

6. AUTOHAUS-Schadenforum, Potsdam, 25./26.10.2010

## **Der Kfz-Betrieb im Spannungsfeld zwischen Schaden- steuerung, Industrialisierung und technologischem Fortschritt**

Klaus-Jürgen Heitmann



Abteilung SD

Letzter Stand: 13.10.2010 / Seite: 1

### Agenda

1. Die HUK-COBURG Versicherungsgruppe
2. Der Wettbewerb um den Kfz-Versicherungskunden
3. Herausforderungen im Markt für Unfallreparaturen
4. Lösungen der HUK-COBURG
5. Fazit und Ausblick

Letzter Stand: 13.10.2010 / Seite: 2

Aktuelle Pressestimmen zur HUK-COBURG

So sieht uns der Markt:

**na.presseportal**

**HUK-COBURG baut Position in der Kfz-Versicherung weiter aus**  
Erstmals mehr als acht Millionen Fahrzeuge im Bestand - Gesamtumsatz bei über fünf Milliarden Euro - Gewinn vor Steuern bei 469 Millionen Euro

Admiral-Konzernchef  
**AdmiralDirekt.de** Henry Engelhardt:

„Die wirkliche Macht im Markt ist HUK-Coburg, ein übereffizienter Versicherungsverein.“ (FTD, 04.10.2010)

**AUTOHAUS**

„HUK-COBURG ist Marktführer beim Schadenmanagement“

**Handelsblatt**

„Schrittmacher der Branche“

**VOLKSWAGEN VERSICHERUNGSDIENST**  
VVD-Geschäftsführer Andreas Götz:

„Die HUK-Coburg [ist für uns Benchmark] – aber ausschließlich in Sachen Effizienz“



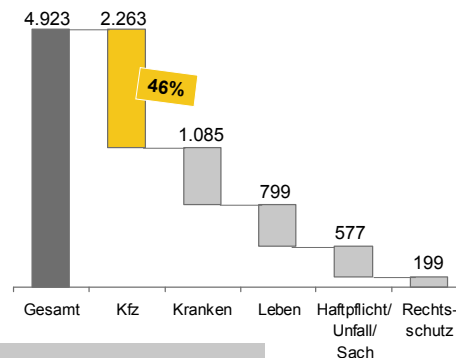
Die HUK-COBURG: Als „Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit“ (VVaG) sind wir nur den Kunden verpflichtet – unser Fokus liegt auf Kfz-Versicherungen

Gesellschaftsform des VVaG prägt Handeln der gesamten HUK-COBURG-Gruppe:



Prämieneinnahmen 2009 (in Mio. €)

- **„Von gleich zu gleich“**  
⇒ Unsere Kunden und Geschäftspartner sind gut informierte, gleichberechtigte Partner.
- **„Bedarfsgerecht“**  
⇒ Wir bieten genau die Dienstleistung, die unsere Kunden erwarten.
- **„HUKgünstig“**  
⇒ Günstige Konditionen bei hoher Qualität – dafür sind wir bekannt.
- **„Verlässlich“**  
⇒ Unsere Geschäftsbeziehungen sind auf Langfristigkeit ausgelegt.



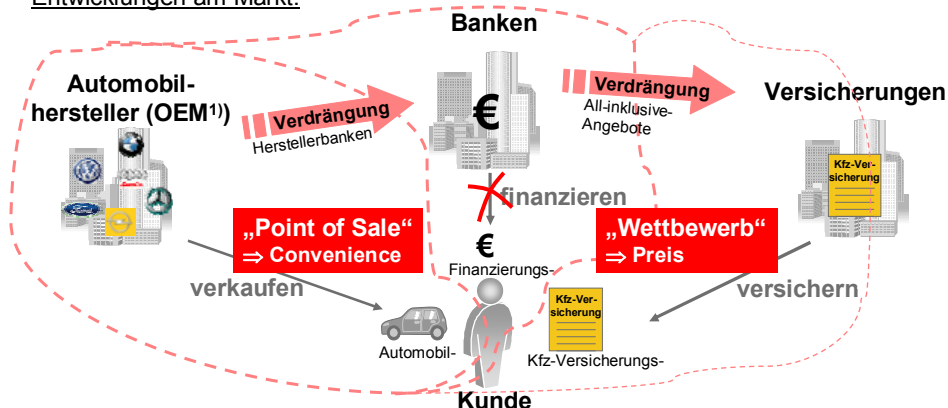
**Preis-/Leistungsführerschaft als Strategie der HUK-COBURG**

Agenda

1. Die HUK-COBURG Versicherungsgruppe
2. Der Wettbewerb um den Kfz-Versicherungskunden
3. Herausforderungen im Markt für Unfallreparaturen
4. Lösungen der HUK-COBURG
5. Fazit und Ausblick

Wettbewerb zwischen Automobilherstellern und Versicherungen um den Kfz-Versicherungskunden ist in vollem Gange

Entwicklungen am Markt:

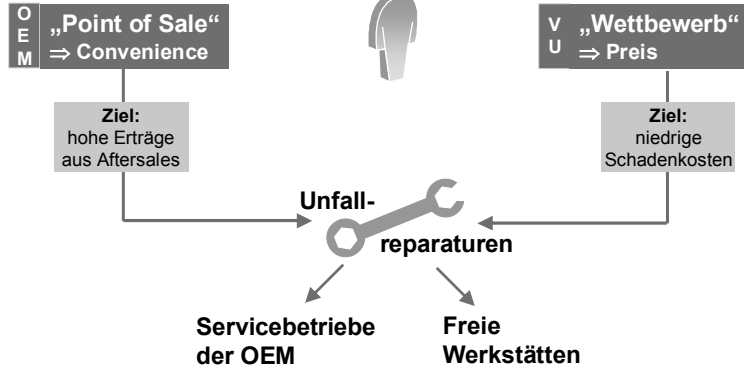


**Nähe des OEM zum Kunden muss Versicherungsbranche durch günstige Konditionen und hohe Qualität ausgleichen**

<sup>1)</sup> Original Equipment Manufacturer

Unfallreparaturen als bedeutendes Geschäftsfeld im Aftersales

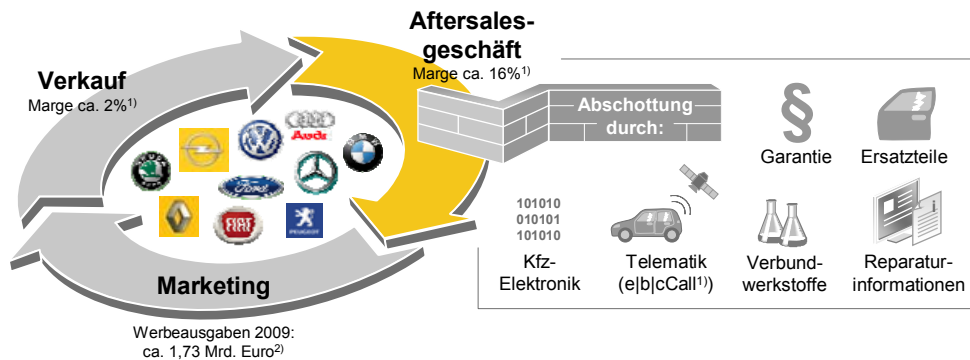
Der Kampf um den Kunden:



Zunehmender Druck auf die (bisher sehr) auskömmlichen Aftersales-Margen im Absatz-gesättigten deutschen Markt

Refinanzierung der Marketingausgaben und Rabatte beim Neuwagenverkauf durch Gewinne im Aftersalesbereich

Logik des automobilen Cash Flow-Lebenszyklus aus Sicht des OEM:



Was bedeutet dies für die Akteure im Aftersales-Markt?

<sup>1)</sup> Quelle: Arthur D. Little, 2007.

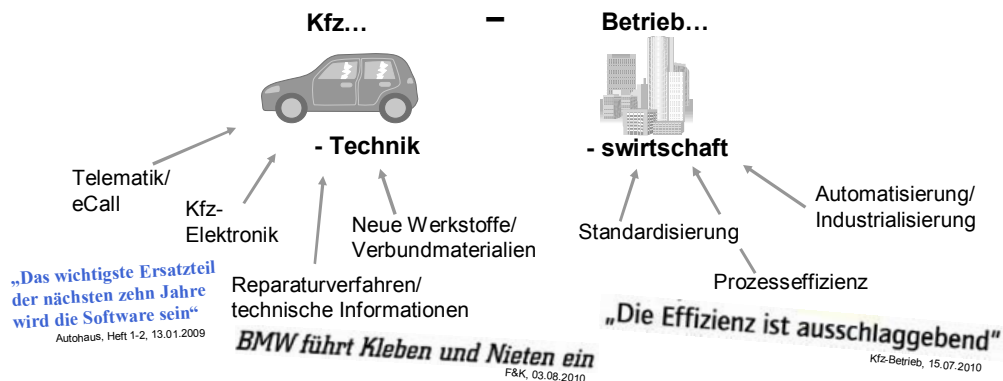
<sup>2)</sup> Zahlen für Deutschland, Quelle: Nielsen Research für Automobilwoche.

## Agenda

1. Die HUK-COBURG Versicherungsgruppe
2. Der Wettbewerb um den Kfz-Versicherungskunden
3. Herausforderungen im Markt für Unfallreparaturen
4. Lösungen der HUK-COBURG
5. Fazit und Ausblick

Technologiefortschritt und zunehmende Industrialisierung stellen Werkstattmarkt vor große Herausforderungen

### Der Kfz-Betrieb im Spannungsfeld:



**Werkstätten müssen sich sowohl technischen als auch betriebswirtschaftlichen Anforderungen stellen**

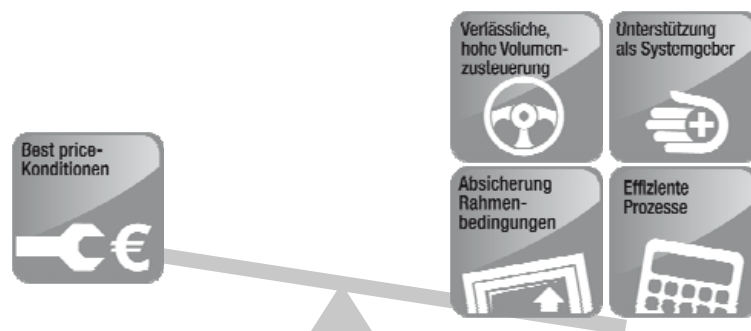
## Agenda

1. Die HUK-COBURG Versicherungsgruppe
2. Der Wettbewerb um den Kfz-Versicherungskunden
3. Herausforderungen im Markt für Unfallreparaturen
4. Lösungen der HUK-COBURG
5. Fazit und Ausblick

Anspruchsvollen Anforderungen der HUK-COBURG stehen umfassende Leistungen gegenüber

### Was wir erwarten:

### Was wir bieten:



**Selbstverpflichtung der HUK-COBURG:  
Bedarfsgerechte Unterstützung der Partnerwerkstatt**

Auslastungssicherheit der Partnerbetriebe im Fokus der HUK-COBURG

Verlässliche und hohe Volumenzusteuering:



- ✓ Umsatzvereinbarungen und schnelle Zahlungen sorgen für stabile Liquidität
- ✓ Partnerwerkstätten profitieren von einem Potential von 15 Mio. Fahrzeugen
- ✓ Schadenabwicklung im direkten Kontakt zwischen Werkstatt und Versicherer
- ✓ Aktive Auftragsanforderung (zur Vermeidung von Leerzeiten) in Planung



**HUK-COBURG und angeschlossene Kooperationspartner als Volumengarant**

Letzter Stand: 13.10.2010 / Seite: 13

Aufbau eines attraktiven Geschäftsfeldes für HUK-COBURG Partnerwerkstätten

Autoglas im Komplettpaket:



**Aktive Vermittlung von Glasschäden**

**Befähigung der Partnerwerkstätten**

- Schulungsangebot „Glasschadenreparatur“
- Günstige Bezugsmöglichkeiten für Glas-Werkzeuge
- Einkauf von Scheiben zu attraktiven Konditionen
- Elektronische Abwicklung des Glasschadens

**Daten und Fakten**

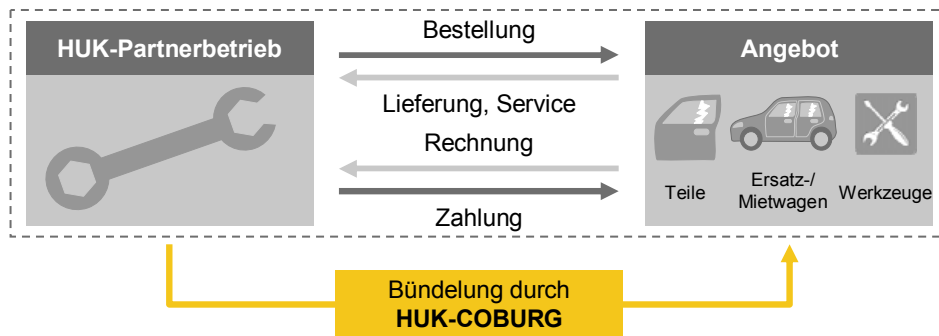
- Bundesweit größtes Glasernetz mit 500 Glaspartner
- Abwicklung von rund 50.000 Glasschäden in 2010
- TOP-Werkstatt mit über 500 Glas-Vermittlungen in 2010

**Eröffnung zusätzliches Geschäftsfeld und somit weitere Steigerung der Umsätze in den Partnerbetrieben**

Letzter Stand: 13.10.2010 / Seite: 14

Ausweitung des Prinzips der Einkaufslösung für Kfz-Originalersatzteile auf weitere relevante Bereiche

Volumenbündelung der Einkaufsgemeinschaft:



**Kostenreduktion und Vereinfachung des Beschaffungsprozesses als klare Vorteile für die Partnerwerkstätten**

Betriebswirtschaftliche Orientierung der Werkstätten gewinnt zunehmend an Bedeutung

Prozesseffizienz und Automatisierung als bedeutende Handlungsfelder:



**Klare Prozessstandards schaffen Handlungssicherheit für Partnerwerkstätten und tragen zur Effizienzsteigerung bei**



Initiativen der HUK-COBURG zur Unterstützung der Partnerwerkstätten sind auch auf die langfristige Absicherung der Wettbewerbsbedingungen ausgerichtet

Aufrechterhalten von Wettbewerb im Reparaturmarkt:

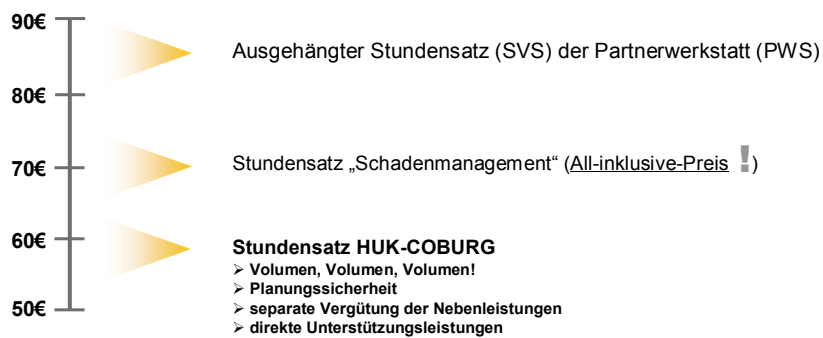
- Novellierung der Kfz-GVO  
⇒ Gleiche Wettbewerbsbedingungen für Marktteilnehmer zur Aufrechterhaltung des Wettbewerbs im Reparaturmarkt
- Veränderungen durch technologische Meilensteine  
⇒ Beispiel: Auswirkungen von eCall auf den Unfallreparaturmarkt



**Notwendige Rahmenbedingungen mit hoher Bedeutung für die Zukunftsfähigkeit der Partnerwerkstätten**

Der Stundensatz – viel diskutiert...  
Aber auf welcher Basis?

Stundenverrechnungssätze in Abhängigkeit vom Auftraggeber (illustrativ):



**Berücksichtigung der Vorteile einer Partnerschaft mit der HUK-COBURG bei der Kalkulation des Stundenverrechnungssatzes**

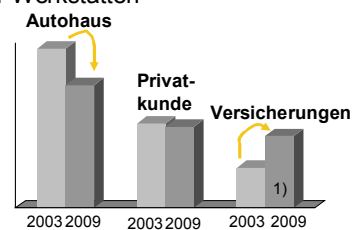
## Agenda

1. Die HUK-COBURG Versicherungsgruppe
2. Der Wettbewerb um den Kfz-Versicherungskunden
3. Herausforderungen im Markt für Unfallreparaturen
4. Lösungen der HUK-COBURG
5. Fazit und Ausblick

Kfz-Gewerbe steht vor weitreichenden Veränderungen

### Aktuelle Entwicklungen im Aftersales:

- Marktwachstum nicht zu erwarten  
⇒ längere Wartungsintervalle, rückläufige Anzahl an Schadenfällen
- Steigender Investitionsdruck zur Professionalisierung der Werkstätten  
⇒ neue Verbundstoffe, Reparaturverfahren
- Kundenstruktur wandelt sich  
⇒ zunehmender Anteil gesteuerte Schäden
- Steigender Preisdruck auch im Servicebereich  
⇒ Serviceflattrates der Automobilhersteller
- Mobilitätskonzepte gewinnen zunehmend an Bedeutung  
⇒ Mobilitätsgarantien als Kundenbindungsinstrument



**Hohe Marktdynamik und zunehmender Marktdruck mit weitreichenden Auswirkungen auf die Servicebetriebe**

<sup>1)</sup> Quelle: Profi-Club Betriebsvergleich 2010

Vision der HUK-COBURG:  
Leistungsstarke und zukunftsfähige Partnerbetriebe

**Werkstattseitige Voraussetzungen:**

- Effiziente Betriebsgröße
- Hohe Auslastung
- Gute Kapitalausstattung



**Selbstverpflichtung der HUK-COBURG**

**Anforderungen des Marktes an Werkstätten:**

- Effizienzoptimierung
- Investitionen in Werkstattausstattung
- Qualifizierte Mitarbeiter
- Hohe Reparaturqualität
- Weitreichende Serviceorientierung

**Der Wettbewerb bestimmt den Markt:  
Gemeinsam stellen wir uns den Herausforderungen**

Vision der HUK-COBURG:  
Leistungsstarke und zukunftsfähige Partnerbetriebe

Starke Partnerschaft nach dem Prinzip der Gegenseitigkeit:



**Anforderungen des Marktes an Werkstätten:**

- Effizienzoptimierung
- Investitionen in Werkstattausstattung
- Qualifizierte Mitarbeiter
- Hohe Reparaturqualität
- Weitreichende Serviceorientierung

**Der Wettbewerb bestimmt den Markt:  
Gemeinsam stellen wir uns den Herausforderungen**