



Kfz-Versicherer stehen unter Druck. In dieser Situation sollte der Gebäudedienstleister Schadensteuerung und -management neu ausrichten.

## KOSTENFAKTOR KFZ-FLOTTENVERSICHERUNG

# GEGENSTEUERN IST DAS GEBOT DER STUNDE

Die Kosten für den Fuhrpark steigen stetig und belasten damit zusehends die Deckungsbeiträge der Gebäudereiniger. Mit einer Schadenanalyse lassen sich die Beiträge der Kfz-Versicherung im Griff behalten.

Der Gebäudereiniger benötigt für seine Dienstleistung Mobilität, damit Mitarbeiter, Geräte und Reinigungsmaterialien flexibel, koordiniert und pünktlich in den Reinigungsobjekten eingesetzt werden können. Der Kfz-Fuhrpark ist somit ein wichtiger Teil der Wertschöpfungskette. Mit der Nutzung der Fahrzeuge entstehen Kosten aus Beschaffung und Einsatz. Ein Teilbereich sind die Kfz-Versicherungskosten, die im Wesentlichen vom Schadenbedarf der Flotte abhängig sind.

Im Bereich der Kfz-Versicherung handelt es sich bei der Kfz-Haftpflichtversicherung um eine Pflichtversicherung. Die zusätzliche Fahrzeugversicherung kann

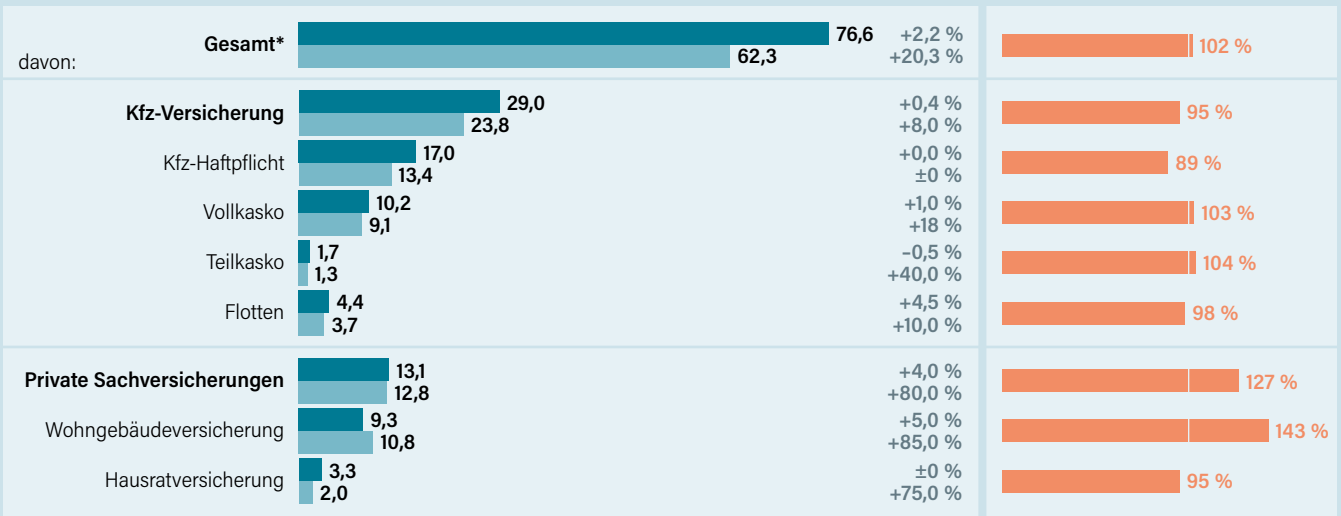
der Gebäudedienstleister frei wählen. In der Regel stehen ihm Vollkasko, Teilkasko, Schutzbrief, GAP-Deckung und Verkehrs-Rechtsschutz als Leistungsart zur Verfügung.

### **KFZ-FLOTTENVERSICHERUNG 2023**

Die Schaden-Kosten-Quote in der Kfz-Versicherung ist im ersten Halbjahr 2022 in die Höhe geschossen und steht bei 100 %. Die hohe Inflation setzt die Kfz-Versicherer unter Druck, denn die Schadenkosten gehen durch die Decke. In der Kaskoversicherung mussten die Versicherer bereits durch Sturmtief Bernd im Jahr 2021 erhebliche Schadenzahlungen verkraften. Im

## Hohe Schäden belasten die Versicherungsbranche

Schaden- und Unfallversicherung 2021



■ Einnahmen in Mrd. Euro   ■ Leistungen in Mrd. Euro   ■ Veränderung zum Vorjahr   ■ Schaden-Kosten-Quote

\*Neben den unter „davon“ genannten Versicherungszweigen zählen dazu unter anderem auch die allgemeine Haftpflichtversicherung, die private Unfallversicherung und die Rechtsschutzversicherung.

Geschäftsjahr 2022 steigt die Schaden-Kosten-Quote weiter und wird die Prämien belasten. Die Policen werden nach der Einschätzung des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) zum Jahreswechsel 2023 teurer.

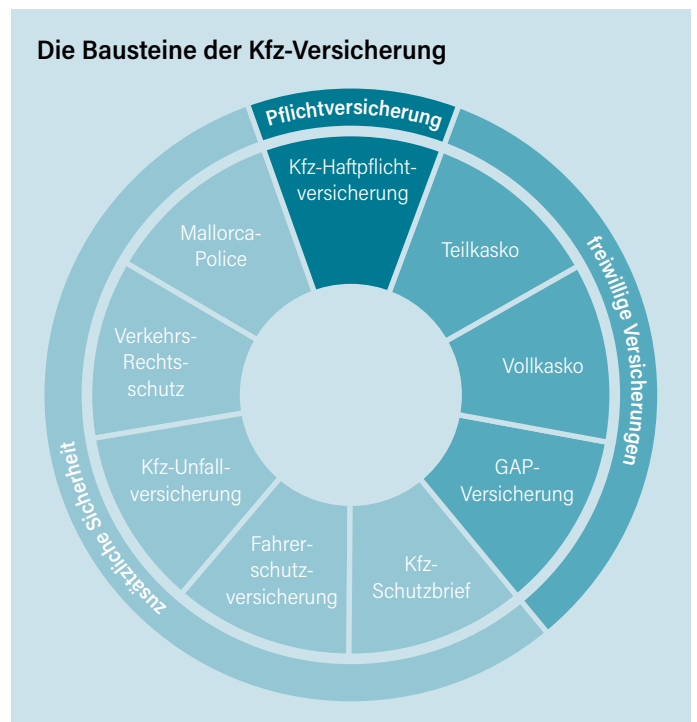
dem besitzenden Versicherer eine frühzeitige Konditionsverlängerung anstreben und gegebenenfalls mit einer Gewinnbeteiligung und/oder einem Beitragsrabbatt für das Jahr 2023 abschließen. ▶

### HANDLUNGSEMPFEHLUNG FÜR GEBÄUDEDIENSTLEISTER

Die aufgezeigte Lage am Kfz-Versicherungsmarkt (siehe Grafik oben) ist keine Prognose, sondern die Basis des zukünftigen Risikotransfers. Der Gebäudedienstleister sollte bereits jetzt mit der Überprüfung der eigenen Schadensituation beginnen und nicht abwarten, bis die Versicherer am Ende des Jahres mit Sanierungsangeboten auf die Kunden zukommen, denn dann sind die Handlungsmöglichkeiten für den Gebäudedienstleister allein durch die zeitliche Dimension bis zum Wechseltermin am 1. Januar 2023 eingeschränkt.

Der Gebäudedienstleister sollte die Schadenhistorie beim Versicherer anfordern und anhand der Gegenüberstellung von Jahresnettoprämien und des Schadenaufwands seine Schadenrentabilität hinterfragen. Im normalen Flottengeschäft kalkulieren die Versicherer derzeit mit einer Zielschadenquoten von 65 bis 70 %. Die Schäden eines Jahres müssen also 30 bis 35 Prozentpunkte unterhalb des gezahlten jährlichen Nettobeitrags liegen.

Sollte sich die Schadenhistorie der letzten fünf Jahre besser darstellen, kann der Gebäudedienstleister mit



## CHECKLISTE

### Schadenmanagement im Fuhrpark

#### 1. Schadenaufnahme: „Tipps für die Fahrer“

- Bei drohender Gefahr sich selbst und andere Beteiligte in Sicherheit bringen und die Pannen- beziehungsweise Unfallstelle für den nachfolgenden Verkehr mit einem Warndreieck absichern.
- Bei Unfällen mit dem Firmenwagen immer die Polizei verständigen – ungeachtet dessen, ob das Fahrzeug geleast oder im Besitz der Firma ist.
- Die Polizei hilft bei der Erstellung eines Unfallprotokolls und kann Vermittler im Streitfall bei Verkehrsverstößen sein – sie kann jedoch nicht die Schuldfrage klären. Bei der Klärung der Schuldfrage kommen im Nachgang Versicherer, Gutachter und Gerichte ins Spiel.
- Unterzeichnen Sie keinesfalls Schuld- oder Schadenersatzbekenntnisse.
- Nehmen Sie alle Daten der Unfallbeteiligten auf und machen Sie Fotos der Unfallstelle.
- Die Abschleppkosten bis zur nächsten Fachwerkstatt deckt die Kfz-Versicherung ab (sofern versichert).
- Übernimmt ein Dienstleister das Schadenmanagement in Ihrem Fuhrpark, können Sie den Unfall in der Regel 24 Stunden am Tag unter der jeweiligen Hotline melden.

#### 2. Schadenregulierung und -abwicklung: „Wichtige Punkte für Fuhrparkverantwortliche“

- Melden Sie den Schaden unverzüglich Ihrem Versicherungsmakler/Kfz-Versicherer – telefonisch oder online.
- Holen Sie einen Kostenvoranschlag ein: Ab einem Schaden von 750 Euro ist ein Sachverständigengutachten ratsam.
- Organisieren Sie im Anschluss – gegebenenfalls in Absprache mit dem Versicherungsmakler/der Versicherung – die Reparatur, entweder in Eigenregie oder mit Ihrem Dienstleister.
- Bei Kasko- und Teilkaskoschäden sollte die Abwicklung bereits im Kfz-Rahmenvertrag zur Flottenversicherung geregelt sein.
- Kontaktieren Sie gegebenenfalls die gegnerische Versicherung zur Schadenabwicklung.
- Stellen Sie die Mobilität des Mitarbeiters für die Dauer der Reparatur sicher – zum Beispiel durch einen Ersatzwagen.
- Controlling: Gleichen Sie die Rechnungen mit den Kostenvoranschlägen ab und prüfen Sie eventuelle Zahlungseingänge.
- Erstellen Sie ein Reporting zum Fall mit Daten zu Fahrer, Fahrzeugmodell, Unfallursache et cetera.
- Kontrollieren Sie alle drei Monate die Schadenrentabilität ihrer Kfz-Flotte.
- Fordern Sie alle drei Monate die Einzelschadenaufstellung beim Versicherer an, inkl. Schadenzahlungen, Schadenreserven, Schadenkosten, Schadenursache und Schadenstifter.
- Vereinbaren Sie mit Ihrem Versicherungsmakler einen Prozess zur Schadenabwicklung.

Bei Flotten mit einer Schadenquote von 75 % und höher besteht akuter Handlungsbedarf. Der Gebäudedienstleister sollte sich die Einzelschadenaufstellung der letzten fünf Jahre zur Verfügung stellen lassen und die Einzelschäden nach Schadenursachen und Schadenstifter durchsuchen.

Der Gebäudedienstleister sollte auch die Schadenreserven des Kfz-Versicherers hinterfragen. Diese Reserven können die Schadenquote so nach oben treiben, dass Beitragsanpassungen als unumgänglich vom Risikoträger dargestellt werden. Es fällt aber auf, dass die Versicherer aus eigenen geschäftspolitischen Gründen die Reserven nur unregelmäßig auf Plausibilität prüfen. Schadenreserven belasten die Schadenquote für das nächste Jahr und sind erfahrungsgemäß nicht immer in vollem Umfang berechtigt.

Die Schadenanalyse ist der Ausgangspunkt für den Gebäudedienstleister, er sollte Schadensteuerung und Schadenmanagement neu justieren, damit er auch für die Zukunft einen leistungsstarken Versicherer für sich gewinnen kann.

### KFZ-SCHADENSTEUERUNG UND -MANAGEMENT

Der Gebäudedienstleister sollte in der jetzigen Marktsituation in der Kfz-Versicherung Schadensteuerung und -management neu ausrichten. Ist die Flotte im Teilkaskobereich durch Glasschäden sehr belastet, lohnt es sich oft, diese aus dem Versicherungsschutz herauszunehmen oder die Selbstbeteiligung zu erhöhen. Die Prämiensparnis ist häufig größer als der Aufwand. Eine solche Analyse kann aber auch für die gesamte Teilkasko- oder Vollkaskoversicherung vorgenommen werden.

Bei der Neuausrichtung geht es immer um eine „Was-wäre-wenn-Simulation“. Vom Gebäudedienstleister wird für die letzten drei oder fünf Jahre simuliert, welche Versicherungs- und Schadenkosten die Kfz-Flotte verursacht hätte, wenn statt der Selbstbeteiligung von 500 Euro der Eigenanteil 1.000, 2.000 oder 5.000 Euro betragen hätte. Zur Beitragsersparnis kommt noch ein Steuereffekt hinzu, denn die Versicherungssteuer von 19 Prozent sinkt anteilig.

Bei Kfz-Schadensteuerung und -management locken hohe Einsparpotenziale. Diese liegen in der Regel bei 30 bis 40 %. Reparaturen in freien Werkstätten bieten im Vergleich zu Kfz-Werkstätten, die an Hersteller gebunden sind, gleichen Garantie- und Gewährleistungsumfang bei geringeren Stundenverrechnungssätzen.



**Christoph H. Neumann**

ist spezialisierter Versicherungsmakler für Gebäudedienstleister.

Kleine Schäden können auch mit Smart-Repair günstig behoben werden. Das gilt auch für Reparaturen bei Leasingrückläufern.

Bei Leasingrückläufern sollte der Gebäudedienstleister auch prüfen, ob er in Zukunft seine Kaufoption bei Rückgabe zieht und die Fahrzeuge selbst vermarktet, ohne die Kleinschäden zu reparieren und über die Vollkasko abzurechnen. Fahrzeuge mit Gebrauchsschäden und kleinen Karoserieschäden belasten nicht unnötig die Schadenquote und damit die Versicherungskosten. Nicht nur die Entlastung der Schadenquote ist ein greifbarer Nutzen für den Gebäudedienstleister, zusätzlich kann er die Fahrzeuge flexibel weiter nutzen, denn zurzeit ist der Neu- und Gebrauchtwagenmarkt leergefegt.

Maßnahmen zur Schadenverhütung sind in Bezug auf den tatsächlichen Wert für die Reduzierung der Schadenquote nicht immer eindeutig zu bewerten. Zum Beispiel könnte der Einsatz von Rückfahrkameras zur Reduzierung von Parkschäden beitragen. Jedoch kostet die technische Unterstützung bei der Fahrzeuganschaffung Geld und bei Kfz-Schäden steigern diese technischen Assistenzsysteme regelmäßig die Reparaturkosten.

Direkten Einfluss kann der Gebäudedienstleister ausüben, indem er die Fahrzeugfahrer beteiligt. Der Gebäudedienstleister sollte die Schadenkosten der Kfz-Flotte für alle Fahrer regelmäßig transparent machen. Gute Ergebnisse bringen Bonussysteme für Fahrer, die keinen Unfall verursachen. Kommt es dennoch zu einem Schaden, könnte die Hälfte dieser Summe gestrichen werden, beim zweiten Unfall der gesamte Bonus.

#### **PRÜFEN UND HINTERFRAGEN**

Die Beiträge in der Kfz-Versicherung stehen unter Druck. Der Gebäudedienstleister sollte deshalb dringend seine Flottenversicherung und Schadensituation prüfen. Kfz-Schadenrentabilität und Einzelschadenaufstellung sollten kritisch hinterfragt werden, damit für das Geschäftsjahr 2023 ein kostengünstiger, effizienter und zielgenauer Risikotransfer möglich ist. Schadensteuerung und Schadenmanagement in der Kfz-Versicherung sind im Übrigen Chefsache. ■

**Christoph H. Neumann, Sicherheitshalber**  
c.neumann@sicherheitshalber.de

---