



Kompetenz-Team | Annette Schickler (Project Manager), Olaf Oestmann (Geschäftsführer) und Barbara Ritter (Rechtsanwältin, Geschäftsleitung) steuern das Schadenmanagement bei Dekra Claims Services

Sie helfen in der Not

Neu verpackt | Dekra Claims Services bündelt die Schadenmanagement-Module neu – vor allem internationale Flotten könnten profitieren.

— Die Stuttgarter Dekra-Zentrale gleicht in Teilen einer Baustelle. Der weltweit agierende Serviceanbieter expandiert stetig, sodass in der schwäbischen Landeshauptstadt ein neuer Komplex mit dem grünen Logo entsteht. Ähnliches hat auch das Team um Olaf Oestmann vor.

Auf einem festen Fundament, welches das Renommee des globalen Players bildet, soll durch das Zusammenfügen einzelner Bausteine Mehrwert entstehen – und zwar Mehrwert für Flottenbetreiber. Der Hansesat Oestmann leitet seit August als Managing Director die Schadenmanagement-Tochter Dekra Claims Services und findet nur schwer eine Antwort auf die Frage: Was ist neu am Produkt? Die Kombination der flottennahen Dienste gibt den Ausschlag, heißt es dann.

Bestand verdoppeln | Klarer sind die Ansagen, wohin das neu gestrickte Service-Paket führen soll. Bis Ende kommenden Jahres soll sich der Bestand an Kundenfahrzeugen verdoppeln. Im Moment sind es knapp 5.000 Einheiten, die sich je zur Hälfte auf Pkw- und Nfz-Flotten aufteilen. Mit einigen Großaufträgen ist man da schnell am Ziel.

Aber der Bereich Schadenmanagement gehört traditionell oftmals nicht zum Kerngebiet vieler Flotten-Chefs – zumindest in den kleineren Fuhrparks. Denn je größer die Flotte ist, desto mehr ist der Fuhrpark-

beauftragte ein Manager, der leichter Aufgaben abgibt oder outsourct – wie eben an die Dekra-Tochter. Aber auch bei den Kleinflotten finde gerade ein Umdenken, hin zur Professionalisierung, statt, hat Oestmann beobachtet. Angekündigte Erhöhungen der Versicherungspolicen, wie sie der Dekra-Manager im Moment wahrnimmt, tun ihr Übriges, um auch dem letzten Flottenverantwortlichen das Sparpotenzial in dem Bereich aufzuzeigen.

Liquide Flotte | Drei Kernpunkte nennt Oestmann, die den Fuhrparkmanager zum Wechseln veranlassen könnten: Internationalität, geringer administrativer Aufwand und erhöhte Liquidität in der Flotte. Mit Vertretungen in 43 Ländern deckt die Länder-Expertise beim Stuttgarter Dienstleister in der Tat ein deutlich größeres Gebiet ab als mancher Wettbewerber.

Von der korrekten Unfallaufnahme über das Organisieren von Ersatzwagen (diese gibt es für Kasko-Versicherte kostenfrei, allerdings nur für Pkw, nicht für Transporter oder Lkw) soll alles rasch erledigt sein. Zudem geht der Dienstleister zunächst in Vorleistung und holt sich das Geld anschließend von der Versicherung des Kunden wieder. Somit bleibt dieser finanziell zunächst außen vor. Sein Beitrag besteht in den Gebühren, die Oestmann im Schnitt auf vier bis acht

Euro pro Fahrzeug monatlich grob taxiert. Wer statt der Monats-Fee lieber eine Schadenspauschale pro Fahrzeug oder nach dem tatsächlichen Aufwand abrechnen möchte, kann dies auch tun. In der Regel überzeugt die Kalkulierbarkeit der monatlichen Gebühr aber die Dekra-Kunden, die im vergangenen Jahr an 30 bis 40 Prozent ihrer beim Schadenmanager versicherten Fahrzeuge tatsächlich Schäden meldeten.

In der Regel landen diese Anrufe dann im Stuttgarter Call-Center, wo sie auf Deutsch, Englisch oder Französisch betreut werden. Die weitere Schadenabwicklung erfolgt später in der jeweiligen Landessprache. „Anschließend suchen wir die für den Kunden günstigste Reparatur“, erklärt Barbara Ritter, Rechtsanwältin und ebenfalls in der Geschäftsleitung bei Dekra Claims Services. Hier gibt der Kunde jeweils vor, mit welchen Werkstattketten oder Vertragswerkstätten der jeweilige Schaden behoben werden soll. Zusätzlich nennt der Dienstleister Optionen. „Dabei“, betont Ritter, „fließen keine Kick-backs.“ Alle Ersparnisse, die der als Großkunde agierende Dienstleister für seinen Auftraggeber aushandelt, kommen vollends dem Fuhrpark zugute. In Rücksprache mit dem Kunden werden anschließend die Schäden behoben, sodass, wenn möglich und gewünscht, auch Smart-Repair denkbar ist. Im Idealfall weist das Leasingfahrzeug bei der Rückgabe an den Leasinggeber lediglich Verschleißspuren auf.

Alles Online | Mit den Daten von Dekra Claims Services im Gepäck könnte die Fahrzeugrückgabe künftig entspannter laufen. Alle Fakten sind webbasiert aufrufbar. Wobei, wie Oestmann erklärt, der Kunde Hierarchie- und Zugriffsebenen selbst definieren könne.

Was er indes nicht kann, ist selbst die Daten bearbeiten. In den monatlichen Reports erhält die Flotte aber alle Schäden ausgewiesen und wird auf Häufungen aufmerksam gemacht. So lohnt es sich, diesen Hinweisen nachzugehen, denn häufig erwächst aus einer Vielzahl von Bagatellunfällen mit der Zeit ein größerer Schaden, wie Riskmanagement-Experten betonen. Hier kann, wenn der Flottenbetreiber dies wünscht, die Dekra als Prävention beispielsweise Fahrertraining organisieren. Aber dies gehört ausdrücklich nur zu den Optionen jenseits des Schadenmanagement.

Fazit | Das zumindest neu gebündelte Paket für Flottenchefs mit seinen unterschiedlichen Bausteinen könnte ein interessantes Ganzes ergeben, ganz wie der Dekra-Neubau, der aus vielen einzelnen Steinen langsam erwächst. | Rocco Swantusch