BVDP NETZWERKSTATT

Es wird noch komplizierter

Bei der BVdP Netzwerkstatt 2017 in Kassel ging es um die spürbaren Veränderungen des Pkw-Bestandes und die Auswirkungen auf das Reparaturgeschäft. Schadensteuerung bleibt jedenfalls ein Wachstumsmarkt.

Foto: Dieter Vähnöder

Kassel ist Treffpunkt für Werkstätten, Versicherer, Flottenbetreiber und Schadendienstleister.

Wer erwartete, dass der „Signalisationsstreit" zwischen dem Versicherer HUK-Coburg und dem Schadensteuerer Innovation Group auf der Bühne der diesjährigen Netzwerk-Veranstaltung des Bundesverbandes der Partnerwerkstätten BVdP in Kassel fortgesetzt würde, hatte sich getäuscht. Bei einer Aussprache fanden beide Parteien kürzlich eine Einigung. Hintergrund der Unstimmigkeiten waren die Pläne der HUK-Coburg, den Partnerbetrieben des eigenen Werkstattnetzes mit der Marke „Die Partnerwerkstatt" eine exklusive Signalisation nach außen hin zu ermöglichen. Stein des Anstoßes waren die auf den weithin sichtbaren Stelen angebrachten Logos der unter der HUK Schadenkooperation agierenden Versicherer. Dies war aus Sicht des Schadensteuerers Innovation Group, der Schäden teilweise in eben dieselben Partnerwerkstätten steuert, nicht hinnehmbar. Auch die von der Innovation Group betreuten Versicherer kritisierten das exklusive Branding. In Kassel spielte das Thema öffentlich keine Rolle mehr. Stattdessen wurde ganz brav über die „Mobilität der Zukunft" gesprochen.

Wachsende Mitgliederzahlen

BVdP-Geschäftsführer Robert Paintinger eröffnete die Veranstaltung zunächst mit einem kurzen, aber aus Sicht des Verbandes erfreulichen Rückblick. „Es ist sehr viel passiert im letzten Jahr, aber wir als Verband sind auch für solche Ereignisse gut aufgestellt", so Paintinger mit Blick auf die Ereignisse in der Versicherungswirtschaft, bei den Schadensteuerern und im Flottenmarkt. Dass die Partnerwerkstätten auf die Unterstützung des Verbandes bauen und vor dem Hintergrund der Entwicklungen am Markt einen starken Interessenvertreter brauchen, zeigt auch der Anstieg der Mitgliedszahlen. Waren es im gesamten Jahr 2016 noch 20 neue Mitglieder, so waren es von Januar bis Februar 2017 schon 25. „Unser Ziel ist nie die Konfrontation, sondern immer die Kooperation. Wir sind alle aufeinander angewiesen. Wir sind kein politischer Verband, sondern in unserem Fokus steht vornehmlich das Business", umschreibt Paintinger die Ausrichtung des Verbandes. Paintinger geht davon aus, dass der Zustrom von gesteuerten Flottenfahrzeugen im Vergleich zum Individualkunden proportional stärker wird. Dazu kommen digitale Zugänge zu den Autos, die eine riesige Datenflut erzeugen. In Zukunft sieht Paintinger deshalb neue Player wie Internet- und Kommunikationsunternehmen als feste Größen im Mobilitätsmarkt.

Stagnierender Pkw-Markt ab 2025

Klaus-Jürgen Heitmann, Vorstandsmitglied der HUK-Coburg, sieht ebenfalls einen sich wandelnden Markt der Mobilität, geht aber davon aus, dass auf absehbare Zeit die individuelle Mobilität das prägende Format der breiten Masse bleiben wird. Allerdings sieht er für die Zeit ab etwa 2025 einen stagnierenden Pkw-Markt und aufgrund zunehmender Assistenzsysteme rückläufige Schadenhäufigkeiten. „Das war in den letzten Jahren schon deutlich zu spüren. Die Betriebe merkten das nur nicht, weil sich der Fahrzeugbestand verdreifacht hat", so Heitmann, „das ist hochgradig relevant, weil es nichts anderes bedeutet, als dass der Markt für die Betriebe perspektivisch nicht mehr wächst."

Zur Wettbewerbssituation mit den OEM sieht er eine deutliche Abschottungsstrategie. „Bindungsinitiativen der OEM wie Service-Flatrates sind nichts anderes als Schadensteuerung", sagt Heitmann. Auch die zunehmende Komplexität bei Technik, Elektronik und Vernetzung fällt für ihn unter die Abschottung. „Wir Versicherer kämpfen dafür, dass die Daten, die heute ein modernes Auto produziert, morgen dem gesamten, auch dem freien Markt, zur Verfügung stehen." Er

führt zusammenfassend aus: „Wir kommen immer stärker in einen Verdrängungsmarkt, es gibt zukünftig kein Wachstum mehr zu verteilen.“ Es sei für den Versicherer HUK-Coburg ein fundamentales Anliegen, dass der freie Markt liefer- und reparaturfähig bleibt, auch wenn die Welt „systematisch komplexer gemacht“ werde. Er wünsche sich, dass die Akzeptanz für Reparaturwerkstätten steigt, die kein Markenlogo tragen. Heitmann warnte: „Die Betriebe müssen weitere Standbeine und Umsatzfelder aufbauen, um diese Rückgänge aufzufangen.“

Gesteuerte Schäden nehmen zu

Matthew Whittall, alter und neuer Vorstandsvorsitzender der Innovation Group, hielt es zunächst mit Mark Twain: „Prognosen sind schwierig, besonders wenn sie für die Zukunft sind.“ Bezüglich rückläufiger Fahrzeugbestände und Unfallzahlen stimmte er Klaus-Jürgen Heitmann zu. „Unsere Herausforderungen sind ähnlich derer der Versicherungswirtschaft, aber unser Markt der gesteuerten Schäden wird weiter deutlich wachsen, auch wenn der Gesamtmarkt schrumpft. Solange Autos fahren, egal wer sie besitzt, gehen sie kaputt und brauchen einen Dienstleister.“ Den Partnerbetrieben sagte er: „Wir sind in puncto Service, Reparaturgeschwindigkeit und Flexibilität den Markenbetrieben weit überlegen, bis auf die Vermarktung. Trotzdem stellen wir fest, dass immer mehr Kunden in freie K&L-Betriebe gehen“, so Whittall.

DAS SIND DIE KERNAUSSAGEN FÜR K&L-BETRIEBE

- Prozesse bei Dienstleistern und Versicherern werden immer komplexer
- Pkw-Bestand stagniert ab ca. 2025
- Rückläufige Schadenhäufigkeit ab ca. 2020
- Markt der gesteuerten Schäden nimmt zu
- Teilnehmende Betriebe profitieren
- Flottenbetreiber brauchen Netzwerk aus freien K&L-Betrieben
- Betriebe müssen sich breiter aufstellen
- Komplexität und Technik der Fahrzeuge nimmt zu
- Telematikdaten müssen für den freien Markt zugänglich sein
- Assistenzsysteme und Kalibrierung sind zunehmend bedeutsam
- Anzahl der Flottenfahrzeuge sinkt durch steigende Effizienzbetrachtungen
- Organisation und Nutzung von Flotten ändern sich
- Fuhrpark „on demand“
- Individuelle Mobilität bleibt erhalten

Foto: Fotolia/juefraphoto

Die professionelle Schadenabwicklung im Flottenbereich wird noch wichtiger.

Aus Sicht der Flottenbetreiber stellte als Abschlussredner Christian Braumiller, Geschäftsführer der FlottenMeister GmbH fest: „Das Auto wird zukünftig als Motivation in der Flotte nicht mehr die Wertigkeit haben wie heute. Immer häufiger verlangen die Kunden keine dauerhaften Dienstwagen, sondern Mobilität, wenn sie nötig ist. Langzeitmiete und Carsharing werden an Bedeutung gewinnen.“ Auch hält er die Telematik für wichtig. „Sie kann zukünftig die Fuhrparksteuerung und Schadenabwicklung erleichtern. Für unsere Branche wird entscheidend sein, wer die besten Prozesse und elektronischen Lösungen hat.“

Fazit der Veranstaltung: Veränderungen in der Mobilität und damit verbundene Auswirkungen auf die Branche kommen Schritt für Schritt, nicht schlagartig. Der Markt für gesteuerte Unfallreparaturen wird weiter wachsen. Die teilnehmenden Betriebe sind in einem lukrativen Segment unterwegs, müssen aber mit der raschen Entwicklung Schritt halten.

Dieter Väthröder