zeit für eine neue Herausforderung. Enterprise war für mich die perfekte Kombination: ein Unternehmen mit guten bestehenden Beziehungen zur Branche und gleichzeitig mit dem Ziel, im Bereich Haftpflichtschaden mobilitätsseitig neue Strukturen zu etablieren.

Sie sind bei Enterprise Director of Non-Fault Solutions. Wo liegen jetzt Ihre Aufgaben? **Matthew Whittall:** Ich bin für alle ungesteuerten Vermietungen an Geschädigte im Rahmen von KH-Schäden zuständig. Diese Aufträge kommen in der Regel von Werkstätten und Autohäusern. Das Unfallersatzgeschäft gehört zur DNA von Enterprise – deshalb investieren wir hier gezielt und bauen diesen Bereich stetig aus.

Was bedeutet das genau? **Matthew Whittall:** Wenn eine Werkstatt einen Unfallersatzwagen für einen Geschädigten bestellt, ist es unsere Aufgabe, dafür zu sorgen, dass der Kunde sein Fahrzeug

pünktlich erhält und wir alles so organisieren, dass die Abrechnung mit der Versicherung reibungslos funktioniert.

Wie geht Enterprise das Thema konkret an? **Matthew Whittall:** Die Abwicklung ist sehr komplex und erfordert ein Höchstmaß an Expertise, Know-how und Präzision. Enterprise ist aufgrund der Spezialisierung auf das Unfallersatzgeschäft sehr gut aufgestellt. Der Fokus liegt jetzt darauf, Prozesse und Strukturen weiter zu optimieren, um administrativen Aufwand und das Risiko fehleranfälliger Abrechnungen zu reduzieren. Ein weiterer Punkt ist die optimale Abstimmung mit den Versicherern, um unnötige Rückfragen oder Kürzungen zu vermeiden.

Was sind Ihre Ziele? **Matthew Whittall:** Wir werden unsere Prozesse weiter zentralisieren und professionalisieren – mit dem klaren Ziel, die erste Wahl im Bereich Unfallersatzfahrzeuge zu sein. Wir investieren in ein zentrales Team, das sich um die Qualität der Abrechnung, die Plausibilität der Mietzeiträume und die Einhaltung der jeweiligen Versicherungsbedingungen kümmert. So sorgen wir dafür, dass am Ende alle Beteiligten zufrieden sind – also Werkstätten, Versicherer und Kunden.

Welche Vorteile hat das konkret für Werkstätten? **Matthew Whittall:** Weniger Überraschungen, mehr Planbarkeit. Die Werkstatt muss sich darauf verlassen können, dass der Kunde im Haftpflichtfall auch tatsächlich Anspruch auf ein Ersatzfahrzeug hat – und dass die Abrechnung reibungslos funktioniert. Daher optimieren wir auch den Prozess der Beauftragung, bei der im Vorfeld geprüft wird, ob es sich wirklich um einen unverschuldeten Haftpflichtfall handelt oder unter Umständen doch Mithaftung besteht. Böse Überraschungen im Nachgang sind ein Ärgernis für alle Beteiligten – diese wollen wir ausschalten.

Heute rufen viele Werkstätten noch direkt in der jeweiligen Filiale an. Soll das so bleiben? **Matthew Whittall:** Mittelfristig wollen wir eine zentrale Lösung etablieren. Wenn die Reservierung zentral erfolgt, wissen wir genau, welche Fahrzeuge wo verfügbar sind. Das macht die Disposition einfacher und zuverlässiger – und die Kommunikation effizienter. Dafür investieren wir sowohl in IT-Strukturen als auch in den Ausbau unserer Fahrzeugflotte und unserer operativen Teams. Unser Ziel ist es, unsere Position als zuverlässiger Partner für die Werkstätten weiter auszubauen, zum einen durch attraktive Konditionen und zum anderen durch eine schnelle und unkomplizierte Vermietung. Letztendlich wollen wir es so einfach und sicher wie möglich für die Werkstätten machen.

Vielen Dank für das Gespräch!

Christian Simmert