SCHADEN.NEWS







15.04.2026

ENTERPRISE: „ERSATZMOBILITÄT IST EIN UNTERSCHÄTZTER HEBEL IM SCHADENPROZESS“

Das Management von Werkstattersatzwagen spielt gerade in Karosserie- und Lackierbetrieben eine wachsende Rolle. Prozessstörungen wie Lieferschwierigkeiten von Ersatzteilen, ein hoher Krankenstand oder einfach fehlende Kapazitäten fordern von Werkstätten in der Unfallschadenreparatur immer mehr Flexibilität. Im Exklusiv-Interview spricht Marco Slawik Replacement Rental Director bei Enterprise Mobility in Deutschland über Herausforderungen, Optimierungsansätze und dem konkreten Nutzen einer Mietflotte.

Marco Slawik, wie beurteilen Sie die aktuelle Lage im Schadenmarkt? Marco Slawik: Im deutschen Kfz-Schadenmarkt stehen alle beteiligten Akteure unter erheblichem Druck. Werkstattbetriebe und Autohäuser kämpfen mit Kapazitätsproblemen, Fachkräftemangel und steigenden Betriebskosten. Versicherer müssen Schadenprozesse effizient steuern und zugleich die Kundenzufriedenheit in einem zunehmend wettbewerbsintensiven Umfeld sichern. Und die Kunden erwarten schnelle, transparente und unkomplizierte Reparaturen – inklusive eines passenden Ersatzfahrzeugs ab dem ersten Tag.

Welche Rolle spielen Prozesseffizienz und Organisation aus dem Blickwinkel von Enterprise in diesem Umfeld? Marco Slawik: Eine sehr große, denn in diesem komplexen Umfeld wird jede vermeidbare Verzögerung und jeder unnötige Prozess zu einem Kosten- und Servicefaktor. Ein zentraler Hebel wird dabei häufig unterschätzt: die Organisation der Ersatzmobilität im Zusammenspiel von Werkstätten, Versicherern und Mobilitätspartnern.

Welche Steuerungsmöglichkeiten haben Werkstätten angesichts steigender Kosten Ihrer Ansicht nach? Marco Slawik: Der anhaltende Kostenanstieg stellt Werkstätten, Versicherer und Kunden gleichermaßen vor Herausforderungen. Umso wichtiger ist es für die Reparaturbetriebe, sich konsequent auf ihre Kernkompetenzen zu fokussieren und alle Störfaktoren zu beseitigen, die eine hohe Werkstattauslastung und zügige Reparaturprozesse behindern. Kosten für Energie oder Ersatzteile lassen sich kaum beeinflussen. Sehr wohl steuern können Betriebe jedoch, wie reibungslos Fahrzeuge durch die Werkstattprozesse laufen – und wie wenig Zeit und Kapazitäten in Tätigkeiten gebunden sind, die nicht zum eigentlichen Kerngeschäft gehören. Die Organisation von Ersatzmobilität ist hierfür ein typisches Beispiel.

Sie sprechen von einem „unterschätzten Nadelöhr" bei den Werkstätten. Was meinen Sie damit? __Marco Slawik: __Das Betreiben einer eigenen Ersatzfahrzeugflotte. Viele Werkstätten terminieren Reparaturen nach der Verfügbarkeit ihrer Ersatzfahrzeuge – und nicht nach ihrer tatsächlichen technischen Kapazität. Dadurch gehen abrechenbare Stunden verloren und Produktivitäts- sowie Ertragspotenziale bleiben ungenutzt. Außerdem führen Verzögerungen bei der Terminvergabe oder längere Wartezeiten zwangsläufig zu unzufriedenen Kunden.

Können Sie das weiter ausführen? Wo liegen die Schwächen einer eigenen Ersatzflotte Ihrer Meinung nach? Marco Slawik: Eine selbst gemanagte Ersatzflotte erscheint zunächst attraktiv, da sie Kontrolle und Verfügbarkeit verspricht. In der Praxis führt sie jedoch häufig zu gebundenem Kapital in Fahrzeugen, die zeitweise ungenutzt bleiben. Hinzu kommen ein hoher administrativer Aufwand und Personaleinsatz für Disposition, Dokumentation, Schadenaufnahme und Abrechnung sowie operative Risiken etwa bei Pannen oder Unfällen. Auch zusätzliche Themen wie die Bearbeitung von Verkehrs- und Parkverstößen entwickeln sich zu einem nicht zu unterschätzenden Kosten- und Verwaltungsfaktor. **Ein häufig diskutiertes Thema ist die Zusammenarbeit zwischen Versicherern und Werkstätten. Wo liegen da aus Ihrer Sicht die größten Herausforderungen? Marco Slawik:** Komplexe Abläufe zwischen Versicherern und Werkstätten, insbesondere bei nicht gesteuerten Schäden, können die Kosten und den Prozessaufwand erhöhen. Außerdem wirken sie sich negativ auf Effizienz und Kundenzufriedenheit aus. Aus Sicht der Versicherer führen uneinheitliche Dokumentationen, unklare Fahrzeugklassifizierungen oder manuelle Rechnungsprüfungen zu einem hohen Bearbeitungsaufwand. Auf Werkstattseite binden Rückfragen und Korrekturen wertvolle Ressourcen. Zusätzlich sorgen unterschiedliche Abrechnungsstandards, manuelle Datenübertragungen, fehlende Transparenz bei Mietdauer und Fahrzeugkategorien sowie nachgelagerte Rückfragen an Kunden für vermeidbare Reibungsverluste. Das erhöht die Prozesskosten und führt zu einem aus Kundensicht wenig transparenten Schadenablauf.

Was denken Sie, wie lässt sich diese „Kostenspirale" durchbrechen? __Marco Slawik: __Entscheidend ist, bestehende Prozesse konsequent zu überprüfen und zu vereinfachen. Spezialisierte Mobilitätsdienstleister können hier unterstützen, indem sie Organisation, Bereitstellung und Abrechnung der Ersatzmobilität aus einer Hand übernehmen. Das entlastet Werkstätten und Versicherer, reduziert Komplexität und verbessert die Kundenzufriedenheit. Gleichzeitig werden Qualitätsstandards und Kostentransparenz sichergestellt.

Worauf kommt es dabei aus Ihrem Blickwinkel an? Marco Slawik: Moderne Mobilitätspartnerschaften setzen auf digitale Buchungssysteme, definierte Servicelevels und klare Prozesse. Standardisierte Konditionen schaffen Verlässlichkeit für alle Beteiligten, während digitale

Schnittstellen Mehrfacheingaben vermeiden und konsistente Daten bereitstellen.Ergänzend sorgen transparente Reportings für Klarheit über Mietzeiträume, Fahrzeugkategorien und Konditionen.

Welcher konkrete Nutzen ergibt sich daraus für die Werkstätten, Versicherer und Kunden?
__Marco Slawik: __Die Kunden profitieren von einem professionellen und komfortablen Service mit einem passenden Ersatzfahrzeug zum Reparaturbeginn. Werkstätten reduzieren ihren Verwaltungsaufwand und können sich auf ihr Kerngeschäft konzentrieren. Versicherer gewinnen an Steuerungsmöglichkeiten und profitieren von einer präziseren Abrechnung und effizienteren Abläufen. Gerade in einem zunehmend komplexen Umfeld sind abgestimmte Prozesse und enge Zusammenarbeit entscheidend für nachhaltige Effizienz und hohe Kundenzufriedenheit. **Vielen Dank für unser Interview!**

Christian Simmert