

Mitarbeiterorientiert

Schadenmanagement | Für den Schutz der User-Chooser müssen bei Ernst & Young für über 20 Standorte in Deutschland möglichst ein Abwicklungsprozess und einheitliche Standards im Schadenfall vorhanden sein.

— Die Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Ernst & Young entwickelt bundesweit ihre Aktivitäten fort. Immer wieder kommen beispielsweise durch Zukäufe neue Gesellschaften hinzu, von denen auch die Fuhrparks anzubinden sind. Derzeit summiert sich der Bestand hierzulande auf rund 470 Einheiten an 20 Standorten, von denen ein Großteil mit fast 130 Pkw in Eschborn und etwas mehr als 60 in Stuttgart laufen.

Zugangsberechtigte Mitarbeiter beziehen ihre Fahrzeuge über ein reines User-Chooser-Modell, bei dem sie die Netto-Leasingraten aus ihrem Bruttogehalt zahlen. „Wir managen daher vorwiegend die Verträge, ermitteln Optimierungen und Innovationen und bestimmen den Rahmen“, sagt Alf Straub. Der für die deutsche Flotte zuständige Fuhrparkverwalter in Eschborn ergänzt: „Das bezieht die Flottenversicherung und das Schadenmanagement ein.“

Das Schadenmanagement muss daher einheitlichen Standards folgen, das allen Nutzern im Schadenfall die bestmögliche Betreuung sichert.

Deckung via Leasinggeber | Das Schadenmanagement ist an die vier Leasinggeber ausgelagert, mit denen das Unternehmen zusammenarbeitet. „Erstens klappt die Abwicklung im Sinne der Fahrer und zweitens – das ist etwas, was wir über die Jahre zu schätzen gelernt haben – es besteht ein gutes Verhältnis zu den Leasinggebern. Wir treffen uns quartalsweise und besprechen die Entwicklungen, oft auch die Schadenquote und -trends“, begründet Straub.

Für ihn sind das wichtige unterjährige Informationen, damit er bei schlechten Schadenverläufen gegensteuern und etwa über den geleasteten Flottenmix rechtzeitig Einfluss nehmen kann. Bei dem Leasinggeber mit negativen Zahlen werden dann Modelle mit geringeren Risiken im Schadenfall beigegeben, etwa aus der Kompaktklasse.

Zudem halten sich die Kosten für die Abwicklung relativ konstant. „Die monatlichen Management-Fees pro Leasingvertrag für das Schadenmanagement sind insgesamt mal einen oder 1,50 Euro über die vergangenen zehn Jahre gestiegen“, so Straub.

Die enge Kooperation im Schadenmanagement und die Entwicklung der Scha-



Foto: iStock/Adobe Stock

Digitale Unterstützung | Seit August können alle Dienstwagenfahrer von Ernst & Young auch direkt via App der jeweiligen Leasinggesellschaft einen Schadenfall melden

denverläufe haben ihn veranlasst, von 2014 auf 2015 auch die Flottenversicherung nicht mehr über den Rahmenvertrag bei einem Versicherer, sondern jeweils beim Leasinggeber des Fahrzeugs einzudecken (siehe Infokasten „Flottenversicherung bei Ernst & Young“ rechts unten).

Dadurch hat er die Kosten der Versicherungsprämien gleich halten können, obwohl die Schadenquote beim Versicherer eine Erhöhung verlangt hätte. „Wir hatten vorher bereits einige Pkw bei den zwei Leasinggebern mit den meisten Fahrzeugen versichert, die außerhalb des Rahmenvertrages mit dem Versicherer liefen. Hierfür waren die Schadenquoten moderat, sodass das Gesamtergebnis aufgefangen werden konnte“, erläutert der Flottenmanager.

Steigende Aufwendungen | In den vergangenen beiden Jahren sind allerdings Prämien erhöhungen bei einem Leasinggeber nicht zu verhindern gewesen, über den viele teure Autos geleast sind. Die Ursache: Diebe haben einige dieser Fahrzeuge gestohlen oder Equipment wie Navigationssysteme, Airbags und Lenkräder entwendet. Die Scha-

denquote hat folglich die 100-Prozent-Marke deutlich überschritten. Mit den inzwischen serienmäßig eingebauten und teilweise nachgerüsteten Alarmanlagen verringert sich diese Schadensart.

Ansonsten schlagen Glasschäden und Parkrempler am stärksten zu Buche. „Generell haben wir wenige dieser Schäden“, betont Straub. „Aber wenn etwa ein Auffahr- oder Rangierschaden eintritt, dann bewegen sich die Kosten aufgrund der Fahrerassistenzsysteme und schnell beschädigter technischer Komponenten gleich im fünfstelligen Eurobereich.“

Dementsprechend kommen die ausgelagerten Prozesse und Dienstleistungen auf den Prüfstand. „Wir haben uns schon angeschaut, was wir mit möglichst wenig Aufwand selbst in die Hand nehmen können und ob es beispielsweise Sinn macht, flächendeckend mit Karosseriewerkstätten zu kooperieren. Dazu ist unser Fuhrpark noch zu klein. Für uns würde es sich erst ab etwa 1.000 Pkw lohnen“, sagt Straub.

Eine weitere Krux: Es müsste bundesweit die gleiche Qualität geliefert werden. Des-

halb bestimmen die Leasinggesellschaften, wer die Fahrzeuge bei Bedarf repariert.

Eine direkte übergreifende Lösung gibt es mit Carglass bei den Glasschäden. Überdies ist für alle Mitarbeiter ein einheitlicher Prozess bei Fahrzeugrückgabe definiert, um auch die melde- und erstattungsfähigen Schäden genau zu dokumentieren. Dazu werden die Fahrzeuge von Sachverständigen der Dekra bewertet und es wird ein Gutachten erstellt, das die Fahrer unterschreiben.

Smart Repair für Schäden bis 500 Euro |

Unabhängig davon durchleuchtet Straub weiterhin die Möglichkeiten im Schadenmanagement. Ein Ergebnis: Am Standort in Eschborn wurde eine Vereinbarung mit einem nahe gelegenen Dienstleister für Smart Repair geschlossen. Dorthin können die Mitarbeiter jetzt gehen, um Dellen oder Kratzer unter 500 Euro instand setzen zu lassen. Eine Maßnahme, die eine dämpfende Wirkung auf die tendenziell steigenden Kosten für die Behebung von Schäden entfaltet.

Aber auch an den anderen Standorten haben es die Fahrzeugnutzer in der Hand, sich um günstige Reparaturwege zu kümmern und Rücksprache mit den Leasinggebern zu halten. Dazu bemerkt Straub: „Das ist ein Teil der Betreuung, den sie mit Ansprechpartnern erbringen sollen und nach Aussagen von Mitarbeitern leisten.“

Schadenmeldung via App |

Darüber hinaus bietet die Digitalisierung neue Hilfestellung. Seit August können alle Fahrer nicht nur via Telefon und PDF-Formular, sondern auch direkt via App der jeweiligen Leasinggesellschaft einen Schadenfall melden. Vor-



Fotos: Annemarie Schneider/Autoflotte

Ladestationen in der Tiefgarage von Ernst & Young in Eschborn | Pkw mit E-Antrieb in der Flotte der Wirtschaftsprüfer sind analog zu den Autos mit Verbrennungsmotoren versichert

teil dabei: Damit können die Mitarbeiter direkt Fotos machen und mitschicken. „Das ermöglicht wiederum eine schnellstmögliche Abwicklung, da der Fahrer sofort Feedback bekommt und der Leasinggeber die Werkstattsteuerung inklusive Ersatzwagenbeschaffung bis hin zur endgültigen Abrechnung übernimmt“, resümiert Straub.

Reports für das Controlling | Der Fuhrparkmanager selbst informiert sich neben den regelmäßig stattfindenden Gesprächen mittels Reportings, die via Schadenportale

der Leasinggeber abrufbar sind. Hierüber kann er sowohl Daten zu den Kosten als auch zu den Ereignissen wie Wochentage und Uhrzeit einsehen.

Extra-Gespräche über die Flottenversicherung werden im November daher nur noch geführt, wenn Beitragserhöhungen anstehen. In diesem Jahr sieht es laut seinen Erhebungen zu den Schadenverläufen bis Ende August jedenfalls gut aus. Verhandlungen für 2018 werden wohl entfallen.

| Annemarie Schneider



Alf Straub, Fuhrparkmanager bei Ernst & Young | Er hält beständig Ausschau nach Verbesserungen bei Schadenbehebung und -prävention

Auf einen Blick | Der Fuhrpark von Ernst & Young

- ▶ Etwa 470 Firmenwagen in Deutschland für User-Chooser, die Leasingraten netto aus ihrem Bruttogehalt tragen
- ▶ Marken: Im Wesentlichen Audi, BMW, Jaguar, Land Rover, Mercedes-Benz, Porsche, VW und sieben Tesla; darunter vor allem SUV, derzeit zirka 70 Prozent Diesel
- ▶ Vier Leasinggeber für Multi-Bidding
- ▶ Alle Pkw im Full-Service-Leasing für durchschnittlich 36 Monate mit Laufleistungen von jährlich 30.000 km – inklusive aller Services wie Wartung/Reparaturen, Tankkarten, Räder/Reifen, Kfz-Versicherung, Schadenmanagement, GEZ, Kfz-Steuer sowie Rechtsschutz

In Kürze | Die Flottenversicherung bei Ernst & Young

Die Flottenfahrzeuge sind beim jeweiligen Leasinggeber versichert und die Beiträge werden mit der monatlichen Full-Service-Leasingrate erhoben.

Das Deckungsmodell für alle Fahrzeuge einschließlich der E-Autos: Stückprämien je Pkw in der Kraftfahrthaftpflicht sowie bei drei Leasinggebern in der Kasko mit Selbstbeteiligung (SB) von 500 Euro in der Vollkasko (VK) und 300 Euro in der Teilkasko (TK). Bei einem Anbieter sind die Kaskofälle in einem Modell der Haftungsfreistellung mit abzugsfähiger Umsatzsteuer statt nicht abzugsfähiger Versicherungssteuer über einen jährlichen Beitragstopf eingedeckt. Die Selbstbeteiligungen belaufen sich hier in der Kasko ebenfalls auf 500 Euro in der VK und 300 Euro in der TK. Dort wird auch generell eine Pauschale für alle Fahrzeuge berechnet.