SCHADEN.NEWS









09.10.2019

WOHIN STEUERT DIE WERKSTATTKETTE FIX AUTO?

In den letzten Monaten ist es um Fix Auto etwas ruhiger geworden. Täuscht der Eindruck?

Roy de Lange: Ja, der Eindruck täuscht. Wir haben in den vergangenen Monaten hinter den Kulissen sehr viele Gespräche mit interessierten Karosserie- und Lackbetrieben geführt. Wir wachsen kontinuierlich. Mittlerweile gibt es vier Fix Auto-Franchisenehmer in Deutschland, mit denen wir bereits gestartet sind.

Wo liegen diese Betriebe?

Roy de Lange: Zwei Karosserie- und Lackierbetriebe konnten wir in Dresden für unser System gewinnen, ein Autohaus mit Reparaturabteilung in der Röhn und ganz neu einen K&L-Betrieb in Ostbayern.

Wie geht es bei Fix Auto weiter?

Roy de Lange: Es gibt zwei weitere Zusagen von Betriebsinhabern. Wir sind zuversichtlich, dass wir das Jahr 2019 mit rund acht Partnern abschließen werden. Fix Auto Deutschland setzt bei seinem Wachstum weniger auf Geschwindigkeit, vielmehr ist die Qualität der Partnerschaft entscheidend. Bis

es zu einer Zusammenarbeit mit einem Franchisenehmer kommt, führen wir viele intensive Gespräche. Hier stellen wir fest, ob wir den richtigen Partner gefunden haben. Die Grundeinstellung des Unternehmers, seine Zukunftsorientierung, die Eigenmittelverfügbarkeit und das Image des Unternehmens sowie Unterstützung bei der Unternehmensnachfolge sind dabei wichtige Kriterien für die Entscheidung. Unser Ziel ist eine auf Dauer angelegte Zusammenarbeit, die viele Jahre hält. Daher ist es vollkommen in Ordnung, dass der Anlaufzeitraum sechs Monate bis zu einem Jahr dauert.

Einige Betriebe sehen die Konzentration von Reparaturvolumen durch Werkstattketten im deutschen Unfallschadenmarkt kritisch. Was entgegnen Sie Ihren Kritikern?

Roy de Lange: Ich denke die Konzentration oder Konsolidierung von Reparaturbetrieben in Deutschland ist ohnehin unvermeidbar. Unsere Erfahrung ist: In allen Ländern weltweit, in denen Fix Auto aktiv ist, stellen wir fest, dass es bei den Versicherern zwei Trends gibt: 1. die Zunahme der Schadensteuerung und 2. eine Konzentration von Versicherungsgesellschaften. Die Folge des zweiten Trends ist, dass durch die Abnahme der Anzahl an Versicherern, die im gleichen Markt aktiv sind, jeder einzelne Versicherer für die K&L-Betriebe wiederum immer wichtiger wird. Als nachgelagerten Effekt beider Entwicklungen sehen wir die Bildung von Netzwerken, in denen Reparaturkapazitäten gebündelt werden.

Warum entscheiden sich K&L-Betriebe überhaupt für einen Beitritt zum Franchisesystem Fix Auto?

Roy de Lange: Viele Inhaber von Karosserie- und Lackbetrieben stellen immer öfter fest, dass der Unfallreparaturmarkt sich zukünftig noch stärker verändern wird. Sie stellen sich dabei die Frage, ob sie diese Anforderungen allein bewältigen können oder, ob sie mit einem Partner wie Fix Auto zusammenarbeiten möchten. Zudem merken viele Unternehmer, dass sich ihr Umsatz in den letzten Jahren zwar verbessert hat, ihre Rendite aber nicht mitgewachsen ist – im Gegenteil. Genau hier unterstützen wir unsere Partner, mit den Erfahrungen, die wir mit über 700 Partnerbetrieben in der ganzen Welt gesammelt haben. Dieses Wissen unserer Franchisenehmer nutzen wir und geben es weiter, um eine höhere Rendite und ein höheres Umsatzwachstum zu erwirtschaften. Wir nehmen dieses Wissen als Best-Practice-Kenntnisse, die unsere Betriebsbetreuer an alle anderen Partner weitergeben. So lernen auch Werkstätten in Deutschland von Erfahrungen anderer Betriebe aus der ganzen Welt. Der Unternehmer hat dabei viel Entscheidungsfreiheit. Er trifft letztendlich die Entscheidung, was er umsetzen will. All unsere Partner sind hervorragende Handwerksbetriebe, wir unterstützen sie hauptsächlich, um sich als Kaufmann besser für die Zukunft aufzustellen. Der Partner konzentriert sich auf sein Kerngeschäft, die Reparatur von verunfallten Fahrzeugen. Wir unterstützen bei allem drum herum.

Wie stellt sich Fix Auto Deutschland als Partner der Kfz-Versicherer im Schadenmanagement auf?

Roy de Lange: Wir haben gute Kontakte zu den Auftraggebern und stimmen uns in Deutschland und anderen Ländern ab, wo wir sie unterstützen können. Unsere Erfahrung ist: Die Versicherer verfolgen mit Interesse die Entwicklungen bei Fix Auto, genauso wie die anderer Werkstattnetzwerke in Deutschland. Unser Netzwerk muss sich dabei weiterentwickeln, damit es langfristig einen Mehrwert für Versicherer bezüglich Kundenzufriedenheit, Durchlaufzeiten und Prozess-Transparenz bieten kann. So können Versicherer und Werkstattnetzwerke als Partner auf Augenhöhe miteinander zusammenarbeiten.

Beteiligt sich Fix Auto in anderen Ländern an der Steuerung von Unfallschäden als Provider?

Roy de Lange: Überall in der Welt ist Fix Auto in erster Linie ein Werkstattnetzwerk, das selbstständige Unternehmer im Unfallreparatur-, Glas- oder Mechanik-Geschäft unterstützt. Welche Servicedienstleistungen wir dabei im Auftrag unserer Werkstätten tatsächlich übernehmen, hängt stark ab von den Marktgegebenheiten. In einigen Märkten haben wir mit unseren Auftraggebern vereinbart, dass wir Unfallschäden zur Instandsetzung selbst in unserem eigenen Netzwerk verteilen. Dies betrifft hauptsächlich die Märkte, in denen Versicherer und Flottengesellschaften die Arbeit nicht mehr an einzelne K&L-Betriebe vergeben, sondern aus Effizienz-Gründen nur noch mit Netzwerkanbietern wie Fix Auto zusammenarbeiten. Unsere Zielsetzung ist dabei immer, unsere Werkstattpartner und Versicherungspartner zu entlasten. Als externer Schadensteuerer, der Schäden an andere als die Fix Auto-Werkstätten verteilt, treten wir dabei jedoch nicht auf.

Mit bisher vier Betrieben sind Sie in Deutschland noch nicht sehr stark vertreten. Woran liegt das und wann ändert sich die Flächendeckung spürbar? Roy de Lange: Das „Onboarding" der Partnerbetriebe ist sehr zeitintensiv. Unser Betriebsbetreuer Christoph Rosemeier startet mit einem Betriebsscan. Dabei analysiert er fünf Tage im Betrieb vor Ort die Prozesse, Organisation und Kennzahlen. Auf Basis dieses Betriebsscans wird gemeinsam mit dem Unternehmer ein Einführungsplan erstellt. Hierin planen wir zusammen die Maßnahmen für die nächsten sechs Monate zur Effizienzverbesserung, lokalen Vermarktung und Umsatzerweiterung sowie zur Anpassung der Außendarstellung, Einführung von neuen Systemen und Prozessen und ein Eröffnungsevent. Das wird alles partnerschaftlich mit dem Unternehmer vereinbart. Der Betrieb entscheidet dabei, wie schnell die Entwicklung voranschreitet. In der Regel bedeutet das, dass Christoph Rosemeier in den ersten sechs Monaten den Partnerbetrieb zwischen 20 und 25 Tagen vor Ort unterstützt. Wir sind unseren ersten deutschen Partnern sehr dankbar, dass sie den Mut hatten, diesen Schritt zu gehen. Mario Schneider von Fix Auto Dresden West ist dafür während unserer internationalen Konferenz in Mexiko im vergangenen Mai auch ausgezeichnet worden. Schon jetzt sehen wir: Die Franchisenehmer stellen fest, wie sehr sich ihr Betrieb positiv verändert. Mit diesen positiven Aussagen unserer aktuellen Franchisenehmer ist es wiederum einfacher, weitere Unternehmer zu überzeugen.

Die Werkstattkette IRS Group kauft derzeit recht viele Betriebe. Wie stehen Sie zum Wettbewerb, der ja vor allem auf die Schadensteuerung fokussiert?

Roy de Lange: Wir begrüßen diesen Wettbewerb. Es zeigt, dass der Markt sich verändert und es zwingt den Unternehmer, sich die Frage zu stellen, wie er sich für die Zukunft aufstellen sollte. Einige Unternehmer sind dabei bereit, ihren Betrieb zu verkaufen und für diese könnte die IRS-Gruppe in Frage kommen. Andere Unternehmer planen eine langfristige Zukunft für sich selbst und für diese Inhaber könnte Fix Auto eine Rolle spielen. Ich bin davon überzeugt, dass diese Konsolidierung immer präsenter wird und dass es zukünftig mehr vergleichbare Netzwerke auf dem deutschen Markt geben wird.

Letzte Frage: Wo denken Sie steht Fix Auto Deutschland in fünf Jahren?

Roy de Lange: In fünf Jahren haben wir Fix Auto in Deutschland zu einem qualitativ hochwertigen und flächendeckenden Netzwerk mit zufriedenen Franchisenehmern entwickelt, die an ihrem Betrieb arbeiten, statt in ihrem Betrieb. Mit Unternehmern, die in der Lage sind, ihren Betrieb auf Basis von Kennzahlen zu steuern und die stetig gesund wachsen in einem stagnierenden Markt.

Vielen Dank für das Gespräch!

Christian Simmert