

Zofingen, 16. November 2009

Schadenkongress Potsdam vom 26./27. Oktober 2009

Von Christoph Flückiger

Einmal jährlich trifft sich die Schadenwelt zum grössten Kongress rund um das Thema Schaden, Instandsetzung und Versicherung. Die Zeitschrift «Autohaus» lädt alle involvierten Unternehmen, Verbände, Organisationen und sonstige Beeinflusser nach Potsdam ein. Swissgarant beschäftigt sich seit Jahren intensiv mit dem Thema Schaden. In der IG Swissgarant haben sich führende Unternehmen mit Kernkompetenz Schadenmanagement und Instandsetzung von beschädigten Automobilen zusammengeschlossen.

Aus der Perspektive des Frosches kann man viel entdecken. Kleinste Lebewesen, Pflanzen im Wasser und am Boden kann der Frosch aus der Nähe betrachten, doch einen Überblick bekommt er nicht. Swissgarant bevorzugt die Perspektive des Vogels und blickt auch immer wieder über den Tellerrand hinaus. Wer langfristig und nachhaltig agieren will, braucht entsprechende Markt- und Fachkenntnisse. Beim Schadenkongress in Potsdam gibt sich die automobilen Schadenwelt, zumindest die deutschsprachige, ein Stelldichein. Der Kernfokus der Veranstaltung liegt zweifelsfrei im eigentlichen Markt, allerdings hat auch die Technik durchaus ihren Platz.

Nach der Begrüssung durch Professor Hannes Brachat, «Autohaus»-Herausgeber, und Walter K. Pfauntsch, Chefredaktor «Schadenbusiness», ging es gleich technisch los: Frank Leimbach, Geschäftsführer des KTI (Kraftfahrzeugtechnisches Institut) sowie Bereichsleiter des DEKRA Technology Center, illustrierte eindrücklich, welche Auswirkungen eine nicht fachgerechte Instandsetzung hat. Als Beispiel der Untersuchung diente ein Seitenschaden bei einem VW Passat B6. Der Erstcrash wurde gemäss EuroNCAP seitlich ausgeführt. Nach der Auswertung der Eindringtiefe und des Deformationsverhaltens wurde die B-Säule ersetzt. Die Arbeit erfolgte ohne spezifische Herstellerangaben respektive nach Reparaturanleitungen des Vorgängermodells. Zudem wurden bewusst Schweissgeräte eingesetzt, welche nicht den Anforderungen für Instandsetzungen von neusten Materialien im Karosseriebau (hoch- und höchstfeste Stahlbleche) entsprechen. Nachträglich wurde der identische Crashtest wiederholt. Die Ergebnisse sind dramatisch und müssen jeden Instandsetzungsbetrieb wachrütteln: Die Eindringtiefe beim zweiten Crash war bis zu 60 mm tiefer! Als Folge davon versagten zum Teil Sicherheitssysteme wie Seitenairbag. Im Weiteren wurden auch die Sitzkonsole und der Beifahrersitz stark deformiert und es traten Verformungen von A-Säule und im Dachbereich auf. Deutlich zeigte Frank Leimbach auf, wie wichtig Herstellervorschriften bei der Instandsetzung sind.

Im nachfolgenden Referat von Jörg Elsner, Fachanwalt für Versicherungs- und Verkehrsrecht sowie Vorsitzender im Deutschen Anwaltverein, wurde das Konzept «schadenfix.de» vorgestellt. «schadenfix.de» sieht sich als Gegenpool zur «Aldisierung» der Schadenregulierung, welche durch die Schadensteuerung feststellbar ist. Dank «schadenfix.de» erhalten Werkstätten die Möglichkeit, sich im Auftrag der Kunden für eine 100%-ige Entschädigung des Schadenanspruches einzusetzen.

Als eine Gegenmassnahme zur Schadensteuerung präsentierte die HDI-Gerling Versicherung die verstärkte Zusammenarbeit von Versicherungswirtschaft und Automobilhersteller. Auch wenn der Lösungsansatz angesichts der Problematik Schadensteuerung verständlich ist, das Kernproblem wird natürlich so nicht gelöst, vielmehr wird hier versucht, den «Teufel mit dem Beelzebub auszutreiben». Diese Tendenz ist für freie Instandsetzungsbetriebe wie auch für Markenvertretungen (mit Ausnahme der konzerneigenen Filialbetrieben und Niederlassungen) gleich gefährlich.

Einen flammenden Appell an die Versicherungsvertreter und Flottenbewirtschafter richtete Christian Hoog. Er ist Inhaber und Geschäftsleiter der Auto Christian GmbH, eines Vorzeige-Instandsetzungsbetriebes mit über 40 Mitarbeitern, welche ihr Ein- und Auskommen vor allem mit gesteuerten Aufträgen der Versicherungen hat. Zudem ist die Firma stark im Segment Flotten- und Leasingaufträge. Was Christian Hoog schilderte, war dramatisch. Trotz modernstem Betrieb, einer innovativen EDV Online-Applikation und einer optimalen Auslastung ist die Rentabilität nicht zufrieden stellend. Die Firma verkauft 34'000 Arbeitsstunden pro Jahr. Verschiedene markige Sätze illustrieren die dramatische Situation. Christian Hoog im Originaltext: „Die HUK hat hier den Markt in meinen Augen verstanden: Sie sieht, dass wir nicht rechnen wollen, nicht können oder einfach die Zeit dazu nicht haben“. Oder, ähnlich dramatisch: „Um es hart zu sagen: Wer nicht spurt, kann gehen“. Seine Idee, die Problematik zu lösen, ist originell: Er fordert auf, ein Franchiseunternehmen zu gründen, welches die Gesamtinteressen der Franchisenehmer, also der einzelnen Instandsetzungsbetriebe gegenüber der marktmächtigen Versicherungswirtschaft, ins Lot bringt. Diese gewagte These war denn auch während dem Abendessen das Gesprächsthema. Ob diese Idee tatsächlich der Weisheit letzter Schluss ist, bleibt offen. Auf jeden Fall zeigte das Referat die dramatischen Auswirkungen der Schadensteuerung auf die Rentabilität der Unternehmen. Und es zeigte auf, dass insbesondere die Verbände ihre Hausaufgaben diesbezüglich nicht gemacht haben.

Am nächsten Tag folgten weitere Präsentationen. So wurde das Repanet von Standex oder das Konzept von Volkswagen bezüglich Instandsetzung von Unfallschäden präsentiert. Die Allianz präsentierte das Modell «Fairplay». Dieses Konzept sieht sich ebenfalls als Gegenpool zur Schadensteuerung. Bei «Fairplay» kann sich jeder Betrieb beteiligen. Nach dem Motto «Offen für alle Werkstätten statt closed shop für ein kleines Werkstattnetz» verfolgt die Allianz in Deutschland einen ganzheitlichen Ansatz. «Fairplay» ist ein geregelter, standardisierter, schneller und weitgehend maschineller Prozess ohne Papier und Telefonate für eine einfache Schadenabwicklung. Zur Anwendung kommt der übliche, betriebsspezifische Stundenverrechnungssatz. Weshalb die Allianz Schweiz nicht diesen Weg geht, konnte leider nicht in Erfahrung gebracht werden.

Die Schlussrede hielt Wilhelm Hülsdonk, Vizepräsident des ZDK (Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe). In seinem hochinteressanten Referat zeigte er auf, wie sich die europäischen Automobilgewerbe-Verbände für eine Weiterführung der heutigen GVO (in der Schweiz «Bekanntmachung über die wettbewerbsrechtliche Behandlung von vertikalen Abreden im Kraftfahrzeughandel») stark macht. Bekanntlich läuft die derzeitige GVO im 2010 aus. Zudem präsentierte er die neue Marke von ZDK und ZKF «autoglas Plus». Dank des gemeinsamen Vorgehens der beiden Verbände (entsprechen bei uns AGVS und VSCI) versucht das Gewerbe, zusammen mit der

Assekuranz, Marktanteile, welche in der Vergangenheit an Carglass gingen, zurückzuholen. In Deutschland ist nach der anfänglichen Euphorie der Versicherungen Ernüchterung eingetreten. Denn Carglass versteht es, dank geschicktem Marketing die Sensibilität der Automobilisten für Schäden an Windschutzscheiben zu steigern. So «klebt» die Nase jedes Fahrzeughalters permanent an der Scheibe, damit dann auch wirklich der kleinste Steinschlag festgestellt wird. Denn genau hier setzt Carglass an: Im Carglass Fernsehspot wird gezeigt, wie beim Überfahren eines Schlaglochs oder beim Einschalten der Klimaanlage aus dieser Bagatelle die ganze Scheibe reissen könne.

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass die Situation in der Schweiz bezüglich Schadensteuerung noch weniger dramatisch ist als in Deutschland. In Bezug auf die Aktivitäten bei der Schadensteuerung ist die HUK-Coburg mit der Zurich vergleichbar. Dass die Zurich in dieser Beziehung nicht gleich viel Erfolg hat wie die HUK in Deutschland, liegt vor allem an den landestypischen Eigenschaften. Einerseits ist es die Kleinräumigkeit, die verschiedenen Landesteile, topografische Gegebenheiten aber sicher auch die mentalen Unterschiede. Der Schweizer lässt sich viel weniger gern vorschreiben, was er zu tun hat. Und er hat, insbesondere in ländlichen Gegenden, ein gesundes Misstrauen gegen allzu grosse und marktmächtige Organisationen. Dies ist zweifelsfrei ein Pluspunkt für unsere gewerblich orientierten Instandsetzungsbetriebe. Allerdings sind permanente Bemühungen diesbezüglich zwingend notwendig. Der AGVS hat mit der Broschüre «Damit aus dem Schaden kein Ärger wird» viel dazu beigetragen, die schweizerischen Automobilisten entsprechend zu sensibilisieren. Es ist wünschenswert, dass in Zukunft das gesamte Automobilgewerbe vermehrt am gleichen Strick zieht und alles daran setzt, den gewerblichen Mittelstand zu stärken und auskömmliche Renditen sicherzustellen. Noch ist es in der Schweiz nicht zu spät.