SCHADEN.NEWS








29.01.2020

WIE GELINGT DIE STEUERUNG VON KFZ-HAFTPFLICHTSCHÄDEN?

Die Steuerung von Kfz-Haftpflichtschäden fällt der deutschen Versicherungswirtschaft schwer. Heute werden 96 Prozent der Kfz-Haftpflichtschäden in Deutschland von keinem Versicherer gesteuert. Dennoch versucht Claim Bees, eine Tochter von Innovation Group, im Auftrag von Kfz-Versicherern, möglichst viele Unfallschäden in das Werkstattnetz des Stuttgarter Schadensteureres zu lenken. Doch kann das dauerhaft gelingen? „Die Erfahrungen von Claim Bees zeigen, dass sich Autofahrer im Haftpflichtschadenfall gerne Hilfe wünschen. Es gibt nur eine Möglichkeit, in Erfahrung zu bringen, ob Anspruchsteller im Schadenfall Hilfe benötigen – und zwar, sie gezielt danach zu fragen. Genau das sehen wir als unsere Aufgabe“, erklärt Matthew Whittall, Gründer und Geschäftsführer von Claim Bees.

STEUERUNGSQUOTE INS WERKSTATTNETZ KONSTANT BEI 20 PROZENT

Bisher steuert das Unternehmen mit Sitz in Böblingen nach eigenen Angaben rund 1.000 Kfz-Haftpflichtschäden im Monat. „Schadenhilfe“ nennen die „Bienen“ das Prinzip. Ihr Erfolgsgeheimnis: Claim Bees setzt auf empathische und freundliche Schadenhilfe. „Unsere Mission ist es, die

Schadenwelt freundlicher zu gestalten und die bestmögliche Hilfeleistung im Schadenfall anzubieten. Dies gelingt mit dem richtigen Serviceangebot und einem hochmotivierten Team aus 24 Schadenhelfern. Monatliche Coachings, wöchentliche Schulungen im Bereich Persönlichkeitsentwicklung und Service-Exzellenz sowie ein täglicher Austausch sind hierfür eine wichtige Grundlage“, bestätigt Ariane Whittall, bei Claim Bees verantwortlich für Marketing. Von den Kfz-Versicherern wird Claim Bees beauftragt, möglichst direkt nach einem Haftpflichtschaden beim Anspruchsteller anzurufen und die Reparatur in einer der Partnerwerkstätten anzubieten.

CLAIM BEES TRITT JETZT EIGENSTÄNDIG GEGENÜBER DEN PARTNERWERKSTÄTTEN AUF

Während der Kontakt zu den K&L-Betrieben im Werkstattnetz bisher meist über den Schadensteuerer Innovation Group stattfand, tritt das Unternehmen ab sofort gegenüber den 1.100 Partnerwerkstätten nun direkt in Erscheinung. In einer E-Mail an die Werkstätten, die der Redaktion vorliegt, stellte das Unternehmen den Betrieben seine Leistungen vor – und präsentierte auch die neue Niederlassungsleiterin Melina Knezevic. Darüber hinaus legte Claim Bees den Werkstätten aktuelle Zahlen aus dem laufenden Geschäftsjahr vor. schaden.news hat in Böblingen nachgefragt. „Wir erhalten monatlich zwischen 5.000 bis 6.000 Telefonie-Aufträge. Davon erreichen wir im Schnitt 85 Prozent der Geschädigten. Die Steuerungsquote liegt bei rund 20 Prozent – übrigens seit Jahren konstant auf diesem Niveau“, betont die neue Niederlassungsleiterin. Eine Zahl, mit der das Unternehmen nach eigenen Angaben durchaus zufrieden ist: Die Studie des unabhängigen Beratungsunternehmens 67rockwell zeigt, dass die beste KH-Steuerungsquote in der Versicherungswirtschaft bei 11,1 Prozent liegt – wir haben somit die höchste Quote in der Branche“, unterstreicht Melina Knezevic. Vergleichbare Größen anderer Unternehmen gibt es im Markt nicht, da sich momentan kaum ein anderer Anbieter auf die Steuerung von Haftpflichtschäden konzentriert.

BEI DER „SCHADENHILFE“ IM HAFTPFLICHTSCHADEN ÜBERZEUGT DER HOL- UND BRINGSERVICE

Gegenüber dem Geschädigten im Haftpflichtfall tritt das Team von Claim Bees mit 24 Mitarbeitern als „Schadenhilfe“ auf. Dabei sei neben Empathie und Freundlichkeit Zeit die wichtigste Komponente für eine erfolgreiche Steuerung, erläutert Melina Knezevic: „Sprechen wir den Geschädigten binnen der ersten 24 Stunden nach dem Haftpflichtschaden an, ist die Chance am höchsten, dass es zu einer Steuerung kommt: Wenn wir den Geschädigten kontaktieren, bevor er selbst aktiv wurde, um den Schaden reparieren zu lassen, nimmt rund jeder Zweite unsere Schadenhilfe an.“ Für den Großteil der Autofahrer sei dabei der Hol- und Bringservice das ausschlaggebende Argument, die Leistung durch eine Innovation Group Partnerwerkstatt in Anspruch zu nehmen. Zudem, erklärt die Niederlassungsleiterin, werden erfolgreiche Steuerungen durch Claim Bees ab sofort direkt als solche auf dem Reparaturauftrag vermerkt. So will das Unternehmen auch die Verbundenheit zu den Betrieben weiter stärken.

„DAS INTERESSE DER KFZ-VERSICHERER AN STEUERUNG IM HAFTPFLICHTSCHADEN STEIGT“

Nach Angaben von Claim Bees interessieren sich Kfz-Versicherer zunehmend für die Steuerung im Haftpflichtschadenfall und das Konzept aus Böblingen. „Wir erhalten regelmäßig Anfragen der Assekuranzen, die unsere Philosophie schätzen und diese auf ihre Schadenteams übertragen möchten“, berichtet Melina Knezevic. So habe Claim Bees in den vergangenen Monaten mehrfach Schulungen für Mitarbeiter des Kundenservice bei Versicherern durchgeführt. Zudem zeigte der Kfz-Haftpflichtschadensteuerer in diesem Jahr 25 Versicherern und Flottenkunden während einer ganzen Reihe von Veranstaltungen in Deutschland ihre Strategien.

Ina Otto