



16.12.2020

WO STEHT DER SCHADENSCHUTZVERBAND UND WIE GEHT ES WEITER?

Am Ende des Jahres haben wir den Geschäftsführer des Schadenschutzverbandes (SSV) Gerald Beese gefragt, wie das Corona-Jahr für das Werkstattnetz des Kfz-Versicherers HDI gelaufen ist. Die Antworten auf unsere Interview-Fragen zeigen, wo die Hannoveraner stehen und was sie planen.

Herr Beese, wie fällt Ihre Bilanz des Corona-Jahres beim Schadenschutzverband aus? Gerald Beese: Insgesamt möchte ich eine – im Hinblick auf das Geschäftsfeld des Schadenschutzverbandes – positive Bilanz ziehen. Das mag zunächst paradox klingen, ich möchte dies aber erläutern. Obwohl es sich bei Corona-Pandemie um ein nicht planbares Szenario handelt, deren Auswirkungen bis heute nicht abschließend abschätzbar sind, konnte das Einsteuerungsvolumen weitestgehend stabilisiert werden. Nach ersten, von starker Unsicherheit geprägten „harten Monaten“ im 1. Halbjahr 2020 verzeichneten wir im 2. Halbjahr 2020 eine spürbare positive Entwicklung. Sowohl unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im SSV als auch unsere Partner in unseren Partnerwerkstätten haben vorbildliche Arbeit geleistet, um außergewöhnliche Kunden-Erlebnisse zu generieren. Dafür möchte ich mich auch bei all unseren Partnern ganz herzlich bedanken! In der Breite konnten so Geschäftsmodelle weiterentwickelt werden, um langfristig gestärkt aus der Krise herausgehen zu können.

Auch im kommenden Jahr bleiben die Herausforderungen durch die Pandemie bestehen. ADAC, HUK-Coburg und auch Innovation Group gehen davon aus, dass das Unfallgeschehen und damit der Reparaturvolumen auch im kommenden Jahr nicht mehr das Niveau vor der Pandemie erreichen wird. Wie schätzen Sie die weitere Entwicklung ein? Gerald Beese: Bis zum 2. Lockdown im Laufe des Novembers 2020 waren wir hinsichtlich des Reparaturvolumens sehr zuversichtlich, zwischenzeitlich lag dieses sogar über dem Vorjahres-Niveau. Zugegebenermaßen sind die weiteren Entwicklungen derzeit nicht valide abschätzbar. Wir beobachten kontinuierlich den Markt, wobei wir auch die umfangreichen Inhalte von schaden.news in unsere Analysen einfließen lassen.

Von Seiten der Partnerwerkstätten wird die Erstattung des zusätzlichen Aufwandes für Corona-Schutzmaßnahmen durch die K&L-Betriebe gefordert. Wie steht der SSV dazu und werden die Zusatzleistungen bezahlt? Gerald Beese: In Abstimmung mit unseren Auftraggebern haben wir als SSV zu Beginn der Corona-Pandemie kurzfristig und partnerschaftlich eine faire Lösung für unsere Partnerwerkstätten finden können, diese allgemeine Hilfe in der schwierigen Lage war vor dem Hintergrund der eingangs beschriebenen starken Unsicherheit temporär notwendig und angemessen. Von Seiten unserer Partnerwerkstätten haben wir durchwegs ein sehr positiven Feedback erfahren. Eines unserer Ziele war dabei die Unterstützung unserer Partner, um sie in die Lage zu versetzen sich und ihre jeweils individuellen Geschäftsmodelle an das „New Normal“ organisatorisch anpassen zu können. Diesen Beitrag haben wir unseren Partnern gegenüber geleistet. Und inzwischen gehören die entsprechenden Maßnahmen und Prozesse zur Routine.

Wo sehen Sie in den nächsten Jahren neben der Bewältigung der Folgen der Pandemie die größten Herausforderungen in der Schadensteuerung und in der Zusammenarbeit mit Partnerwerkstätten? Gerald Beese: Ich bin der festen Überzeugung, dass der Großteil unserer Partnerwerkstätten ihre Innovationskraft – auch schon vor der Corona-Pandemie – im Laufe der letzten Jahre nutzen und sogar stärken konnten. Ein prägnantes Beispiel ist der Umgang mit der Sensorik von Fahrerassistenzsystemen im Rahmen der Unfallschaden-Instandsetzung. Vor einigen Jahren war dieses Thema ebenfalls mit einer sehr hohen Unsicherheit belastet, es waren Investitionen in Ausstattung und Personal notwendig, aber das Thema ist beherrschbar und mittlerweile „business-as-usual“. Überrascht bin ich über die derzeit rapide Entwicklung im Bereich der Elektrifizierung bzw. Elektromobilität, insbesondere im Segment der (Plug-In-)Hybrid-Fahrzeuge aber auch der reinen Elektro-Fahrzeuge (BEV; battery electric vehicles). Der Trend Elektro-Mobilität in der Unfallschaden-Instandsetzung ist aber ebenso beherrschbar wie bereits gemeisterte Herausforderungen.

Ein Thema haben HDI und SSV in diesem Jahr besonders angestoßen: Sie arbeiten bei der Schadensteuerer von Caravan und Campern mit dem Spezialsteuerer CarSN und dem Werkstattnetz von AkzoNobel zusammen. Warum haben Sie dieses Pilotprojekt gestartet und was versprechen Sie sich davon? _Gerald Beese: _Die HDI Versicherung ist einer der größten Versicherer im „Caravan“-Segment. Vor dem Hintergrund besteht einerseits eine große Erfahrung in der Regulierung solcher Fahrzeug-Schäden, andererseits weiß HDI um die Herausforderungen in diesem (seit der Corona-Pandemie übrigens noch stärker) wachsenden Segment. Die Herausforderungen umfassen dabei sowohl die Reparatur-Technik und Teile-Logistik als auch die Kunden-Erwartungen. Als SSV haben wir mit carSN einen innovativen Partner gefunden, mit dem wir gemeinsam neue Wege beschreiten wollen, Mehrwerte für unsere Kunden generieren wollen und die herausfordernden Prozesse in diesem Segment optimieren möchten. Dabei geholfen hat uns auch unsere hoch-flexible IT-Infrastruktur, sodass wir unser Portfolio in kürzester Zeit erweitern konnten. Darüber hinaus ist die Bedienung des Caravan-Segments ein wichtiger Baustein zur Entwicklung des SSV zu einem Full-Service Schadensteuerer auch für andere Kfz-Versicherer.

Bei unserem Interview im Juni vergangenen Jahres haben Sie über eine mögliche Öffnung Ihres Werkstattnetzes für andere Kfz-Versicherer gesprochen. Wie weit sind hier Ihre Planungen? Gerald Beese: Seit unserem letzten Austausch ist im Hintergrund viel passiert, wir haben eine Vielzahl von Grundlagen zur Servicierung weiterer Kfz-Versicherer geschaffen. So haben

wir beispielsweise unsere IT-Anwendung zur Kommunikation mit unseren Partnerwerkstätten auf eine offene und mandanten-fähige Plattform migriert. Parallel dazu haben wir sämtliche Prozesse und Vorgänge, die wir digitalisieren wollten, digitalisiert. Neben der Fokussierung auf pragmatische, schlanke und digitale Prozesse haben wir explizit in das Thema Qualitäts-Management investiert. Das Feedback unserer Kunden gibt uns an der Stelle recht, dass wir auf dem richtigen Weg sind: Kunden, deren Unfallschaden in einer unserer Partnerwerkstätten instandgesetzt wurde, sind mit der Schadenregulierung signifikant zufriedener als Kunden, deren verunfalltes Fahrzeug außerhalb des Partnerwerkstattnetzes repariert wurde. Zudem konnten Storno-Quoten (von Reparatur-Aufträgen) reduziert werden und die Qualitäts-Kennzahlen gesteigert werden. Also eine echte WIN-WIN-WIN-Situation für alle Beteiligten. Wir sind nun also soweit, auch andere Kfz-Versicherer im größeren Umfang unser Dienstleistung Schadensteuerung anbieten zu können.

Vielen Dank für unser Interview.

Christian Simmert