



# Risk-Management für Speditionen

## Maßnahmen zur Optimierung der Schadenverhütungen

Schon ein einzelner teurer Schaden kann die sogenannte Schadenquote, also das Verhältnis von Nettoprämie zum Schadenaufwand, vollkommen verhageln. Das hat in der Zukunft gravierende Folgen. „Die großen Flottenversicherer werden ihren Sanierungskurs nicht mehr stoppen“, schätzt Sven Erichsen, Vorstand beim Verband der Deutschen Versicherungsmakler (VDVM). Folglich wird die Kfz-Versicherung künftig deutlich teurer. **Schadenverhütung würde sich dann noch viel mehr lohnen.**

## Reporting ist wichtig um die richtigen Stellschrauben zu finden

Dabei gehören Flottenversicherung und Schadenverhütung untrennbar zusammen. Ganz wichtig: Die Flottenmanager müssten die Art der Schäden genau kennen. Doch eben ein solches Schaden-Reporting lohnt für kleine Flotten unter 50 Fahrzeuge kaum. Bei Kleinflotten könnte es daher hilfreich sein, die Fahrzeuge einzeln am Markt zu versichern. Manchmal gibt es dann noch einen besonderen Schadenfreiheitsrabatt oder Mehrleistungen. Viel mehr Freiheiten haben größere Flottenkunden – wenn seit Jahren vom Versicherungsmakler ein umfassendes Schaden-Reporting durchgeführt wurde.

## Sanktionen vs. Incentivierung – wie erkläre ich das der Belegschaft?

Trennen Sie interne und externe Kommunikation, empfehlen wir allen Flottenmanagern und Geschäftsführern.

**So könnte die interne Botschaft heißen:** Wir haben keine Kaskoversicherung mehr – egal ob extern mit dem Versicherer eine Stopp-Loss-Police oder eine umfangreiche All-Gefahren-Deckung vereinbart wurde. Damit würden künftig Kaskoschäden der Kostenstelle im Haus belastet, deren Fahrer dafür verantwortlich sind. Hohe Kosten könnten für die gesamte Abteilung mit negativen Sanktionen wie beispielsweise einer Streichung des Betriebsfeierzuschusses belegt werden. In der Regel gingen die Schäden mit der Verbreitung der "Versicherungslosigkeit" deutlich zurück.

Wirksam ist nach Meinung von Experten auch ein öffentliches Anreizsystem. So kann die Schadenhöhe bei Dienstwagenfahrern über das nächste Modell entscheiden. Wer eine bestimmte Schadenfrequenz überschreitet, erhält künftig statt des VW Passat einen Polo oder statt einer gut ausgestatteten Mercedes E-Klasse eine magere C-Klasse. Flottenmanager werden sich schnell wundern, welche immensen Erfolge sie in Sachen Schadenverhütung erzielen, wenn diese Regelung sauber angekündigt und konsequent an mindestens einem Fall durchgezogen wird.

## Fehler werden anderen helfen

In einer genauen Übersicht gibt es Auswertungen über Fahrzeuge, Fahrer und Hinweise zu Häufungen bestimmter Schadenursachen wie Einpark- oder Rangierschäden.



Seite 2

**Ganz wichtig:** Der Makler beobachtet, wie die einzelnen Schäden zu vermeiden sind und tauscht dann Erfahrungen aus. Als positiv und nachhaltig hat sich stets der fördernde und belohnende Weg herausgestellt. Fahrerschulungen in Verbindung mit einem Belohnungssystem würden sich nur kurzfristig positiv auswirken. So sei im letzten Jahr die rückwirkende Einmalzahlung des Versicherers wegen einer guten Schadenquote komplett unter den Mitarbeitern, die schadenfrei fuhren, aufgeteilt worden.

**Der Effekt:** Die Unfallzahlen sanken erneut. Weit über 50 Prozent aller Schäden können verhindert werden. Nach der Analyse des Unternehmens entwickelt der Makler/Berater ein individuelles Schadenminimierungsmodell. Das funktioniert natürlich nur, wenn das Unternehmen bereit ist, mit Geld und vor allem mit Zeit in Vorleistung zu gehen. Das Ganze zahlt sich letztlich aus und das ist ja auch das angestrebte Ziel dieser Maßnahmen.

Leider wirken Schadenverhütungsmaßnahmen in aller Regel nicht direkt. Sie müssten gerade in der Anfangsphase regelmäßig überprüft werden, um eine Fehlsteuerung zu verhindern. Für Lkw- und Pkw-Fahrer wurden Seminare entwickelt, bei denen die Trainer aus der Praxis kommen. Weniger Schäden bedeuten weniger Selbstbeteiligung und geringere indirekte Kosten.

**Ein Beispiel:** So müssten 30.000 Euro gesparter Aufwand durch 1.000.000 Euro Mehrumsatz finanziert werden – setzt man eine 3%ige Umsatzrendite voraus. Neben Schulungen und Motivationshilfen wie einen Bonus für Unfallfreiheit gibt es viele technische Hilfsmittel von Einparkwarnern über die intelligente Bremse und den Fahrtenschreiber bis hin zu Rückfahrkameras oder Dashcams, die im Fahrzeug zur Schadenverhütung eingesetzt werden können.

**Jedes Unternehmen:** sollte ein firmenspezifisches System entwickeln, das vorschreibt, was nach einem Unfall zu tun ist. Dabei versteht sich das von selbst, dass hierbei schon kurz nach dem Unfall Fehler zu vermeiden sind und das direkt am Unfallort. Vielmals vergeht einige Zeit bis z.B. die Polizei kommt, die genutzt werden kann um ggf. Beweise zu sichern. In der heutigen Zeit mit den Möglichkeiten der Smartphones, können spielend leicht Fotos gemacht und versendet werden, um den Schadensbearbeiter im Unternehmen, aber auch beim Versicherer das Leben leichter zu machen.

### **Mehrere Ansätze sorgen aktiv zu einer minimierten und positiven Beeinflussung der Schadenquote:**

- 1) Erkennung von möglichen „**Alt-Schäden**“ und dem entsprechend diese zu dokumentieren, damit diese nicht auch noch zusätzlich mitreguliert werden.
- 2) **Um unberechtigte Schäden** ablehnen zu können und um dem Versicherer die notwendigen Fakten zu liefern, dies final auch tun zu können und den Schaden abzulehnen!
- 3) **Fotos sagen mehr als Tausend-Worte.** Hier geht es in erster Linie darum, Beweise zu sichern wie z.B. Beschilderung der örtlichen Gegebenheiten, Straßenverlauf, wie stehen die Unfallteilnehmer nach dem Unfall zusammen, Fahrbahnmarkierung beachten oder wie ist das Trefferbild beim Zusammenstoß etc.



All diese Punkte führen zu einer besseren und zielgerichteten Bewertung des Schadenhergangs und dadurch resultierend einer besseren und vor allem genaueren Schadenregulierung.

## **Klare Regeln (Leitfaden), was im Unternehmen nach einem Unfall zu tun ist**

Deshalb auch die wichtigsten Grundregeln, der sogenannte Leitfaden, wie man sich verhalten sollte im Unternehmen, damit der Mitarbeiter auch genau den Leitfaden kennt, der schließlich dann auch anzuwenden ist. Klare Spielregeln helfen hier eine einheitliche Linie zu finden und natürlich müssen diese Vorgaben auch gelebt, überprüft und somit eingehalten werden.

### **1. Fahrer**

- Unfall ist sofort zu melden in der Firma
- Unfallmeldung (Kurzbericht - allen relevanten Fakten festhalten)
- Anschließend einen ausführlichen Unfallbericht anfertigen lassen
- Fotos – sind zwingend mit einzureichen (wie oben beschrieben)
- Ggf. über Google-Maps Schadenort markieren und Fahrzeuge einzeichnen lassen

### **2. Fuhrparkleiter**

- Vorgesetztengespräch
- Feststellen von Vermeidbarkeit oder
- Unvermeidbarkeit des Unfalls
- Führen einer Fahrerkarte
- Festhalten der Unfallursache

### **3. Geschäftsleitung**

- Überprüfung der ¼ jährlichen und jährlichen Gesamtschadenstatistik
- Registrieren der Ausfallzeiten von
  - Fahrern
  - Eigene Fahrzeuge/Nachläufer
- Anordnen von Abhilfemaßnahmen wie z.B.
  - Fahrerschulungen
  - Gefahrgutschulungen
  - Ladungssicherungsschulungen

Aus unserer Erfahrung heraus haben viele Unternehmer in diesem Bereich noch Nachholbedarf. Gerne helfen wir Ihnen hierbei und zeigen Ihnen Möglichkeiten und Hilfestellungen, wie die Situation verbessert werden kann, um letztlich das Ziel zu erreichen, die Schäden und somit auch die Kosten zu reduzieren.