

Schadenmanagement- quo vadis?

**Dumping, Fairplay und
Wahnsinn?**

Agenda

1

Entwicklung der Kräfte im Markt

2

Spannungsfeld Kunde- Versicherer- Dienstleister

3

Künftige Rolle von Sachverständigen und Rechtsanwälten

1

Entwicklung der Kräfte im Markt

Deregulierung des Versicherungsmarktes
○ Tariffreigabe/ Wettbewerb
○ Preiskampf im stagnierenden Markt

Werkstattsteuerung wird Marktstandard

1992

1994

2003

2004

2005

2008

Mietwagenkrieg nach Aufhebung der HUK Vereinbarung

Beginn der Partner-Netzwerke

Kaskotarife mit Werkstattbindung

insgesamt steigender Schadendurchschnitt

1

Entwicklung der Kräfte im Markt

Versicherer



Hersteller



Schaden
Kunde



Rechtsanwalt



Werkstatt



Sachverständiger



Auto-Vermieter



Entwicklung der Kräfte im Markt

- Die Versicherer
 - Solvency II
 - VVG – Reform
 - Rechtsdienstleistungsgesetz
 - Verdrängungswettbewerb
 - Neue Vertriebswege
 - Handel
 - Internet
 - Automobilclubs
 - Strategie Autohersteller
 - Kostendruck
 - Wechselbereitschaft der Kunden
 - Image der Versicherer



Entwicklung der Kräfte im Markt

- **Die Versicherer**

- 2009/ 2010: Über 80% der Autoversicherer unter der Wasserlinie
- Über 500 Mio EUR Minus – hausgemachter Wahnsinn durch Dumpingpreise
- Erste Beitragsanhebungen in 2010 wirken erst nach und nach – für das Neugeschäft ab 2011
- Weitere Fusionen/ Übernahmen/ Aufgabe des Geschäftsfeldes zu erwarten
- Insolvenzen in Deutschland sollten verhindert werden

Konzepte der Versicherer

Wettbewerb über Leistung/Service

- Neuausrichtung auf den Kunden
- Kundenbindung und -gewinnung
- Kooperation / Netzwerke



Industrialisierung der Prozesse

- Neuausrichtung aller Prozesse
- Automatisierung / elektronische Unterstützung
- Reduzierung der Fertigungstiefe



Kostenreduzierung

- Schadensteuerung, auch über Tarife
- automatische Belegprüfung
- schnelle Kontaktaufnahme und Reaktion





Entwicklung der Kräfte im Markt

- Die Tücken des Objekts...
 - Elektronische Akten
 - Scannen und automatisches Routing
 - Poststücke landen im Nirvana
 - Automatisierte Prüfung: Zusatzschleifen im Prozess
 - Technische Investitionen und Probleme
 - Schnelle telefonische Erreichbarkeit
 - Aber: Oft fehlende Kompetenz
 - Insgesamt: Zuwenig (qualifiziertes) Personal
 - => Lange Durchlaufzeiten
 - Durchschnitt: 23,7 Tage von Anspruchsanmeldung bis Zahlung



Entwicklung der Kräfte im Markt

- Die Autovermieter
 - Zunächst totale Übertreibung
 - Dann totale Konfrontation
 - Widerstand
 - Änderung der Rechtsprechung
 - „Marktbereinigung“
 - Mittelstand sollte erhalten bleiben

 - Lösung in Sicht?



Entwicklung der Kräfte im Markt

- Die Sachverständigen
 - Stark differenzierter Markt
 - Vom Einzelkämpfer über Verbandsorganisierte bis zu Großorganisationen
 - Nachhaltiger Anstieg der Honorare
 - Der nächste „Kriegsschauplatz“?



Entwicklung der Kräfte im Markt

- Autohäuser/ Werkstätten
 - Übernahme der Versicherungsabwicklung
 - Kooperationen
 - Verbandsaktivitäten
 - => Aufwand, Aufwand, Aufwand

 - Beraten Sie noch oder haften Sie schon?



Entwicklung der Kräfte im Markt

- Autohäuser/ Werkstätten
 - Partnerwerkstattssysteme
 - Abhängigkeit von Großkunden
 - Margen geraten unter Druck
 - Keine Kapazitäten für Ausgleich
 - Fair Play Vereinbarungen
 - Betriebswirtschaftliche Beobachtung nötig
 - Verlängerte Garantiezeiten und Bauteilemix/
Elektronisierung erschwert Reparatur/ Erhöht
Reparaturkosten

1

2

Spannungsfeld Kunde- Versicherer- Dienstleister

3

Anforderungen an die Geschäftsprozessorganisation



Spannungsfeld Kunde- Versicherer- Dienstleister

- Der Kunde möchte
 - Eine möglichst vollwertige, hochwertige Wiederherstellung nach seinen Wünschen (und einen kleinen Zuschlag für die erlittene Unbill)
- Der Versicherer möchte
 - Eine möglichst kostensparende Wiederherstellung in seinem Sinne
- Die Dienstleister möchten
 - Eine möglichst hochwertige Wiederherstellung unter Ihrer Beteiligung
- => Alle möchten
 - PROFIT

1

2

3

Künftige Rolle von Sachverständigen und Rechtsanwälten

?



Künftige Rolle von Sachverständigen und Rechtsanwälten

- **Sachverständige**
 - Flexible Produkte anbieten
(Sachverstand wieder stärker betonen)
 - Abkehr von Honorarmaximierung
 - Schnelle und kompetente DIENST-LEISTUNG
 - Elektronische Kommunikation erforderlich



Künftige Rolle von Sachverständigen und Rechtsanwälten

- **Rechtsanwälte**
 - Als DIENST-LEISTER positionieren
 - Flexible Organisation
 - Telefonische Erreichbarkeit – mit Kompetenz
 - EDV-Unterstützung
 - Mitarbeiterführung
 - Controllinginstrumente einsetzen
 - Verhandeln statt Klagen

...quo vadis?

- Alle Beteiligten haben ihre Berechtigung und ihren Platz
- Marktdominanz einer Seite sollte vermieden werden
- Augenmaß und gesunder Menschenverstand statt Gier und Größenwahn
- Beteiligte organisieren sich stärker zur Kräftebündelung/
-balance
- Schadensteuerung durch Versicherer und
Reparaturbetriebe/Autohäuser wird Standard

...quo vadis?

- In eigener Sache...