



**Schadenbegrenzung** | Um Aufwendungen unter Kontrolle zu halten, bieten Flottenversicherer viele zusätzliche Leistungen an

Foto: hirn255/AdobeStock

## Ursachen und Wirkung

**Umfrage** | Flottenversicherer greifen in bewährte Werkzeugkästen zur Schadensabwicklung und -prävention, feilen aber auch an digitalen Instrumenten zur Analyse und Steuerung im Riskmanagement.

— Im Bereich der Flottenversicherung kämpfen viele Fuhrparkmanager nach wie vor mit hohen Schadenzahlen und -kosten. Darauf lässt die Statistik des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. (GDV) schließen. Dieser meldet eine Schaden-Kosten-Quote in der Flottenversicherung von 107 Prozent im vergangenen Jahr (2015: 107,1 Prozent).

Für die Versicherer ist das Geschäft damit weiterhin defizitär. „Und der Druck bleibt hoch. Obwohl beispielsweise bei uns jedes Jahr ein oder zwei Großkunden ihre Selbstbehalte in der Kasko deutlich erhöhen oder komplett in die Eigentragung überführen“, sagt der Chief-Underwriter eines Versicherers, der nicht genannt werden will. Er führt dies unter anderem auf die steigenden Laufleistungen der Fahrzeuge durch die robuste wirtschaftliche Entwicklung in den Unternehmen, mehr Dienstwagen und dadurch mehr Risiken sowie tendenziell steigenden Kosten für Reparaturen zurück.

**Schadenmanagement für Flotten** | Um die Aufwendungen unter Kontrolle zu halten und über die Prozesse transparent zu machen, bieten Flottenversicherer im Schadenmanagement (SM) neben den obligatorischen Leistungen wie die 24-Stunden-Hotline

im Schadenfall, Werkstattermittlung und -vermittlung sowie Ersatzwagen auch exklusive Services. Dazu gehören persönliche, speziell geschulte Ansprechpartner oder Teams für Flotten ab einer bestimmten Größe genauso wie individuell zugeschnittene, einheitliche Lösungen und Abwicklungsverfahren sowohl für den eigen- als auch fremdverursachten Schaden.

Das zeigt eine Umfrage unter den großen Anbietern Allianz, Axa, Gothaer, HDI, Provinzial Rheinland, R+V, Signal Iduna, VHV und

### Die Nachfrage nach ganzheitlichen Ansätzen im Riskmanagement steigt.

Zurich. Nicht teilgenommen haben die Ergo mangels Kapazität und die Württembergische mangels Riskmanagement (RM) für Großkunden. Daneben hält sich die Alte Leipziger noch bedeckt. Begründung: Sie hat im vergangenen Jahr begonnen, Aktivitäten für das Kfz-Flottengeschäft auszubauen. Derzeit befasse man sich mit ersten Überlegungen, wie Flottenkunden künftig professionell im Bereich des RM unterstützt werden könnten.

**Digitale Anwendungen im SM** | Die Umfrage-Teilnehmer sind SM und RM bereits positioniert. Die Allianz will nun etwa ihre SM-Dienste erweitern und arbeitet an neuen Bausteinen. Darunter würden laut Unternehmen unter anderem ein Claims-Management-Tool fallen, mit dem Kunden ihre Schäden elektronisch melden und verwalten können, sowie die Nutzung des vorhandenen Werkstattnetzes. Außerdem wird aktuell ein Schadentracking für die Flottenkunden geprüft. Wie die einzelnen Maßnahmen konkret aussehen, beantworten die Münchener unter Verweis auf die laufende Entwicklung nicht.

Eine andere Marschrichtung schlägt die Signal Iduna ein. Sie hat sich von einem gesonderten SM- und RM-Konzept für Flotten verabschiedet. Nach Abschluss eines Pilotprojektes sei dies mangels Nachfrage der Dienstleistungen im Bereich SM und RM eingestellt worden, teilte der Versicherer mit.

**RM in Bewegung** | Die meisten Flottenversicherer flankieren jedoch das SM mit RM-Modellen zur Schadenprävention (siehe Tabelle „Riskmanagement für Flotten“ rechts unten). Die Instrumente reichen von Analysen der Ist-Situation und Schadenhistorie über die Beratung durch den Außendienst

und/oder spezielle Riskmanager bis hin zur Entwicklung und Durchführung von RM-Maßnahmen wie Fahrsicherheitstrainings und Fahrerschulungen. Die Nachfrage nach diesen ganzheitlichen Ansätzen steigt nach Meinung der Allianz. Deshalb soll hier die Palette an Dienstleistungen ebenfalls verbreitert werden. In welcher Form, lässt der Versicherer offen.

**Messbare Mehrwerte** | Einig sind sich die Befragten darin, dass sich RM lohnt. Die meisten wollen die Einsparungen beziehungsweise den Return of Invest allerdings nicht beziffern und verweisen in diesem Punkt auf die individuellen Situationen in den Fuhrparks.

Zahlen liefert hingegen die Axa. Die Kölner erheben etwa die Schadenhäufigkeit vor und ab der RM-Betreuung, um die generelle Wirksamkeit der Maßnahmen zu überprüfen. So zeige sich alleine schon im KH-Bereich im ersten Jahr eine durchschnittliche Frequenzreduzierung um 15 Prozent.

Die Gothaer rechnet mit einer durchschnittlichen Senkung der Schadenzahlen bei Großschadenkappung von neun Prozent pro Jahr durch Riskmanagement. Und die Zurich hält – in starker Abhängigkeit vom Einzelfall – durch eine Verringerung der Schadenhäufigkeit, Optimierung der Prozesse und Reduzierung der Schadenkosten Einsparungen von bis zu 50 Prozent als realistisch, teilweise sogar darüber.

**Status bei digitalen Diensten** | Das Riskmanagement bedarf dabei für die Mehrzahl nur weniger digitaler Anwendungen. Axa, HDI sowie R+V haben zwar beispielsweise ein Tool zur Schadensanalyse und Controlling. Weitere Dienste für Flotten wie eine Schadenservice-App erwähnt aber lediglich die HDI.

Die Hannoveraner haben außerdem bei Telematik/Flottensteuerung hierzulande in Piloten Erfahrungen gesammelt, wie der Einsatz die Wirtschaftlichkeit einer Flotte verbessern kann. Ergebnisse nennen sie nicht. Nur so viel: Außerhalb von Deutschland, insbesondere in UK, begleite der Konzern bereits einen erheblichen Teil der versicherten Fahrzeuge mit solchen Lösungen.

### Spätestens durch E-Call soll Telematik signifikant an Bedeutung gewinnen.

Bei der R+V sind wiederum digitale Dienste im RM in Planung. Sie feilt an Lösungen, die den Kunden vor Ort in die Lage versetzen soll, sein Schadenverhalten unter qualitativen, ursachenbezogenen Prämissen tagesaktuell beobachten zu können.

**Zukunft mit digitalen Diensten** | Prinzipiell stehen Telematik und digitale Anwendungen im RM für Pkw-Flotten nicht oben auf der Agenda. Dennoch wird ihnen ein hoher Stellenwert eingeräumt.

Die Allianz betont etwa, dass die Auswertung von Telematikdaten im Fuhrpark ein wichtiges Hilfsmittel sei, um präventiv zur Vermeidung von Schäden beitragen zu können. Wirksames RM lebe von der aktiven Vernetzung aller greifbaren unternehmensindividuellen Merkmale und Informationen um die Bereiche Fahrzeug, Fahrer, Organisation und Technik. Alle diese Segmente ließen sich mit Hilfe der zunehmenden digitalisierten Unterstützung und Big Data zielgenau und wesentlich schneller analysieren und dann im Sinne einer echten Schadenprävention unter Einhaltung des Datenschutzes im Vorfeld einsetzen.

Die Alte Leipziger meint, dass die Telematik-Technologie spätestens durch den Einsatz von E-Call signifikant an Bedeutung gewinnen werde. Derzeit existierten noch keine genormten Schnittstellen und Messverfahren, die eine nachhaltige Verwendung von Telematik-Daten, zum Beispiel zur Unfallrekonstruktion und zum Pricing, ermöglichen. Sobald diese vorlägen, werde das Thema Big Data wichtiger. Das sei schließlich die Voraussetzung, um die Masse der eingehenden Daten sinnvoll zu analysieren.

Ähnlich schätzen es die Axa, Gothaer, HDI und R+V ein. Letztere glaubt ferner an einen Schub, wenn das teil- respektive hochautomatisierte Fahren Einzug hält. Die Frage werde hier auch sein: Wie verändern sich dadurch die Schadenbilder oder vielleicht das gesamte Schadenverhalten?

Nichtsdestotrotz stufen die Versicherer die persönliche Beratung und Einschätzung der Risiken weiterhin als unverzichtbar ein, um vor allem den Menschen als Ursache Nummer eins für Schäden zu analysieren und zu sensibilisieren. Die Gothaer ist zudem der Überzeugung, dass sich die zukünftige Bedeutung der digitalen Dienste aus dem Kosten-Nutzen-Verhältnis ableiten wird.

Die VHV resümiert: „Die Steuerung von Flotten wird unabhängig von der jeweils vorhandenen Versicherungsstruktur weiter professionalisiert. Dafür sind insbesondere digitale Steuerungstools in Echtzeit von Interesse. Diese Entwicklung aktiv zu begleiten, bietet für uns als Versicherer viele interessante Ansätze sowohl zur Schadenvermeidung und -steuerung als auch für innovative Deckungskonzepte und eine angepasste Risikoselektion. Wir beobachten die aktuellen Entwicklungen daher mit größtem Interesse.“

| Annemarie Schneider

### Riskmanagement für Flotten | Zugang und Kosten

Für Fuhrparks bieten die spezialisierten Kfz-Versicherer Dienste im Schaden- und Riskmanagement (RM) – von der eigenen Hotline über direkte Ansprechpartner und Analysen bis hin zur Begleitung und Durchführung von Maßnahmen zur Schadenprävention. Die Mindestvoraussetzungen nach Fahrzeugzahl/Prämie und Kosten für die Nutzung von RM:

	Allianz	Axa	Gothaer	HDI	Provinzial Rheinland	R+V/Kravag	VHV	Zurich
<b>Zugang zu RM/SM nach Kfz-Bestand bzw. Prämie</b>	ab 50 Fahrzeugen	RM-Bausteine abrufbar in Abhängigkeit von der Beitragsgröße ab 20.000 Euro 30.000 Euro oder 40.000 Euro	100 Kfz oder 100 KH-Schäden	keine feste Größe, stets Erstgespräche, ind. Maßnahmen im Verhältnis zur Größe	ab 11 Fahrzeugen	ab ca. 50 Fahrzeugen	RM-Konzept ab 35 ziehende Einheiten	ab 50 Fahrzeugen
<b>Kosten für RM</b>	Erstgespräch im RM ab 50 Fahrzeugen beitragsneutral	4 Betreuungs-Bausteine kostenfreier Service. Darüber ind. Begleitung mit Baustein „Risk-Programm“, in Absprache mit Kunden, nach Aufwand berechnet	nach individueller Vereinbarung	nach individueller Vereinbarung	kostenlos	keine Angabe; nur: RM ist Tätigkeit im Rahmen der Betreuung der Flotten- und Großkunden	RM nach individueller Vereinbarung	Inach individueller Vereinbarung und abhängig von Leistungstiefe, Auswertungen und Erstgespräch stets kostenfrei

Quelle: Autoflotte, Umfrage März/April 2017. Alte Leipziger: k. A., aber RM in Vorbereitung; Ergo: k. A. mangels Kapazität, aber RM vorhanden; Signal Iduna + Württembergische: kein spezielles SM oder RM