



02.06.2021

STEUERUNG VON CARAVAN-SCHÄDEN: SSV FESTIGT KOOPERATION MIT CARSN

Vor rund einem halben Jahr sind die SSV Schadensschutzverband GmbH, der Schadensteuerer der HDI-Versicherung, gemeinsam mit dem Spezialsteuerer für Caravan (carSN) **in die Lenkung von Caravan-Unfallschäden eingestiegen**. Die Initiatoren ziehen im Gespräch mit schaden.news eine positive Bilanz des Pilotprojekts. So zeigte sich Gerald Beese, Geschäftsführer der SSV, zufrieden mit den Ergebnissen der Pilotphase. Gegenüber der Redaktion bestätigte er, dass SSV und HDI den Piloten nun gemeinsam mit dem Kooperationspartner carSN zu einer dauerhaften Zusammenarbeit weiterentwickeln werden: „Wir werden das Caravan-Geschäft weiter ausrollen und diesen Service unseren Versicherungskunden gezielt kommunizieren.“

SCHADENHÖHE DURCHSCHNITTLICH BEI 4.000 EURO

In den vergangenen sechs Monaten sind laut Gerald Beese mehr als 100 Caravan-Schäden in das Caravan-Schaden-Netzwerk der carSN eingesteuert worden. Die Schadenhöhe lag durchschnittlich bei 4.000 Euro. Dabei handele es sich sowohl um neuwertige Fahrzeuge als auch um Oldtimer-Caravans mit einem Alter von 30 Jahren oder älter. Hohe Restwerte und die emotionale Bindung der Besitzer zu ihren Fahrzeugen tragen dazu bei, dass oftmals auch große Schäden noch repariert werden. Klaus Lindner, Geschäftsführer von carSN, betont: „Bei der Caravan-Reparatur gibt es bisher nur wenig Standards. Neben Qualifikation der Mitarbeiter und Investition müssen eben auch die

Platzverhältnisse und der Umgang mit den Kunden stimmen.“ Die Ersatzteilbeschaffung sei oftmals herausfordernd, eine Standzeit der Fahrzeuge von sechs bis acht Wochen in den Werkstätten keine Seltenheit. Das erfordere auch Offenheit auf Seiten der Reparaturbetriebe, sich diesen Herausforderungen zu stellen.

WIE FUNKTIONIERT DIE STEUERUNG?

„Bereits im Vorfeld des Projekts konnten wir viel Potenzial im Caravan-Segment aufdecken und Prozessabläufe für Versicherer und Betriebe gleichermaßen verbessern“, erklärt Klaus Lindner. Die Steuerung eines Caravan-Schadens erfolgt im Zusammenspiel zwischen SSV, HDI, und carSN: Der bei der HDI gemeldete Schaden wird durch carSN in eine zertifizierte Partnerwerkstatt aus dem Acoat Selected Caravan Repair Netzwerk geroutet, die den Schaden mit dem entsprechenden Reparaturverfahren und Originalersatzteilen fachgerecht instand setzen soll. Dabei sorgt carSN für die Ersatzteil-Recherche und -Beschaffung sowie für eine validierte Analyse der Schadenhöhe. Die Karosserie- und Lackexperten der SSV begleiten den Reparaturprozess und stellen darüber hinaus die technische Schnittstelle zwischen carSN und HDI. Durch die strukturierten administrativen Prozesse sollen die Reparaturaufwände deutlich reduziert werden. Beispiel Ersatzteile: Gerade bei älteren Modellen ist die Beschaffung von Originalersatzteilen laut Klaus Lindner schwierig und erfordert immensen Zeitaufwand. Diesen übernimmt carSN – der Reparaturbetrieb kann die Zeit für die produktive Arbeit am Caravan nutzen.

Nicht zu unterschätzen sind zudem neben technischen Abläufen auch das Verhältnis der Caravan-Besitzer zu ihren Fahrzeugen. Stichwort Kundenservice: „Bei der Instandsetzung von Wohnmobilen, Wohnwagen und Campern spielen Emotionen eine wichtige Rolle“, weiß Klaus Lindner aus Erfahrung. Damit steigen die Anforderungen an den Kundenservice: Die Kommunikation über einen persönlichen Ansprechpartner, ausführliche Beratung und ein regelmäßiges Update über den Reparaturstand des Caravans sollten daher zum Standard gehören. carSN fungiert an dieser Stelle als Mittler zwischen dem Versicherer auf der einen und Betrieben auf der anderen Seite. Vor diesem Hintergrund blickt auch der Chef des Spezialsteuerers auf den aus seiner Sicht positiven Start der gemeinsamen Kooperation zurück: „Von Ersatzteilpreisen über die Kalkulation bis zu Reparaturmethoden: Wir haben erstmals eine Organisation gebildet, die alle Themen rund um die Caravan-Instandsetzung strukturiert anpackt und den Kunden auch serviceorientiert berät.“

WO LIEGEN DIE HERAUSFORDERUNGEN FÜR DIE BETRIEBE?

Auch Kai Gräper, Acoat Selected Manager beim Lackhersteller AkzoNobel, zeigte sich gegenüber schaden.news zufrieden mit dem Verlauf des Pilotprojekts. Er betont jedoch, dass dieses Geschäft vor allem für herausragend qualifizierte K&L-Betriebe mit entsprechender technischer Ausstattung in Frage kommt. „Inzwischen nutzen mehr als 70 Acoat Selected Caravan Repair-Betriebe die Schadenmanagementlösung von carSN“, berichtet er und unterstreicht, dass dieser Aufwärtstrend auch in den kommenden Monaten fortgesetzt werden soll. „Unser Ziel für dieses Jahr ist es, 100 Betriebe in das Netzwerk zu bringen.“

Die Werkstätten stehen bei der Reparatur der Caravans vor verschiedenen Herausforderungen, angefangen bei den Lieferzeiten für Ersatzteile – mit erheblichen Auswirkungen auf die Standzeiten. „In den Werkstätten müssen genügend Standplätze vorhanden sein, um die längeren Wartezeiten abfangen zu können“, betont Kai Gräper. Zudem müssen die Partnerbetriebe auch das notwendige Know-how für die Reparatur der Freizeitmobile verfügen. Zudem sei der höhere Kommunikationsaufwand der Betriebe mit den Caravan-Besitzern nicht zu unterschätzen, der mit deren emotionaler Bindung zum Fahrzeug einhergeht. Um die Werkstätten gezielt auf diese Herausforderungen vorzubereiten, entwickeln das Acoat Selected Caravan Repair Netzwerk und carSN derzeit ihr Schulungsprogramm weiter, das Mitte des Jahres an den Start gehen soll.

„CARAVAN-GESCHÄFT BLEIBT WACHSTUMSMARKT“

Wie wichtig solche Erfahrungswerte im Caravan-Segment sind, weiß auch Gerald Beese. Er betont: „Die Schadensteuerung von Caravan-Unfallschäden funktioniert komplett anders als bei Pkw-

Schäden. Die emotionale Bindung zum Caravan ist deutlich höher, wir müssen den Versicherungsnehmer mit einem guten Rundum-Service sowie Qualität überzeugen und nicht einfach nur in eine Partnerwerkstatt lenken.“ Daher steht in der entsprechenden Schadenabteilung beim Versicherer HDI die Schadenkommunikation im Mittelpunkt. Unterstützt wird diese durch die technische Expertise der SSV-Experten. „Das gibt allen Beteiligten auch auf diesem neuen Gebiet ein gutes Gefühl“, erklärt Gerald Beese und fügt hinzu: „Darüber hinaus werden wir die im Rahmen des Piloten gesammelten Erfahrungen analysieren und intern in die Produkt-Entwicklung einfließen lassen. Um weitere, valide Aussagen zu erhalten haben wir uns daher dazu entschlossen, die Zusammenarbeit mit der carSN von einem Piloten in eine dauerhafte Kooperation zu überführen.“ Die serviceorientierte Beratung der Caravanfahrer sowohl durch den Versicherer als auch durch den Reparaturbetrieb stünden dabei genauso im Fokus wie die fachgerechte Instandsetzung selbst.

GESTEUERTES CARAVAN-GESCHÄFT ALS ERGÄNZUNG

Kai Gräper betont jedoch: „Für Betriebe, die ein starkes Standbein im Caravan-Geschäft aufbauen wollen, kann das gesteuerte Geschäft nicht die einzige Basis darstellen.“ Vielmehr gelte es, gezielt die Selbstvermarktung in der Region in die Hand zu nehmen und das Vertrauen des Kunden durch gute handwerkliche Leistung zu gewinnen. Das Acoat Selected Caravan Netzwerk unterstütze Betriebe dabei, unter anderem durch gezielte Marketingmaßnahmen in der Region.

Ina Otto