

Weg vom Kollisionskurs

Schadenkosten und Unfallzahlen senkt man im Fuhrpark mit durchdachten Prozessen und Prävention. Als Berater weiß Martin Benzing, wie wichtig dabei interne Ausdauer und Disziplin sind.



Martin Benzing entwickelt Risk- und Schadenmanagement-Konzepte.

Foto: Anemarie Schneider

in den Firmen anzunehmen. Dabei kann der Inhaber der MFB Consulting im schwäbischen Loßburg auf Wissen zugreifen, das er als Fuhrparkverantwortlicher in einem Maschinenbaukonzern über Jahrzehnte gesammelt hat. Das Risk- (RM) und Schadenmanagement (SM) war eines seiner Steckenpferde. „Die Zahl der Schäden ist von mehr als 70 mit 76 Fahrzeugen in zwanzig Jahren bei wachsender Flotte auf neun Schäden mit fast 180 Fahrzeugen gesunken“, beschreibt Benzing das Ergebnis. Für ihn ist das auch Richtschnur bei den Kunden.

Stellschrauben zur Prävention

Wie in seinen Anfangszeiten sind vor Ort meist mehrere Baustellen abzuarbeiten. Dazu gehören hohe Prämien, volatiler Schadenverlauf, fehlendes Wissen um Renta und Kalkulation der Versicherer, lange Abwicklungszeiten, hoher administrativer Aufwand und eine in Gesamtverträgen inkludierte Kfz-Versicherung. Dann ist es an ihm, mit den internen Ansprechpartnern nach den Ursachen zu graben und ein neues Fundament zu legen. Das besteht prinzipiell aus RM mit Fokus auf die Schadenprävention. Hierfür kommen Maßnahmen wie Fahrereinweisungen und individuelle Fahrsicherheitstrainings zum Einsatz. „Hat es doch geknallt, startet das SM aus einer Hand, um anschließend zum Beispiel mit Unfallanalysegesprächen sofort wieder mit Riskmanagement loszulegen“, erläutert Benzing.

Tempo plus Expertise gefragt

Den Baustein SM organisiert Benzing daher als Erstes durch. Er ergänzt: „Das Konzept ist für jedes Unternehmen individuell zu entwickeln.“ Für alle gilt jedoch: In der Abwicklung Ge-

Höhere Ersatzteilpreise, explodierende Stundenverrechnungssätze in den Karosserie- und Lackierbetrieben, längere Reparaturzeiten mangels Fachkräften, immer mehr Kumulschäden: Die Liste an Gründen für die steigenden

Kosten rund um die Instandsetzung von Kfz-Schäden ist lang. Deshalb rechnet Martin Benzing damit, dass dieses Jahr die Prämien für Flottenversicherungen kräftig zulegen. Als Berater wird er gerufen, um sich dieses Themas

schwindigkeit aufnehmen und Prozesse implementieren, bei denen jeder Beteiligte den Ablauf nach einem Schadenereignis kennt. Zu diesem Zweck wird ein Meldeverfahren definiert, das einschließlich Verhaltens-tipps nach einem Unfall in einem Fahrerhandbuch beschrieben ist, und die Fahrer eingewiesen. Ihnen schärft er ein, dass Schäden zeitnah innerhalb von 24 Stunden mit Bildern und Fremdschaden zu melden sind. Die Schnelligkeit soll vor allem die indirekten Kosten so gering wie möglich halten. Benzing beschreibt das Ziel: „Der Kfz-Sachverständige sollte schon längst vor Ort gewesen sein und gegebenenfalls über Restwertbörse Angebote eingeholt haben, bevor der gegnerische Versicherer Kenntnis erlangt, dass sein Versicherungsnehmer einen Dritten geschädigt hat.“

Versicherer stellen infrage

Trifft die Unfallmeldung bei ihm ein, startet direkt die Regulierung – entweder mit den Wunschkosten des Kunden oder dem bundesweiten Netzwerk an Sachverständigen, Verkehrsrechtsanwälten, Scheibendienstleistern und Karosseriewerkstätten, mit denen der Berater Stundenverrechnungssätze verhandelt hat. Rechtsanwalt und Sachverständige sind fast immer eingeschaltet. Sein Beweggrund: „Die Versicherer stellen inzwischen alles infrage und lassen die Schadenregulierung oder Gutachten von ihren Rechnerkontrollleuten so prüfen, dass immer eine Kürzung herauskommt. Das hat dazu geführt, dass die Geschädigten gar keine andere Wahl mehr haben, als bei jedem ‚Parkschaden‘ mit unstrittiger Schuldfrage trotzdem einen Rechtsanwalt zu konsultieren.“

Risikominderndes Verhalten

Nichtsdestotrotz sollten Unternehmen auch darüber nachdenken, stärker in die Eigentragung von Schäden zu gehen. Das kann über eine Erhöhung der Selbstbeteiligung (SB) im Kaskobereich oder zum Beispiel durch den Aus-

schluss bestimmter Schadenarten wie Glasbruch und Steinschlag aus der Flottenversicherung geschehen. Bei einem seiner mittelständischen Kunden, die Fuhrparks mit 20 bis rund 300 Firmenwagen betreiben, wurde daher kürzlich die SB in der Teilkasko auf 1.000 Euro festgesetzt. Laut Benzing werden daher von der Brauerei kaum mehr Glasschäden eingereicht, da die Reparaturkosten über das MFB-Consulting-Netzwerk unter oder knapp über der Grenze liegen.

Beim Flottenbetreiber erwartet man sich jedenfalls eine prämiendämpfende Wirkung, zumal das Plus bei der Selbstbeteiligung mit Riskmanagement-Maßnahmen einhergeht. „Die Optimierung entbindet Unternehmen und Mitarbeiter nicht davon, den Schadenhergang zu reflektieren und sich die Ursachen bewusst zu machen“, meint Benzing. Denn Schadenarten und -frequenzen in den Flotten gleichen sich. Meist sei menschliches Verhalten wie Ablenkung durch das Smartphone der Auslöser. Zudem nimmt die Häufigkeit zwischen 16 und 18 Uhr im Feierabendverkehr zu, wenn die Konzentration nachlässt. Die Folge sind Rangierschäden und Auffahrunfälle.

Wie einfach Analyse und anschließende Prävention sein kann, veranschaulicht Benzing an einem Beispiel. Ein Fahrer verzeichnete mit seinem Firmenfahrzeug auffallend viele Glasschäden. Daraufhin suchte der Consultant das Gespräch. So hat sich herausgestellt, dass der Mitarbeiter seinen Arbeitsweg über eine Straße vorbei an einem Schotterwerk abkürzt. Seitdem nimmt er eine andere Route. Die Glasschäden sind verschwunden.

Verhandlungsinitiativen

Des Weiteren machen sich gerade bei der Eigentragung die Preis- und Stundensatz-Verhandlungen doppelt bemerkbar. „Neben der Schadenrenta des Versicherers wird hier der Geldbeutel des Flottenbetreibers geschont“, sagt der Flottenprofi. Das erfordert Initiative, die manchmal schnell belohnt wird. In einigen Fällen

habe ihm schon ein Anruf genügt, um den Stundenverrechnungssatz um 30 Prozent zu senken.

Er misst der Auswahl an Dienstleistern daher einen hohen Stellenwert bei. Eine Bremse für Kostensenkungen sieht er für Flottenbetreiber auch bei Leasinggesellschaften: „Wenn zum Beispiel die Leasingverträge nur Reparaturen in Herstellerwerkstätten zulassen, geht viel Handlungsspielraum verloren. Gleiches gilt im Übrigen für Kfz-Versicherungen mit Werkstattbindung.“ Sein Rat: Diese Themen zu prüfen und Verhandlungen führen, wenn man aktives Schadenmanagement betreiben möchte.

Generell gilt für ihn: Vor dem Schadenmanagement muss ein Riskmanagement installiert und erfolgreich umgesetzt werden. „Ohne ein nachweisbares funktionierendes RM-Konzept wird es schwierig, wenn nicht unmöglich, den steigenden Flottenprämien zu entgehen oder bei einem Versicherer gar eine Prämienreduzierung zu erreichen.“ Für Benzing entfaltet das Engagement darüber hinaus seine Wirkung: „Weniger Unfälle führen zu weniger Lohnfortzahlung, weniger negative Außenwirkung durch verdellte Fahrzeuge und keine abgesagten Kundentermine mehr wegen eines Unfalls.“

Annemarie Schneider



Geschwindigkeit und Netzwerk sind laut Benzing das A und O.