



Fachgespräch in Hannover: Ralf Humke (VHV Allgemeine Versicherung AG) und Erich Kahnt (FM, v.re.)

# Übergreifen

*Interview mit Ralf Humke, Leiter Kraftfahrt Vertrag Privat & Gewerbe, bei der VHV Allgemeine Versicherung AG in Hannover*

**Frage:** Herr Humke, einerseits ist die Kfz-Versicherung für nahezu alle Versicherer eine Schlüssel- oder Einstiegssparte und nicht selten im Handling auf Basis standardisierter Regelwerke vergleichsweise einfacher als andere Versicherungszweige. Das trauen sich in Deutschland weit mehr als 100 Versicherer zu. Worin aber bestehen die Herausforderungen in der Kfz-Flottenversicherung, warum kann die VHV auch auf diesem Feld mit hoher Kompetenz aufwarten?

**Humke:** Ich möchte vorweg einmal eine Lanze für die Sparte an sich brechen. Sie mag den Ruf der einfacheren Sparte haben. Es kann sein, dass sich beim Risikovergleich oder dem Vergleich von Risiko-Gegebenheiten ein solcher Eindruck aufdrängt. Auf Grund der Transaktions-Häufigkeit ist sie es letztlich aber doch nicht. Die Kfz-Flottenversicherung muss als Königsdisziplin eingestuft werden. Das können oder wollen dann nicht mehr 130 Versicherer abdecken. Der Flottenkunde hat in der Regel häufig mit seinem Versicherungspartner zu tun. Dies unter-

scheidet ihn vom Privatkunden, der mit einem oder zwei Fahrzeugen vergleichsweise selten den Kontakt zu seinem K-Versicherer sucht. Der Flottenkunde erwartet von seinem Versicherer, dass er verlässlich und für ihn berechenbar behandelt wird. Er möchte im Schadenfall nicht mehreren Schadenregulierern erklären, wer er ist, um was es geht und jeweils neu abstimmen, wie es weiter gehen soll. Das gleiche gilt im Vertragsbereich für verkürzte Anmeldeverfahren von Fahrzeugen zu Flottenverträgen. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, benötigen Sie neben einer leistungsfähigen IT persönliche Ansprechpartner, die die Flottenkunden kennen. Die VHV ist organisatorisch so aufgestellt, dass wir diese Anforderungen auch erfüllen können.

**Frage:** Wie positioniert sich die VHV als Kfz-Flottenversicherer im Vergleich zum Wettbewerb, welche Stärken möchten Sie unterstreichen und gegebenenfalls welche Alleinstellungsmerkmale nehmen Sie für Ihr Unternehmen in Anspruch?

**Humke:** Wir geben hier ein ganz klares Bekenntnis zu diesem Geschäftssegment ab, wir wollen ausdrücklich weiterhin Flottenversicherer sein. Die Risiko-Situation im Flottengeschäft wird oftmals als angespannt und schwer steuerbar

bezeichnet. Wir sehen hingegen erst einmal in keiner Flotte ein schlechtes oder nicht versicherbares Risiko. Es kann vorkommen, dass eine Flotte zunächst einmal in punkto Beitrag unter Kosten liegt. Das beobachten wir regelmäßig im Hinblick auf die stetige Verbesserung der Schadensituation. Wir können als Kfz-Flottenversicherer aus der Erfahrung heraus generell branchenspezifische Benchmarks ableiten und einem Flottenbetreiber genau sagen, wie er mit seiner Schadenhäufigkeit gemessen am Durchschnitt vergleichbarer Flotten liegt. Mehr noch, wir können auch Empfehlungen aussprechen, wie er die Schadenhäufigkeit in den Griff bekommt. Wir verstehen eben sehr viel vom Handling dieses Bereichs und wollen deshalb auch langfristig in diesem Segment aktiv dabei sein.

**Frage:** Welche Instrumente gibt die VHV ihren Kunden zur dauerhaften Reduzierung der Schadenhäufigkeit, Schadenquoten an die Hand, welche Maßnahmen empfehlen Sie, wie begleiten Sie die Nachhaltigkeit der Durchführung beim Kunden, in welchem Rhythmus werden die Ergebnisse, will sagen, Fortschritte erfasst?

**Humke:** Wir können den Schadenaufwand, bestimmt durch die Parameter Schadenhäufigkeit

und durchschnittliche Schadenhöhe, wesentlich aus zwei Richtungen beeinflussen. Der größte Hebel lässt sich in der Regel bei der Anzahl der Schäden ansetzen. Wir befinden uns in der sehr guten Ausgangslage, dass wir Analysen zu allen nur denkbaren Schäden fahren können. Wir wissen, was draußen passiert, und können entsprechende Schadenprofile abbilden. Das führt uns zu den Schadenursachen.

Die VHV beschränkt sich an dieser Stelle nicht auf die Erstellung von Säulen-Grafiken zu den Schadenarten, mit denen dann häufig die Kunden allein gelassen werden. Wir analysieren in Gesprächen mit dem Flottenbetreiber und seinen Repräsentanten die Ursache der Schadenprofile. Nur wenn wir die Ursachen erkennen, können wir auch Veränderungen initiieren. Das lässt sich allerdings nur in persönlichen Kontakten mit den Fuhrparkmanagern, Disponenten oder auch einzelnen Fahrern ermitteln. Oft sind nicht die Fahrer ausschlaggebend. Vielfach stellen wir logistische Probleme fest, oder die Schadenprofile vermitteln zunächst einen völlig falschen Eindruck.

Manchmal sind Schadenprofile durch das Wirken anderer Dienstleister im Fuhrpark beeinflusst. Hier prüfen wir sehr genau, wer bei

passende Produkt für Kleinflottenbetreiber, „Flotte Garant 5 +“, ist ein erstes Stückprämiennmodell mit vereinfachter Abwicklung, wenigen Tarifmerkmalen und einem vom Schadenverlauf abhängigen Rabattierungsverfahren. Diese Kombination zwischen Standardisierung und notwendiger Individualität wendet sich im Kern an Flottenbetreiber mit bis zu 50 Fahrzeugen, kann aber auch für große Fuhrparks bereitgestellt und sauber abgewickelt werden. Bei „Flotte Garant 50 +“ für größere Flotten geht es dann schon um sehr individuelle Verträge.

Hier arbeiten wir in der Regel mit Rahmenverträgen zur Abdeckung dessen, was heute insgesamt versicherungstechnisch geboten werden kann. Das Spektrum, das ganz individuell auf die Bedürfnisse des jeweiligen Kunden und seine Abrechnungsmodalitäten zugeschnitten werden kann, reicht über Stückbeiträge, Pauschalbeiträge, Festbeiträge bis hin zu taggenauen Abrechnungsverfahren, Beitrags-Sammelrechnung, auf Papier oder in elektronischer Form, und Festbeitrags-Abrechnungen. Wir verfolgen als Kfz-Flottenversicherer den Ansatz, uns mit unseren gesamten Prozessen in die Infrastruktur des Kunden hinein zu arbeiten, um den elektronischen Datentransfer für ihn so einfach wie möglich zu gestalten. Auf der organisatorischen

sere, in der Versicherungswirtschaft einmalige Leistungs-Update-Garantie. Sie bedeutet, dass jede Leistungsverbesserung, die wir für neue Tarife und Produkte in den Markt bringen, auch automatisch für Bestandskunden übernommen wird. Ohne dass ein Mehrbeitrag in Rechnung gestellt wird.

**Frage:** Sehr wahrscheinlich ergeben sich aus dem intensiven Kontakt zum Kunden auch immer wieder Ansatzpunkte für eine Beratung durch die VHV, die über Versicherungsfragen hinaus in ein Consulting zum Fuhrparkmanagement münden. Was bieten Sie an, was planen Sie, wie hoch ist die Akzeptanz auf Seiten der Flottenkunden für weitergehendes Consulting durch den Versicherer?

**Humke:** Wir kennen als Versicherer natürlich allein auf Grund der Schadenregulierungen auch jedes Fuhrparkmanagement-Ereignis und sammeln so viel Know-how, das wir auch gern auswertbar wieder zurückgeben wollen. Wir wissen um die Abwicklungsprozesse und Organisationsformen in den Unternehmen.

Daher können wir einem Fuhrparkbetreiber im Hinblick auf seine Interessenslage, sein Absicherungs- und Outsourcing-Konzept Empfeh-

# de Beratung

welchem Szenario welches Interesse hat und wie sich diese Partei dann im konkreten Fall verhält. Unser Interesse als Versicherer an einer kostengünstigen, aber für den Kunden zufriedenstellenden Abwicklung eines Schadens deckt sich wesentlich mit dem Interesse des Flottenbetreibers an einer möglichst günstigen Prämie, die wiederum aus dem Schadenverlauf abgeleitet wird. Fuhrparkbetreiber und wir als Versicherer haben in vielen Szenarien dieselbe Blickrichtung.

**Frage:** Wie sieht das Dienstleistungs-Portfolio der VHV für Flottenkunden im einzelnen aus, mit welchen Tarifen, Konditionen und Service-Bausteinen warten Sie auf, welche Akzente setzen Sie in der Kundenbetreuung? Gibt es unterschiedliche Konzepte für unterschiedliche Flottengrößen?

**Humke:** Für Flotten mit Größenordnungen unterhalb 50 Fahrzeuge bieten wir im Rahmen von mehr oder weniger standardisierten Produkten eine deutliche Bandbreite verschiedener Leistungs-Spektren und Preisgestaltungsmöglichkeiten. Unser Einstiegsprodukt „Flotte Garant 1 +“ ist ein klassischer Car Tarif für Gewerbetreibende mit wenigen Tarifmerkmalen, das Ausfüllen des Antrags ist unaufwendig. Das

Seite stellen wir unseren Flottenkunden persönliche Ansprechpartner zur Verfügung, weil es die einzige Form der Betreuung ist, die für diesen Kreis wirklich Sinn macht. Der Begriff „Garant“ im Namen aller Produkte steht für un-



**Ralf Humke:**

„Der Flottenkunde erwartet von seinem Versicherer, dass er verlässlich und für ihn berechenbar behandelt wird. Er möchte im Schadenfall nicht mehreren Schadenregulierern erklären, wer er ist, um was es geht und jeweils neu abstimmen, wie es weiter gehen soll.“

lungen für die Steuerung und den wirtschaftlichen Betrieb der Flotte zu günstigen Konditionen geben. Ich möchte insbesondere auch auf unser Risikomanagement verweisen, hier können wir mit der Auswertung einiger Parameter dem Fuhrparkmanager ein weiteres Instrument zur Erzielung besserer Schadenquoten an die Hand geben.

Diese Services bauen wir weiter aus. Wir bieten maßgeschneiderte Beratung zu Fuhrparkstrategien, Schulung zu aktuellen und grundsätzlichen Themen des Fuhrparkmanagements und begleiten den Kunden zu einem effizienten Flottencontrolling bei voller Entscheidungsautonomie. Die Akzeptanz der Fuhrparkverantwortlichen, sich vom Versicherer übergreifend beraten zu lassen, steigt stetig. Dies führt auch dazu, dass Fuhrparkmanager immer häufiger eher zu ausgewählten Leistungspaketen als zum „all-inclusive-Mobilitätspaket“ tendieren. Oft scheidet dies aber noch an administrativen Hindernissen. Seit ungefähr eineinhalb Jahren verzeichnen wir in diesem Kundenkreis zunehmendes Interesse für unsere Ideen und eine stark gestiegene Erwartungshaltung. Wir schaffen hierfür gegenwärtig passende Lösungen. Sie können darauf schon gern einmal neugierig sein. Start ist Anfang 2009!