

Lackierer und Autolacke

Schadenvermittler: Top-Geschäft oder Mogelpackung?



In der Zusammenarbeit mit Schadenvermittlern kommt es auf eine moderne Werkstattausstattung an.

Dietmar Hertz aus Bad Dürkheim (D) ist Standox-Kunde und Repanet-Partner. In seinem Betrieb erwirtschaftet er rund die Hälfte seines Umsatzes mit Versicherungsgeschäften. Hier berichtet er über seine Erfahrungen.

Es ist rund 20 Jahre her, als der erste grosse Versicherer im Carrosserie- und Lackierbetrieb von Dietmar Hertz im rheinland-pfälzischen Bad Dürkheim anklopfte. Und bis heute kamen zahlreiche hinzu. «Damals suchten die Versicherungen in unserer ländlichen Region händeringend nach einem kompetenten Werkstattpartner», erzählt der Firmeninhaber. «Und so kamen wir ins Spiel.»

Die Anforderungen der Versicherer waren schnell erfüllt, und bei wachsendem Auftragsvolumen konnte Hertz sukzessive mitwachsen. Bald schon kam ein zweiter Standort im nahegelegenen Grünstadt hinzu, heute beschäftigt das Unternehmen 35 Mitarbeiter. Die Kooperation mit den Versicherungen wird in der Branche oft als Fluch und Segen zugleich bezeichnet – dass sie lukrativ sein kann, wenn man es richtig anpackt, beweist Hertz mit seinen Betrieben Tag für Tag.

«Man muss lernen, mit den strengen Anforderungen und den knappen Margen zurechtzukommen», sagt Hertz. Für ihn heisst das: Sein Betrieb muss hochwertige Produkte verarbeiten und dafür sorgen, dass die Prozesse reibungslos ablaufen. Und er muss sich auf den erheblichen administrativen Aufwand einstellen, der bei der Zusammenarbeit mit Schadenvermittlern anfällt. In der Praxis bedeutet das zum Beispiel, dass sich bei Hertz allein

sechs Mitarbeiter überwiegend um die Kommunikation und Abstimmung mit den Versicherern kümmern.

Austausch und Verhandlungen mit Schadenvermittlern gehören heute zum täglichen Business. «Man wird mit vielen Forderungen konfrontiert, und dabei geht es immer wieder um Einsparpotenziale und Kürzungen», erzählt Hertz. «Doch da argumentiere ich dagegen und stelle meine eigenen Forderungen. Am Ende trifft man sich irgendwo in der Mitte. Schadenvermittler sind ja auch nur Menschen und hin und wieder kompromissbereit.» Immer funktioniert das allerdings nicht: «Es gibt Fälle, in denen wirtschaftliches Arbeiten nicht mehr möglich ist. Das ist erst kürzlich vorgekommen – und wir haben die Zusammenarbeit mit einem Schadenvermittler gekündigt.»

Um im Geschäft mit den Versicherungen zu bestehen, sollte sich ein Betrieb aus Sicht von Dietmar Hertz möglichst breit aufstellen. «Der Umsatzanteil unseres grössten Schadenvermittlers beträgt rund 20 Prozent. Aber ich kenne Kollegen, die 50 bis 60 Prozent mit einem Partner umsetzen. Das ist hochriskant und kann fatale Folgen haben. Darum arbeiten wir mit verschiedenen Schadenvermittlern zusammen. Alle zusammen genommen machen rund die Hälfte unseres Umsatzes aus.»

Hertz zählt noch einige Autohäuser, kleine Firmenflotten und Privatpersonen zu seinen Kunden. Vor allem bei den Autohäusern sieht er noch Potenzial: Nach seiner Erfahrung verzichten vor allem Kunden im Segment der Luxusklasse in ihren Versicherungen auf eine Werkstattbindung, um im Schadenfall das Autohaus ihres Vertrauens aufsuchen zu können. «Einige Premium-Marken werden kaum von den Schadenvermittlern zu uns gesteuert», sagt er. Das zeigt: Wer das nötige Kleingeld hat, legt Wert auf freie Werkstattwahl. «Und da sind wir dann wieder gefragt», ist Hertz überzeugt.

Bereits seit Anfang der 70er Jahre setzt der Familienbetrieb Hertz auf hochwertige Lackprodukte von Standox. «Bei Versicherungsfällen schätzen wir vor allem den VOC-Xtreme-Klarlack mit seinen kurzen Trocknungszeiten und die webbasierte Genius-Technologie zur schnellen und exakten Farbtonbestimmung. Denn je schneller ein Arbeitsprozess abläuft, desto wirtschaftlicher ist es für uns.»

Hertz ist auch Mitglied im von Standox gegründeten Werkstattnetzwerk Repanet. «Man darf natürlich nicht erwarten, dass diese Mitgliedschaft allein ausreicht, um Versicherungskunden zu gewinnen», urteilt er. «Aber sie hilft dabei, denn sie ist als Auszeichnung und Qualitätsmerkmal anerkannt.» Zudem schätzt der Unternehmer bei Repanet die fachliche Beratung und den Austausch mit anderen Mitgliedern. «Das Netzwerk ist perfekt, um beispielsweise bei einem Kollegen eine Meinung über einen Schadenvermittler einzuholen.»

Das Geschäft mit Schadenvermittlern ist für Dietmar Hertz kein Selbstläufer. Dennoch hofft er für die Zukunft auf noch mehr Aufträge in diesem Bereich. «Mit unserer Ausrichtung und unserer Erfahrung sehe ich in den kommenden Jahren Zuwachs in der Schadenvermittlung. Doch um in der Erfolgsspur zu bleiben, sind auch die anderen Kundensegmente für uns wichtig.»