SCHADEN.NEWS

13.12.2013

„WIR WERDEN UNSER GESCHÄFT AUSBAUEN“

In Bad Vilbel sitzt der einzige Schadenlenker in Deutschland, der sich fest in der Hand von Werkstätten befindet. Denn als Anteilseigner der EUROGARANT AutoService AG sind 450 Mitgliedsbetriebe an der Aktiengesellschaft beteiligt. Die zwei Vorstandsvorsitzenden organisieren das Tagesgeschäft, entwickeln die Strategien und treiben die EUROGARANT voran. Einer der Beiden ist Thorsten Fiedler. Was man in Bad Vilbel plant, verrät er im exklusiven colornews.de-Interview.

Herr Fiedler, Sie sprechen ungern über Zahlen. Dennoch ein Versuch: Wie viel Schäden steuert die EUROGARANT?

Thorsten Fiedler: Im Markt wird viel mit Zahlen jongliert, die mehr oder weniger zutreffen. Vielleicht nur so viel: Unsere 550 Mitgliedsbetriebe haben im vergangenen Jahr 950.000 Unfallschäden fachgerecht instand gesetzt. Dieses Niveau werden wir dieses Jahr übertreffen. Die Quote der gesteuerten Schäden liegt dabei deutlich unter 50 Prozent. Hinzu kommen 80.000 Glasschäden, die unsere Betriebe instandsetzen.

Wie viel Platz für Schadensteuerer sehen Sie eigentlich im deutschen Markt?

Ganz klar, die Anzahl der gesteuerten Unfallschäden steigt. Gerade bei den Versicherern gehört das Schadenmanagement heute immer stärker zum festen Bestandteil der strategischen Ausrichtung.

Neben den genannten drei Marktplayern wird man sehen wie sich nun Allianz und ADAC aufstellen. Entscheidend ist: Alle Beteiligten müssen verstehen, dass die wichtigsten Kriterien für das erfolgreiche Geschäft eine fachgerechte Durchführung, serviceorientierte Leistungen und faire Konditionen sind.
Bisher konzentrierte sich EUROGARANT vor allem auf das Flottengeschäft. Jetzt stehen die Versicherer auf der Agenda?

Wir waren schon immer im Versicherungsgeschäft aktiv. Richtig ist, dass 60 Prozent des Schadenvolumens in der Steuerung auf die Kundengruppe der Flottenbetrieber entfällt. Vor einiger Zeit haben wir das Produkt „Smile“ speziell für Versicherer entwickelt. Damit wollen wir stärker im Markt aktiv werden.

Wofür steht „Smile“ und was bedeutet das Konzept für die Werkstatt?

Thorsten Fiedler: Das Konzept ist so einfach, dass wir es auf einem Bierdeckel erklären können. Die Versicherer zahlen nur das, was tatsächlich an Leistung bei der Unfallschadenreparatur entsteht. Das ist alles.

Das war kompakt, aber worum geht es genau?

Thorsten Fiedler: Mit „Smile“ können Versicherungsschäden schnell und einfach abgewickelt werden. Die Regulierung erfolgt in unserem Netz künftig elektronisch.

Werden Leistungen wir Hol- und Bringservice oder Ersatzwagen nicht in Anspruch genommen, werden sie auch nicht bezahlt. Zudem gibt es bei der Ersatzteilbeschaffung über EUROGARANT keine UPE-Aufschläge. Wir wollen, dass unsere Mitgliedsbetriebe in Zukunft mehr Instandsetzen und das zu einem marktgerechten Preis. Dafür steht „Smile“.

Verschiedene Versicherer, ganz unterschiedliche Leistungen. Das hört sich nach viel Kommunikation für die Werkstatt an?

Thorsten Fiedler: Natürlich wird die Kommunikation im Fachbetrieb immer wichtiger. Kundengespräche, Schadenabwicklung, Akquisition – hier hat sich in den letzten Jahren viel verändert. Wir erleichtern die Kommunikation mit den Versicherern ab dem Jahr 2014 durch die elektronische Schadenregulierung, die eine direkte Schnittstelle zur Werkstattsoftware haben wird. Schon heute kann die Ersatzteilbestellung auf elektronischem Wege durchgeführt werden. Damit verschlanken wir die administrativen Tätigkeiten im Betrieb.

Wo sehen Sie neue Geschäftsfelder für Instandsetzungsbetriebe?

Thorsten Fiedler: Gemeinsam mit dem ZKF haben wir Standards und eine einheitliche Kennzeichnung für Fachbetriebe entwickelt, die Wohnmobile fachgerecht instandsetzen. Hier sehen wir viel Potential gerade für Werkstätten mit Fertigung von Aufbauten.

Welche Themen kommen auf die Fachbetriebe in Zukunft zu?

Thorsten Fiedler: Wenn ich Anrufe von Flottenbetreibern erhalte, die über die Vergabe der Unfallschadenreparatur in ein Netzwerk sprechen wollen, dann heißt es schon heute: Wir wollen Full Service aus einer Hand. Im Klartext: In Zukunft werden Elektronik und Mechanik auch für Karosserie- und Lackierbetriebe eine bedeutendere Rolle spielen. Das gilt auch für das Versicherungsgeschäft und die Positionierung im Privatkundenmarkt. Wir stellen die EUROGARANT und das Netzwerk auf diese Anforderungen ein. Schon heute haben viele Mitglieder einen Bosch-Service Betrieb gegründet oder gehen Kooperationen ein. Dieser Trend wird sich weiter fortsetzen.

Vielen Dank für das Gespräch.

Ingo Köcher