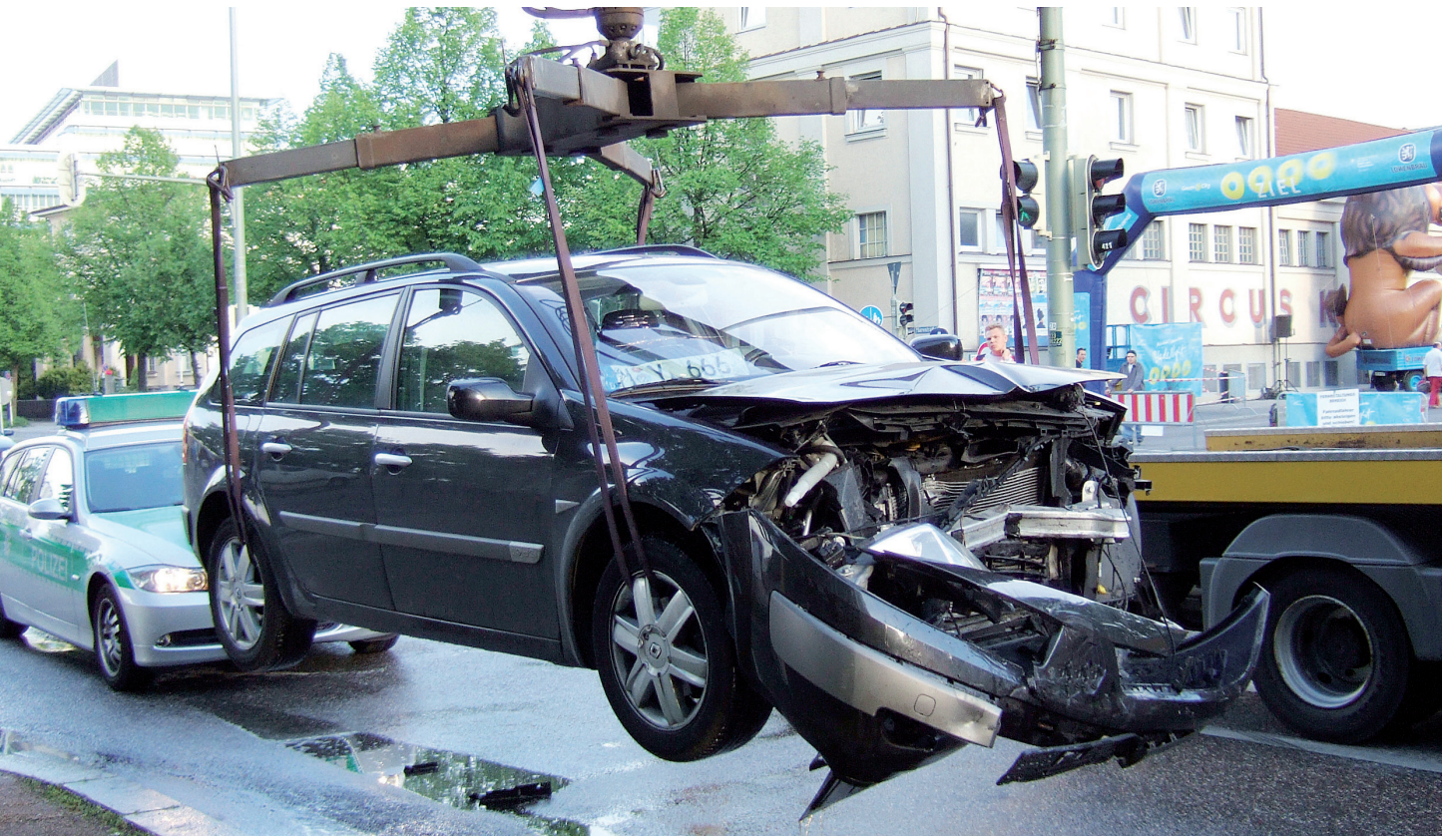
Gemeinsames Schadennetz von ADAC und VKB

Aus zwei mach eins

Die ADAC Service GmbH und der Konzern Versicherungskammer Bayern wollen künftig eine gemeinsame Schadenservice-Gesellschaft betreiben und legen dazu ihre Werkstattpartner-Netze zusammen. Ludger Kersting, ADAC-Direktor Marketing & Sales B2B, und Dr. Robert Heene, Vorstand der VKB, erläutern im Gespräch mit asp ihre Pläne.

Bei Werkstätten sorgt das Thema Schadenservice, auch als Schadensteuerung, Schadenlenkung oder Schadenmanagement tituliert, heute immer noch für kritische Fragen. Dabei ist das Thema seit Jahren im deutschen Kraftfahrzeuggewerbe etabliert. Angefangen haben große Kraftfahrtversicherer, die häufig auf die Dienste professioneller Schadennetzbetreiber zugriffen. Sie zogen durch die Lande, versprachen Werkstätten schnellere Abrechnung von Unfallreparaturschäden und deutlich mehr Aufträge, wenn man sich einem bestimmten Schadennetz als Partner anschließt. Im Gegenzug wurde erwartet, dass man für den großen Auftraggeber Rabatte auf Stundenverrechnungssatz und/oder Material einräumt und sich außerdem verpflichtet, rund um die Reparatur bestimmte Leistungen für den Kunden, bspw. Hol- und Bring-Service, Fahrzeugaußen- und -innenreinigung etc., kostenlos zu erbringen. Mittlerweile gibt es kaum noch Versicherer, die nicht ihre eigenen Schadennetze betreiben oder einen professionellen Schadensteuerer mit dem Management von Unfallschäden der eigenen Versicherungskunden beauftragt haben. Und es hat sich etabliert, dass große Karosserie- und Lackfachbetriebe Mitglied in gleich mehreren Schadennetzen von Versicherern, Schadensteuerern oder Flottenbetreibern sind. Den Versicherungskunden wird der Verzicht auf die Wahlfreiheit bei der Fahrzeugreparatur mit so genannten Werkstattbindungstarifen schmackhaft gemacht, die teilweise erheblich günstiger sind als klassische Haftpflicht- und Kaskopolicen.

Mit dem Konzern Versicherungskammer Bayern (VKB) und der ADAC Service GmbH (ASG) treten aktuell zwei Unternehmen in den Kreis der Schadenservice-Anbieter ein, die nach eigenen Angaben vor allem Wert auf partnerschaftlichen Umgang mit den Werkstätten legen und mit Service und nicht mit Preisdrückerei Marktanteile im lukrativen Unfallreparaturgeschäft gewinnen wollen. Ludger Kersting vom ADAC und VKB-Vorstand Dr. Robert Heene haben aktiv an der Kooperation ihrer beiden Unternehmen mitgewirkt.



Bilder: ADAC, VKB, Fotolia/Fabian Rößler

Warum eine Kooperation mit dem ADAC?

Dr. R. Heene: Das ist schnell gesagt. Wir ergänzen uns ideal. Die ADAC Service GmbH hat in etwa so viele Schadenservice-Partner wie wir. Allerdings sind unsere Partner größtenteils markengebundene Autohäuser. Die Servicepartner der ASG sind überwiegend große markenunabhängige Karosserie- und Lackierbetriebe. Darum gibt es auch fast keine Überschneidungen zwischen unseren Partnernetzen.

L. Kersting: Das stimmt, die Netzpartner ergänzen sich ideal, und wir bauen durch die geplante gemeinsame Gesellschaft unsere bundesweite Flächendeckung im freien Werkstattbereich weiter aus und erweitern unser heutiges Netz gleichzeitig um hochqualifizierte Markenbetriebe.

Warum ist die Netzerweiterung für Sie wichtig?

L. Kersting: Ein wesentlicher Kunde des heute von der ASG betriebenen Schadenservice ist die ADAC Autoversicherung AG. Diese ist mit dem Wunsch an uns herangetreten, den schon hohen Service des Netzes nochmals zu verbessern. Dabei soll das Netz verdichtet und die Anzahl an Markenbetrieben erhöht werden. Diesen Wunsch haben wir als Netzbetreiber aufgegriffen. Darum haben wir in der Vergangenheit auch verstärkt Markenbetriebe in das Partnernetz der ASG integriert. Dass wir durch Gespräche mit der VKB auf ein bestehendes und funktionierendes Netz von bundesweit über 500 Partnerbetrieben gestoßen sind, war ein glücklicher Zufall.

Wieso Zufall?

L. Kersting: Ursprünglich hatten wir das Gespräch mit Herrn Dr. Heene gesucht, weil wir die VKB als Kunden für den Schadenservice der ASG gewinnen wollten. In den ersten Gesprächen haben wir dann schnell festgestellt, dass wir uns mit unseren Partnernetzwerken nicht nur perfekt ergänzen, sondern auch eine ganz ähnliche Philosophie und Wertvorstellung vom Schadenservice haben.

Wie würden Sie Ihre Philosophie in Sachen Schadenservice beschreiben?

Dr. R. Heene: Wir wollen unsere Versicherungs- und Schadenservicekunden durch gute Leistungen überzeugen. Und wir legen Wert auf eine partnerschaftliche Zusammenarbeit mit unseren Werkstattpartnern. Dafür ist eine hervorragende Reparatur- und Serviceleistung natürlich Voraussetzung. Wir sind der Meinung, dass man guten Schadenservice nur mit motivierten und zufriedenen Partnern bieten kann. Das bedeutet auch, dass wir dafür einen angemessenen Preis bezahlen. Und das sieht man beim ADAC ähnlich.

Gibt es bei der Versicherungskammer Bayern einen Werkstattbindungstarif?

Dr. R. Heene: Wir haben uns hier dem allgemeinen Markttrend in 2008 mit einem Werkstattbindungstarif angeschlossen, um bei Nachfragen unserer Kunden flexibel zu sein. Bis heute haben sich weniger als zehn Prozent unserer Kunden hierfür entschieden. Im Vordergrund stand und steht in unserem Werkstattnetz, wie ich schon gesagt habe, die Konzentration auf eine qualitativ hochwertige Serviceleistung.

L. Kersting: Wie die ADAC Autoversicherung AG uns mitgeteilt hat, plant sie

Ludger Kersting, Direktor Marketing & Sales B2B beim Allgemeinen Deutschen Automobil-Club e. V. (ADAC)

Dr. Robert Heene, Vorstandsmitglied der Versicherungskammer Bayern (VKB)

nach wie vor keine Tarife mit Werkstattbindung.

Wie sehen die Quoten der gesteuerten Unfallschäden aus?

Dr. R. Heene: Wir stellen die Leistung für den Kunden in den Vordergrund und setzen auf Freiwilligkeit. So stammt bei uns seit Jahren der weitaus überwiegende Teil unserer Vermittlungen aus Tarifen ohne Werkstattbindung. Diese Kunden können wir nur mit einem attraktiven Angebot überzeugen. Deshalb ist es für uns wichtig, unser Leistungsspektrum ständig zu verbessern. Hier sind wir mit einem breiteren und dichteren Netz einen großen Schritt weiter.

L. Kersting: Wir wissen aus Befragungen, dass das Interesse, nach einem Unfall einen kompletten Schadenservice in Anspruch zu nehmen, sehr hoch ist. Für den Versicherungsnehmer ist es vor allem bequem. Er muss sich um nichts kümmern und bekommt ein perfekt repariertes Fahrzeug zurück. Diesen Service bieten wir als Netzbetreiber unseren Kunden wie zum Beispiel der ADAC Autoversicherung AG an und sind sicher, dass diese mit dem erweiterten Netz noch mehr Versicherungsnehmer und Geschädigte von dem hervorragenden Service unserer Partnerbetriebe überzeugen kann.

Ihr Schadenservicenetz soll sicher nicht nur für die Versicherungskunden der VKB und der ADAC Autoversicherung AG tätig werden.

L. Kersting: Richtig. Wir werden uns mit der neuen Gesellschaft darum bemühen, für die über 1.000 Partnerbetriebe im Netz auch andere Kunden zu gewinnen. Sei es aus dem Versicherungs-, dem Flotten- oder dem Leasingbereich.

Was bieten Sie Schadenservicekunden außer dem Partnernetzwerk?

Dr. R. Heene: Wir können als Dienstleister im Schadenservice mittelfristig die meisten Kundenwünsche erfüllen. Will der Versicherer die Vermittlung von Unfallschäden selbst durchführen, unterstützen wir ihn. Möchte er, dass wir den Prozess komplett von A bis Z übernehmen, dann werden wir auch das können. Hierfür werden wir über eine mandantenfähige Datenbank verfügen, mit der wir unseren Service umfassend nach den Wünschen unserer Kunden ausrichten können. Dabei bieten wir standardisierte Abläufe und eine hohe Servicequalität.

Heißt standardisierte Abläufe auch standardisierte Verträge?

L. Kersting: Ziel ist es, einheitliche Leistungsvereinbarungen mit allen Partnern im Servicenetz zu haben. Das geht langfristig bis hin zur Vereinheitlichung von Prozessen. Denn dadurch schaffen wir ein hohes Maß an Standards für effiziente Abläufe im Netz. Und dies spart letztendlich Geld, sowohl für die Versicherung als auch für den Kunden und die Werkstattpartner.

Wird es auch einen standardisierten, bundesweiten Stundenverrechnungssatz für alle Partner geben?

Dr. R. Heene: Nein, das ist nicht vorgesehen. Jeder Mischsatz, den Sie bundesweit bilden, ist dann im Einzelfall falsch und benachteiligt Partner in bestimmten Regionen. Deswegen werden wir auch künftig Verrechnungssätze vereinbaren, die die individuellen Gegebenheiten berücksichtigen.

Warum sollte eine Werkstatt sich Ihrem gemeinsamen Partnernetz anschließen?

Dr. R. Heene: Weil wir hohen Wert auf eine ausgeprägte Servicequalität und nicht ausschließlich auf den Preis legen. Wir wollen ein fairer Partner sein, der mit Leistung überzeugt und den Betrieben eine höhere Auslastung bietet. Die VKB bringt allein eine Mio. versicherte Kraftfahrzeuge mit einem Beitragsvolumen von rund 550 Mio. Euro ein.

L. Kersting: Partnerschaft bedeutet für uns zudem, dass wir den Betrieben beim Teilebezug nur die Vorgabe machen, Originalersatzteile zu verwenden. Die Betriebe können diese jedoch über ihre bestehenden Liefervereinbarungen beziehen. Die Gesamtleistung der Reparatur muss jedoch in jedem Fall stimmen und wird durch uns auch regelmäßig überprüft.

Wird Ihre Gesellschaft eine eigene Zertifizierung von den Partnern verlangen?

L. Kersting: Nein, es haben sich im Markt längst Standards durchgesetzt, die als allgemeingültig anerkannt werden. Eine eigene Zertifizierung würde das Thema für Partnerbetriebe und uns unnötig verteuern. Natürlich haben wir zudem in unserem Netzmanagement klare Qualitätsvorgaben, die wir regelmäßig überprüfen. Anforderungen an die Partner sind unter anderem, dass es sich um anerkannte Meisterbetriebe handelt, die Mitglied in der Kfz- oder Karosserie- und Fahrzeugbauer-Innung sind und eine bestehende Qualitätszertifizierung vorweisen können.

Wann wird die Gesellschaft operativ an den Start gehen?

Dr. R. Heene: Nachdem das Bundeskartellamt sein Einverständnis gegeben hat. Die Prüfung läuft derzeit. Wir rechnen damit, dass die Gesellschaft spätestens im Oktober eingetragen ist und wir dann, nachdem wir anschließend neue Verträge mit unseren heutigen Partnern geschlossen haben, den operativen Betrieb aufnehmen können.

Meine Herren, vielen Dank für das Gespräch.

Das Gespräch führte Frank Schlieben.