

Foto: benjaminmoite/fotolia

UNFALLINSTANDSETZUNG

Es könnte sich rechnen ...

Jährlich werden bis zu 2,5 Millionen Kfz-Unfälle polizeilich erfasst. Schätzungen gehen aber von bis zu zwölf Millionen Karoserieschäden aus. Ist die Instandsetzung für Kfz-Betriebe also ein einträgliches Geschäftsfeld?

Nach wie vor ist das Unfallinstandsetzungsgeschäft durch die Maßnahmen der Kfz-Versicherer gesteuert. Ein Blick in die GDV-Statistik belegt, dass sich die Umsatzgrößen der durch die Versicherungsgesellschaften beglichenen Beträge mit rund 20,1 Milliarden Euro im Jahr 2010 nur geringfügig auf 20,7 Milliarden Euro im Jahr 2014 gesteigert haben.

In einer Langfristbetrachtung von 1995 bis 2014 ist zwar ein „nominaler“ Anstieg von ausbezahlten „Leistungen“ der Kfz-Versicherer von 22 Prozent nachvollziehbar. Unter Bezugnahme auf die allgemeinen Preissteigerungsraten in Deutschland wäre allerdings in diesem Zeitraum eine Steigerung von rund 29 Prozent notwendig gewesen, um die infla-

tionäre Entwicklung auszugleichen. Selbstverständlich haben zu diesem „realen Rückgang“ nicht nur die Aktivitäten zur Schadensteuerung an die kostenoptimierten Netze der Kfz-Versicherer beigetragen. Wesentliche Entlastungseffekte sind den mittlerweile milden Wintermonaten, aber auch den Fahrerassistenzsystemen, die zu geringeren Schadenaufkommen führen, zuzurechnen.

HERAUSFORDERUNGEN

- Investitions- und Risikobereitschaft in größere Betriebseinheiten zur Realisierung von Skaleneffekten
- Zeitgemäße Qualifizierung und Betriebsausstattung hinsichtlich neuer Reparatur- und Instandsetzungsmethoden
- Sicherstellung der „Grundauslastung“ durch erweitertes Angebots- und Leistungsspektrum (z.B. Smart-Repair)
- Prozessuale und kompetenzzeitige Optimierung mit Integration „digitaler“ Abläufe
- Schaffung von Betreuungs- und Marketing-Kompetenzen hinsichtlich spezieller Kundengruppen wie gewerbliche Abnehmer oder Freiberufler

Volatilität des Schadenaufkommens

Hinzu kommen die Schwankungen bei der Unfallhäufigkeit im Jahresverlauf. Daraus resultieren Auslastungsspitzen in den Monaten Mai und Juli sowie von Oktober bis Dezember. Nach Daten des Statistischen Bundesamtes kommt es – entgegen der häufig anzutreffenden Meinung – sogar in den Wintermonaten Januar und Februar zu den wenigsten Unfällen.

KURZFASSUNG

Auf den ersten Blick scheint der Unfallinstandsetzungsbereich ein einträgliches Geschäftsfeld für Kfz-Betriebe zu sein. Auf den zweiten Blick zeigen sich zentrale Herausforderungen.

Stagnierende – im vergangenen Jahr sogar rückläufige – Umsätze sowie die hohe Schwankungsbreite hinsichtlich der Auslastung stellen die Karosserie- und Lackierbetriebe vor spezifische Herausforderungen hinsichtlich der betriebswirtschaftlichen Tragfähigkeit. Insbesondere wird deutlich, dass auslastungsschwache Perioden durch neue Geschäfts- und Betätigungsfelder zu nivellieren sind. Eine Analyse des Angebotsverhaltens von Autohausbetrieben zeigt, dass beispielsweise die Entfernung von Beulen zum üblichen Leistungsspektrum zählt. Allerdings führen solche Arbeiten nur etwa 41 Prozent der Betriebe selbst aus. Ein ähnliches Bild bei der Lackreparatur – der so genannten Spot-Lackierung. Rund 98 Prozent der befragten Autohaus-Verantwortlichen geben an, dass solche Reparaturumfänge durch ihre Betriebe angeboten würden. Hingegen führt nur ein Anteil von rund 39 Prozent solche Lackreparaturen selbst durch (siehe Grafik rechts unten).

Kritische Betriebsgröße

Die Analysen am Institut für Automobilwirtschaft zeigen zudem, dass die heute kleinbetrieblichen Strukturen zu ungünstigen Aufwands-/Ertragsrelationen führen. Der Zentralverband Karosserie- und Fahrzeugtechnik weist heute eine durchschnittliche Betriebsgröße mit durchschnittlich 9,5 Produktivkräften aus. Der durchschnittliche Umsatz betrug im Geschäftsjahr 2013/14 rund 1,4 Millionen Euro – also etwa 143.800 Euro je Produktivkraft.

Die überschlägige Kalkulation am Institut für Automobilwirtschaft zeigt hingegen, dass die betriebswirtschaftliche Tragfähigkeit auf lange Sicht erst bei rund 15 Produktivkräften gegeben ist. Ursächlich für diese Entwicklung hin zu größeren Betriebseinheiten ist vor allem die ungünstige Kostenhöhe und -struktur in Karosserie- und Lackierbetrieben. Sie ist nicht zuletzt verursacht durch zunehmende Investitionsvolumina in die Betriebs- und Geschäftsausstattung bezüglich der Reparatur- und Umwelttechnik, aber auch durch zunehmende Personalkosten, die nicht zuletzt durch den Schulungsbedarf

hinsichtlich neuer Reparatur- und Instandsetzungsmethoden auch künftig noch ansteigen werden. Vor diesem Hintergrund gelingt die Realisierung sogenannter Skaleneffekte erst ab wesentlich größeren Betriebseinheiten, als dies heute in der Branche üblich ist.

Zentrale Herausforderungen

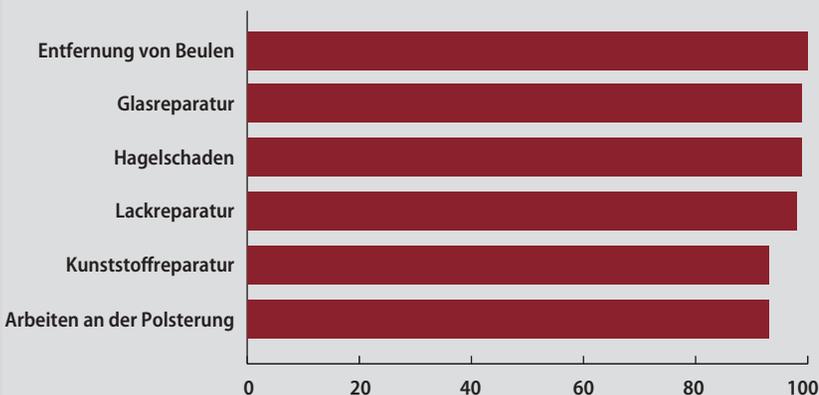
Für Karosserie- und Lackierbetriebe ergeben sich zentrale Herausforderungen über die betriebswirtschaftliche Tragfähigkeit hinaus aus dem Einsatz neuer Medien bei der Schadensteuerung, aber auch im Angebotsverhalten: Denn Kunden werden das Autohaus oder den Instandsetzungsbetrieb nur dann auch im Schadenfall konsultieren, wenn etwa die Kfz-Versicherung bereits beim Betrieb des Vertrauens abgeschlossen wurde. Zudem sind spezielle

Kundensegmente – beispielsweise gewerbliche Kunden oder Freiberufler, die hinsichtlich der Schadenabwicklung grundlegend auf die Sicherstellung der Mobilität angewiesen sind – zu berücksichtigen.

Zusammenfassend ist davon auszugehen, dass der Konzentrationsprozess im K&L-Bereich noch nicht abgeschlossen ist. Es wird einerseits zu größeren Betriebseinheiten kommen, andererseits werden die Vertriebsorganisationen der Hersteller – zusammen mit ihren Captive-Versicherern – stärker auf eine tragfähige Netzabdeckung auch im Karosserie- und Lackierbereich achten. Ebenfalls nicht zu vernachlässigen ist der Trend zur „Digitalisierung“ der Prozesse. Gerade kleinere Betriebe laufen mittlerweile Gefahr, im wahrsten Sinne des Wortes, „den Anschluss zu verpassen“. Prof. Dr. Stefan Reindl

SMART-REPAIR: ANGEBOTSVERHALTEN

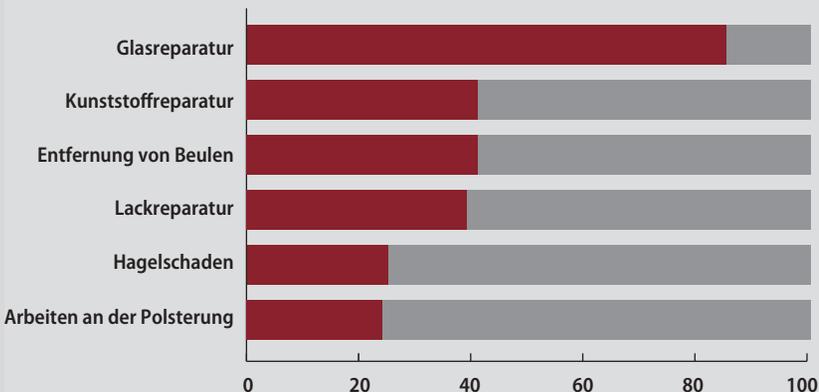
Welche der folgenden Smart-Repair-Methoden bieten Sie an?



Quelle: Institut für Automobilwirtschaft, Studie: Smart-Repair im Autohaus, Befragungszeitraum: Mai 2014, n_{gesamt} = 275, puls Marktforschung GmbH

SMART REPAIR: DURCHFÜHRUNG

Eigene Durchführung (intern) vs. Fremdvergabe (extern)



Quelle: Institut für Automobilwirtschaft, Studie: Smart-Repair im Autohaus, Befragungszeitraum: Mai 2014, n_{gesamt} = 275, puls Marktforschung GmbH