

Strategien aus der Praxis

Glasschäden im Fuhrpark | Sofort beseitigen lassen oder erst am Laufzeitende? Reparatur oder Tausch? Die Kosten selber tragen oder über den Versicherer abrechnen? Drei Fuhrparkleiter berichten über ihr Vorgehen.

Austauschen, nur wenn es unvermeidbar ist

„Glasschäden kommen in letzter Zeit häufiger vor. Wir versuchen, die Scheiben reparieren zu lassen, das ist aber nicht immer möglich. Grundsätzlich wird die Reparatur schnellstmöglich durchgeführt und auch wenn ein Tausch unvermeidbar ist, wird dieser zeitnah durchgeführt. Wir warten nicht bis zum Laufzeitende, es sei denn, dieser Vorgang steht kurz bevor. Bei uns ist die Reparatur kostenlos – wird von der Versicherung übernommen –, beim Tausch wird die Selbstbeteiligung fällig.“

Frank Lepage, Central Services Agent, ALSO Deutschland

Vor Jahren schon Vorkehrungen getroffen

„Glasschäden sind im Fuhrpark ein ständiges und durchaus beachtenswertes Thema. Bei der Versicherung geht es nicht nur um die Schadenquote, sondern auch um die Schadenhäufigkeit. Glasschäden sind dabei sogenannte Frequenzschäden und an sich nicht zu vermeiden. Aufgrund der wachsenden Anzahl an Assistenzsystemen und damit steigenden Ersatzteilpreisen bei den Scheiben kann dieses Thema für keinen Fuhrparkmanager ein Randthema sein.“

Wir haben hier bereits vor einigen Jahren Vorkehrungen getroffen, die uns in der aktuellen Verhandlung positive Möglichkeiten bieten. Wir haben einen Rahmenvertrag mit einem deutschlandweit agierenden Partner geschlossen (Junited Autoglas). Durch entsprechende Rabatte und Service Level Agreements bei Reparaturquoten konnten wir die Reparaturkosten so weit mindern, dass wir zuletzt die Glasschäden aus der Versicherung lösen konnten. Hintergrund war, dass die Aufwendungen für die Schäden geringer waren als die Kosten für die Versicherung von Glasschäden.

Wichtig waren neben der damit erzielten Einsparung auch der einheitliche Prozess und zentrale Ansprechpartner. Dadurch lässt sich der Aufwand für den Nutzer minimieren und der Prozess ist einfach zu verstehen und zu steuern.

Bei den anderen Schäden ist es in der Regel eine Einzelfallentscheidung. Sofern möglich, belassen wir die Schäden am Fahrzeug und reparieren zum Schluss vor der Rück-

Foto: Industrieblick/Fotolia



Scheibentausch | Durch die steigende Zahl an Assistenzsystemen werden neue Scheiben mehr denn je zum Kostenfaktor. Kleinere Schäden werden daher häufig über Smart Repair repariert

gabe. Auf die Minderwerte der Leasinggeber zu vertrauen, ist dabei teilweise ein Roulette-spiel, da wir mehrere Leasinggeber haben.

Größere Schäden werden sofort repariert, jedoch, so gut es geht, durch günstige Reparaturmethoden und Smart Repair. Dazu muss natürlich eine entsprechende Grundlage mit dem Leasinggeber vereinbart sein, damit Werkstatt und Reparaturmethode beeinflusst werden können.“

Fuhrparkverantwortlicher einer großen Flotte aus Bayern

Kosten und Arbeitszeit gespart

„Grundsätzlich ist das Thema Glasschäden, insbesondere durch Steinschlag, ein Thema in unserem Fuhrpark.“

Nach einer Umstellung bei der Schadenbehebung Ende 2013 gab es noch punktuell Schäden in 2014, in 2015 jedoch bislang nicht einen einzigen Steinschlag.

Wir arbeiten nunmehr mit einem freien Anbieter, welcher bundesweit aktiv ist und sich um sämtliche Belange der Schadensvorgänge kümmert. Der Fahrer setzt sich direkt

mit diesem in Verbindung und bespricht die detaillierte Vorgehensweise. Wir bekommen dann lediglich noch den Hinweis über den Vorfall sowie die Schadenmeldung an diesen Anbieter in Kopie zu unseren Unterlagen.

Durch die Überprüfung des Schadens, die Einsteuerung hinsichtlich Schadenreparatur beziehungsweise Glastausch sowie die zugehörige Rechnungsprüfung konnten wir Kosten und Arbeitszeit sparen.

Diese Arbeiten erfolgen nur, wenn diese zu beheben sind. Kleinere Macken werden nicht behoben.

Vor Rückgabe des Fahrzeuges wird dieses begutachtet und durch Smart Repair beziehungsweise entsprechende Scheibenreparatur (Reparatur oder Austausch) in einen ordnungsgemäßen Zustand gebracht.

Die Abwicklung über die Versicherung hängt dabei von verschiedenen Parametern ab, dies geschieht nicht automatisch.“

Jörg Martini, Fuhrparkmanager, Ruhrpharm

| Protokoll: Mireille Pruvost