

# UNFALL: LASS DIE ANDEREN MACHEN

Durch Outsourcing des **Schadenmanagements** können Unternehmen ihren Verwaltungsaufwand deutlich senken



**D**ass Unfälle immer zur falschen Zeit passieren, davon weiß jeder Fuhrparkleiter ein Lied zu singen. Damit verbunden ist in der Regel auch ein hoher Verwaltungsaufwand. Das Fahrzeug muss in die Werkstatt, Ersatzfahrzeuge beschafft, Kostenvoranschläge und Rechnungen überprüft werden. Das kostet Zeit und Geld. Alternative: Ein externer Dienstleister übernimmt diesen Part.

Deswegen muss ein Unternehmen aber noch lange nicht das gesamte Flottenmanagement auslagern. So haben sich Firmen wie beispielsweise die zum Akzo Nobel-Konzern gehörende Nobilas speziell auf die Steuerung des Schadenmanagements konzentriert – von der telefonischen Schadenannahme bis zur Schadenabwicklung. Vorläufer von Nobilas im deutschsprachigen Raum war das Unternehmen Reparatur-Partner-Direkt, das im Dezember 2003 in die Nobilas überführt wurde. Neben Deutschland ist die Firma auch in Österreich, der Schweiz, Holland, Belgien, Luxemburg, Spanien, Frankreich, Großbritannien und Nordamerika tätig.

Leasinggesellschaften und Versicherungen sind ein Teil der Klientel, die

Dienstleistung wird aber auch Fuhrparkbetreibern angeboten, in der Regel ab 20 Fahrzeugen. Zu den Kunden zählen unter anderem GE Capital, Fleet Logistics, Mobility Concept, Johnson Controls, British Telecom, Daimler, Sony und Hermes.

Der Kunde kann bei Nobilas je nach Bedarf unter verschiedenen Bausteinen auswählen: Schadenaufnahme, Reparaturmanagement, Versicherungsmanagement inklusive alternativer Risikoprüfung und Fahrzeug-Check vor Rückgabe an die Leasingfirma. Die Kosten bewegen sich dabei zwischen 20 und 110 Euro oder werden individuell vereinbart.

»Unser Ziel ist es, den Kunden ein möglichst schnelles und kostenoptimiertes Schadenmanagement anzubieten«, sagt Thomas Geiger, General Manager bei Nobilas. »Uns geht es darum, die Nebenkosten eines Unfalls zu minimieren und den gesamten Reparaturprozess zu beschleunigen«, so Geiger weiter.

Das Vorgehen sieht so aus: Der aufgrund eines Schadens oder Unfalls mit seinem Auto liegende Fahrer oder dessen Firma meldet Nobilas den Vorfall. Diese vermittelt den Schaden der nächst-

liegenden Werkstatt, die dann im Rahmen ihres Standardangebotes Kontakt mit dem Kunden aufnimmt und die Abholung des Wagens vereinbart. Nach Übergabe eines Ersatzautos erstellt sie sofort, spätestens jedoch innerhalb von 24 Stunden einen Kostenvoranschlag, den sie zur Überprüfung an Nobilas weiterleitet.

**Steht der Kostenvoranschlag** in einer vernünftigen Relation zum entstandenen Schaden, wird dem Kunden die Freigabe empfohlen. Die Entscheidung, ob repariert wird oder nicht, liegt selbstverständlich bei ihm. »Wir achten stets darauf, dass der günstigste Reparaturweg gewählt wird«, verspricht Geiger. Was in der Regel bedeutet: Reparatur vor Ersatz – und das zu vorab festgelegten Konditionen. Zum Service seines Unternehmens gehört darüber hinaus die Rechnungsprüfung nach Abschluss der angefallenen Arbeiten.

Stichwort Werkstätten: Das Netz von Nobilas beläuft sich derzeit auf rund 350 ISO-zertifizierte Fachbetriebe der Unfallinstandsetzung. Dabei handelt es sich ausschließlich um freie Werkstätten. Dazu kommen 50 herstellergebundene Vertrags-

werkstätten, deren Zahl je nach Bedarf aber noch weiter ausgebaut werden soll. Ebenfalls für Leasinggeber wie für Firmenflotten übernehmen die Stuttgarter Sachverständigen über ihre Tochter Dekra Claims Services die gesamte Abwicklung nach einem Crash – von der Unfallaufnahme über die Fahrzeugbergung und Reparaturabwicklung bis hin zur Gestellung eines Ersatzfahrzeugs. In Kooperation mit einer Anwaltskanzlei machen die Schadenregulierer darüber hinaus Versicherungsansprüche geltend, im Haftpflichtwie im Kaskobereich. Unterm Strich sparen die Kunden damit eine Menge an Verwaltungsaufwand ein.

Um für ihre Kunden den Verwaltungsaufwand zu straffen und Kosten einzusparen, haben vor allem auch die Leasinggeber ihre Bemühungen bei der Abwicklung und dem Management von Schäden deutlich verstärkt. Eine Dienstleistung, die selbstverständlich auch im eigenen Interesse erfolgt. »Schließlich ist die Leasinggesellschaft Eigentümer des jeweiligen Fahrzeugs und damit die eigentliche Ge-

schädigte«, erklärt Manfred Zellner von der Bereichsleitung Kfz-Versicherung Verwaltung bei der Münchner Dienstleistungsfirma Aktiv Assekuranz Makler.

Trotz der Unterstützung durch die Leasingfirma müsse aber etwa ein Makler bei der Schadenabwicklung nicht außen vor bleiben, sondern könne im Interesse des Kunden bei Kaskoschäden unterstützend tätig werden und die zügige Regulierung durch die Gesellschaft überwachen.

**Beispiel für ein komplettes** Schadenmanagement seitens der Leasinggeber: die ASL Auto Service-Leasing in Oberhaching bei München mit ihrem »ASL Nonstop«-Programm. Der Produktname signalisiert es bereits: Für 7,50 Euro pro Fahrzeug und Monat erwartet den Firmenwagennutzer bei einem Unfall eine Nonstop-Schadenbetreuung. »Wenn er es wünscht, braucht er sich um so gut wie nichts mehr zu kümmern – weder beim Unfall- und Reparaturmanagement noch bei der Schadenregulierung«, verspricht ASL-Geschäftsführer Albert de Cillia. »Alle anfallenden logisti-

schen und administrativen Aufgaben werden von uns übernommen.«

Die ASL managt die Schadendokumentation und Regulierung mit dem Versicherer, organisiert den Hol- und Bringservice zu einer der 70 Partnerwerkstätten, lässt den Schaden durch einen vereidigten Sachverständigen begutachten und sorgt für anwaltliche Beratung sowie Rechnungskontrolle. Bis zur Endabrechnung mit der Versicherung werden alle entstandenen Kosten ausgelegt. Und: Die ASL verzichtet auf die Berechnung der Wertminderung. Für die Dauer der Unfallinstandsetzung erhält der Geschädigte zudem ein kostenloses Ersatzfahrzeug.

Auch die Mitglieder des von Berthold Schäfer geführten Verbands Automobile Konzepte kommen in den Genuss des Schadenmanagements. Interessant für Flottenchefs mit geleastem Fuhrpark: Sie dürfen selbst entscheiden, ob sie das Auto in einer Vertragswerkstatt oder in einer freien Werkstatt reparieren lassen. Der Verband hat diesbezüglich mit den Leasinggebern Vereinbarungen getroffen.

## HILFE VOM VERSICHERER

Mobilitätssicherung, weniger Verwaltungsaufwand beim Kunden wie bei der Versicherung sowie eine deutliche Prozessvereinfachung: Das sind für Peter Kromen von der AXA die drei wesentlichen Ziele beim Schadenmanagement, das bei dem Kölner Versicherungsriesen stets nach vorheriger Absprache mit dem Kunden erfolgt. Im Rahmenvertrag für die Kfz-Versicherung werden hierfür die Bedingungen festgelegt – also beispielsweise die Modalitäten bezüglich Reparaturfreigabe und Ersatzfahrzeug. Im Schadenfall setzt sich der

betreffende Fahrer mit der 24-Stunden-Hotline von AXA in Verbindung. Von hier aus wird dann alles in die Wege geleitet. Per SMS aufs Handy erhält er außerdem alle relevanten Informationen im Zusammenhang mit dem Schaden.

Die AXA hat allerdings kein eigenes Werkstattnetz, sondern arbeitet mit einem Provider zusammen, der seinerseits über bundesweit knapp 600 von Dekra zertifizierte Partnerbetriebe verfügt – davon 85 Prozent freie Werkstätten. »Alle Schäden werden von uns dokumentiert und dem Kunden in regelmä-

ßigen Abständen in Form von Reportings zur Verfügung gestellt«, so Kromen. Im Bedarfsfall erfolgt außerdem ein Austausch mit der AXA-eigenen Risk-Management-Abteilung, die den Kunden bei Schadenverhütungsmaßnahmen berät.

Die Möglichkeit einer entsprechenden Verzahnung mit dem Risk-Management besteht auch bei anderen Versicherungsunternehmen wie HDI-Gerling Industrie oder Gothaer.

Ebenso ist mit den Assekuranzen ausgehandelt worden, dass im Schadenfall die für jeden Versicherungsnehmer in die Prämie einkalkulierten Reserven zeitgleich aufgelöst werden, um die Schadenquote nicht ungünstig zu beeinflussen beziehungsweise nach oben zu treiben. Zudem übernimmt Automobile Konzepte

auch die Durchsetzung von Ansprüchen gegenüber Dritten.

All diese Leistungen sind im monatlichen Verbandsbeitrag von zwei Euro je Auto bereits enthalten. Die eigentliche Schadenaufnahme schlägt mit 35 Euro zu Buche, für die Prüfung der Werkstattrechnung bekommt Automobile Konzepte im

Erfolgsfall 30 Prozent des eingesparten Beitrags, mindestens aber 25 Euro.

»Wir schauen den Werkstätten sehr genau auf die Finger und prüfen, ob eventuell ein anderer Reparaturweg nicht günstiger ist«, verspricht Schäfer. Für den Kunden ergebe sich daraus ein erhebliches Einsparpotenzial.