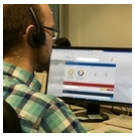
SCHADEN.NEWS









04.12.2019

INNOVATION GROUP: „WIR WERDEN DIE REPARATURVERMITTLUNGEN STEIGERN“

Herr Whittall, wie ist das Schadenjahr für Innovation Group bisher gelaufen? Liegen die Reparaturvermittlungen über oder unter dem Vorjahr? **Matthew Whittall:** Das Schadenjahr 2019 hat erst langsam Fahrt aufgenommen. Im Winter und Frühjahr hatten wir auf mehr Aufträge gehofft. Ab Ostern haben wir dann deutlich an Fahrt aufgenommen, so dass dieses Jahr aus unserer Sicht gut gelaufen ist. Wir sind im Vergleich zum vergangenen Jahr sowohl im Versicherungssegment als auch bei den Flotten insgesamt um sieben Prozent gewachsen. Auch erfreulich ist, dass wir deutlich weniger stornierte Aufträge haben. In den letzten zwei Jahren haben wir unsere „Stornoquote“ um fast zehn Prozent verbessert.

Innovation Group ist in diesem Jahr mit der Einführung der neuen Leistungsbausteine gestartet. Wie ist der Stand der Dinge? __Matthew Whittall: __Mit einem Großteil der Betriebe haben wir bereits gesprochen. 500 Werkstätten wurden auf das neue Modell „umgestellt“. In diese 500 Kooperationsbetriebe vermitteln wir circa zwei Drittel aller Aufträge. Bis zum zweiten Quartal 2020 werden alle Betriebe auf das Modell der neuen Leistungsbausteine umgestellt sein. Diese Veränderung hat für 98 Prozent unserer Partnerbetriebe übrigens eine Erhöhung des Stundensatzes ergeben. Die Erhöhung liegt bei durchschnittlich sieben Prozent. Trotzdem steigen die Schadenkosten nach der Umstellung nicht so stark, weil tatsächlich mehr instandgesetzt wird. Genau

das wollten wir erreichen – die Betriebe sollen mehr für ihre Arbeit bekommen und dadurch mehr Motivation für Instandsetzung haben. Die Rechnung ist aufgegangen.

Um wie viel Prozent ist denn die Instandsetzungsquote in diesem Jahr gegenüber dem Vorjahr gestiegen? **Matthew Whittall:** Diese Frage ist nicht einfach zu beantworten. Wir sehen aber bei Betrieben, die schon mit dem neuen Leistungsbaustein „Instandsetzen vor Erneuern" arbeiten, dass durchschnittlich über alle Kooperationspartner rund fünf Prozent weniger Ersatzeilkosten anfallen.

Sie haben es angesprochen, mit der Einführung der Leistungsbausteine geht auch die Einführung eines Basisstundenverrechnungssatzes einher. Wie hoch ist dieser Basisstundensatz, gibt es regionale Unterschiede und wie sind die Reaktionen der Kooperationsbetriebe? **Matthew Whittall:** Es gibt bundesweit insgesamt sieben Basisstundensätze bzw. Obergrenzen. Diese Sätze variieren je nach Region, Stadt und Land. Ein Großteil der Betriebe hat gelassen reagiert. Aber es gab auch Diskussionen mit einzelnen Betrieben, die gemeint hatten, sie gehören in eine andere Gruppe. In der Tat haben wir am Anfang nachjustieren müssen, weil manche Einteilungen nicht ganz richtig waren. Ursprünglich wollten wir mit fünf Basisstundensätze agieren, aber die Praxis hat gezeigt dass es zu wenig waren. Klar ist: Eine so grundsätzliche Umstellung wird am Anfang von den Betrieben zuerst immer skeptisch gesehen – aber die Praxis zeigt, dass es doch geht. Wenige Partnerbetriebe, die ihren Stundensatz in der Vergangenheit sehr gut verhandelt haben und nach der Umstellung nicht mehr bekommen haben, sind natürlich nicht begeistert. Es sind aber in der Anzahl wenig und wir halten unsere Vorgehensweise für deutlich transparenter und fairer als früher.

„Instandsetzen vor Erneuern" lautet einer der wichtigsten neuen Leistungsbausteine. Wie wurde speziell dieser Baustein umgesetzt? Wie viele Betriebe erfüllen diese Anforderungen an die Reparaturmethode? __Matthew Whittall: __Es ist eine Kombination aus zwei Faktoren. Erstens: Wir messen den Wert an Ersatzteilen in Euro, die pro Arbeitsstunde und pro Betrieb eingebaut werden. Diese Kennzahl sieht auch der Betrieb in unserem CAR-Bericht. Zweitens: Bei unseren Besuchen in den Betrieben vor Ort prüfen wir, ob die Werkzeuge, Schulungen und Fachkenntnisse vorhanden sind, um optimale Instandsetzung anzubieten. Demnach erfüllen 36 Prozent aller bisher umgestellten Kooperationsbetriebe diesen Baustein komplett. Weitere 59 Prozent erfüllen die Anforderungen teilweise.

Immer wieder gibt es seitens der Partnerwerkstätten Kritik an fehlerhafter Vermittlung von Reparaturaufträgen, wie unklare Haftung, Anforderung eines Unfallersatzwagens trotz fahrbereitem Unfallfahrzeug oder mangelnde Information zum vermittelten Auftrag. Was unternimmt Innovation Group, um die Situation zu verbessern? **Matthew Whittall:** Wir gehen mehrere Wege. Gerade entwickeln wir einen Standardprozess mit unseren Versicherern – die Bereitschaft ist hier deutlich größer geworden in der letzten zwei Jahren. Zum Thema Haftung: ein Großteil der Haftungsprobleme der Vergangenheit lagen an drei Versicherern. Wir haben mit allen drei gesprochen und die Anzahl der Problemfälle auf ein Drittel reduziert. In unserem Service-Paket ist immer einen Ersatzfahrzeug dabei – auch wenn der Unfallwagen fahrbereit ist – daher kann dieses Problem nicht auftreten.

Stichwort Ersatzteilversorgung: Beim Kfz-Schadenmanagement Kongress in Würzburg hatten Sie eine stabile Entwicklung der Teilemarge aufgezeigt. Demnach liegt der UVP-Rabatt seit 2014 bei Innovation Group Parts unverändert bei 18 Prozent (2019: 19 %). Müssten nicht auch die Rabatte angesichts der rasant steigenden Ersatzteilpreise gestiegen sein? __Matthew Whittall: __Genau – die prozentuale Marge ist gleichgeblieben oder sogar leicht gestiegen. Die Marge in Euros hat sich in den letzten Jahren natürlich erhöht, weil die Teilepreise gestiegen sind.

Abschließende Frage: Wie schätzen Sie die weitere Entwicklung des gesteuerten Reparaturvolumens in die Kooperationsbetriebe durch Innovation Group im kommenden Jahr ein? Gewinnen Sie neue Kfz-Versicherer hinzu – und welche Veränderungen wird es im Werkstattnetz von Innovation Group im kommenden Jahr geben? **Matthew Whittall:** Wir

erwarten im nächsten Jahr ein Wachstum. Bereits seit Sommer merken wir eine deutlichen Aufwärtstrend angetrieben von mehrere Faktoren. Unser Flottenbereich wächst nach wie vor sehr stark – und ab Januar 2020 starten einige große Neukunden. Unsere bestehenden Partnerversicherer vermitteln zudem immer mehr. Einerseits werden immer mehr Policen mit Werkstattbindung verkauft und anderseits sind wir ständig bei unseren Kunden unterwegs mit Präsentationen und Schulungen, um die Anzahl der Aufträge anzukurbeln. Hier hilft uns unsere Tochtergesellschaft Claim Bees. Wir lernen durch die Schadenhilfe der „Bienen“, wie man Unfallschäden am Telefon effektiver und besser vermittelt – egal ob Kasko oder Haftpflicht. Bei Innovation Group haben wir in diesem Jahr zwei neue Versicherer dazu gewonnen, die beide im nächsten Jahr Policen mit Werkstattbindung mitbringen. Darüber hinaus bauen wir in Leipzig eine Mannschaft für die Annahme von telefonischen Erstschadenmeldungen auf. Wir arbeiten bereits für einen Versicherer und im Februar startet der nächste. Wir wollen die Kunden schnell bedienen und natürlich Reparaturen vermitteln. Wir unternehmen sehr viel, um das Volumen für unsere Partnerwerkstätten zu steigern – nur das Wetter können wir nicht beeinflussen!

Vielen Dank für unser Interview!

Christian Simmert