

Das Eindringen branchenfremder Anbieter in den KFZ-Versicherungsmarkt

Klaus-Jürgen Heitmann
HANNOVER-FORUM, 04.06.2007



Agenda

Das Eindringen branchenfremder Anbieter in den KFZ-Versicherungsmarkt *Klaus-Jürgen Heitmann, Mitglied des Vorstandes*

- Vorstellung der HUK-COBURG
- Wettbewerbssituation in der Kfz-Versicherung
- Handlungsoptionen für Versicherer
- Fazit und Ausblick

KENNZAHLEN 2005


- **Gesamt-Beiträge*:** 4,91 Mrd. €
- **Beiträge Kraftfahrt:** 2,41 Mrd. €
- **Beitragsanteil Kraftfahrt:** ca. 51 %
- **Anzahl versicherte KFZ:** 7,55 Mio.

STELLUNG IM MARKT

- **Zweitgrößter Kraftfahrt-Versicherer**
- **Zweitgrößter Privathaftpflicht-Versicherer**
- **Zweitgrößter Hausrat-Versicherer**

* inkl. Sparbeiträge

Spitzenstellung bei KFZ-Privatkunden

Rang nach Haushaltsreichweite	bundesweit tätige Versicherungsunternehmen	Marktanteile 2005 in % (nach Brutto- beitrageinnahmen) ¹⁾	KH-Haushaltsreichweite in % (Privatkunden geschäft) ²⁾
1	 HUK-COBURG Versicherungen · Bausparen	11,1	18,1
2	Allianz-Gruppe	17,5	12,0
3	AMB Generali Gruppe	5,6	6,6
4	DEVK-Gruppe	3,4	5,9
5	HDI	3,8	5,3
6	AXA	4,3	4,5
7	Zurich Gruppe	4,5	4,5
8	R+V Gruppe	6,3	4,4
9	LVM	4,0	4,3
10	VHV	4,1	3,7

1) Quelle: Rennliste der 50 größten Kraftfahrtversicherer 2005, GDV

2) Quelle: GfK-Finanzmarktpanel 1. Halbjahr 2006 (Basis: 20.000 Haushalte)

Lesebeispiel: Die HUK-COBURG ist in 18,1 % aller Kfz-versicherten Privathaushalten mit mind. einem Kfz-Vertrag vertreten.

Agenda

Das Eindringen branchenfremder Anbieter in den KFZ-Versicherungsmarkt *Klaus-Jürgen Heitmann, Mitglied des Vorstandes*

- Vorstellung der HUK-COBURG
- Wettbewerbssituation in der Kfz-Versicherung
- Handlungsoptionen für Versicherer
- Fazit und Ausblick

Rahmenbedingungen der Kfz-Versicherung

Allgemeine Marktbedingungen

- **Stagnierender Markt – Intensiver Verdrängungswettbewerb**
- **Unsicherheiten in Leben und Kranken zwingen Markt in Komposit**
- **Massive Kostensenkungsprogramme bei Wettbewerbern**
- **Kfz-Versicherung entwickelt sich zum „Commodity“-Produkt (Preis dominiert als Entscheidungskriterium)**
- **Preisgestaltung teilweise völlig „beliebig“**
- **Deutlich steigende Bestandsfluktuation**
- **Durchsetzbarkeit marktgerechter Prämien bleibt langfristig fraglich**

Folge

Preiskampf in Auto-Versicherung in neuer Dimension

Außerdem

Zusätzlicher Wettbewerb durch neue Wettbewerber

Neue Wettbewerber (I):
„Branchenfremde“ drängen in den Markt

→ **Spezielle Produkte für potente Vermittler:**

- **ADAC-Versicherung**
- **Tchibo-Versicherung**
- **C&A-Versicherung**



Money

→ **Motive zum Markteintritt:**

- **Großer Kundenzugang / Hohe Markenbekanntheit**
- **Nachgewiesene Erfolge in anderen Ländern (z.B. Tesco in GB)**

→ **Eigene Risikoträgerschaft zu kapitalintensiv und riskant
(neues Modell: ADAC)**

→ **Kooperationsmodelle mit etablierten Anbietern als Abwicklungspartner**

→ **Verkauf unter der Marke des Vermittlers – keine Positionierung des
Risikoträgers (Rechte am Kunden liegen beim Vermittler)**

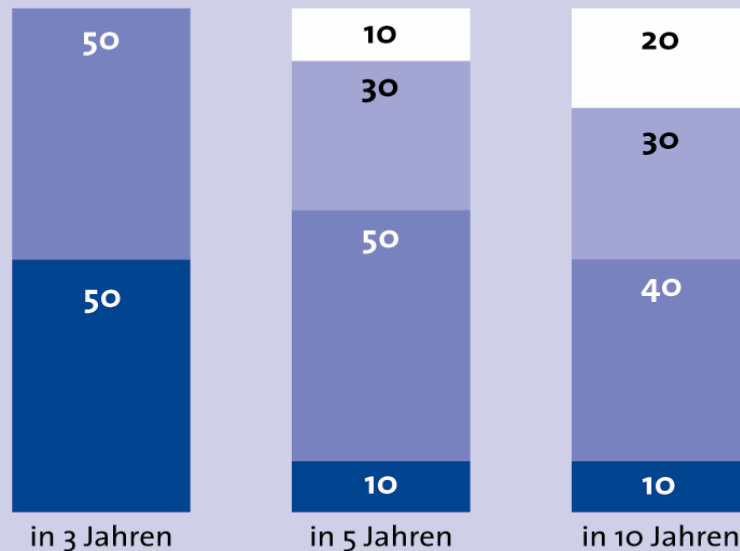
Neue Wettbewerber (II): Einschätzungen des Jahres 2002

Autohersteller wildern in der Assekuranz

(Erwarteter Anteil der Neuwagen mit herstellereigener Kfz-Versicherung; in % der befragten Versicherer und Autohersteller¹⁾)

Autohersteller

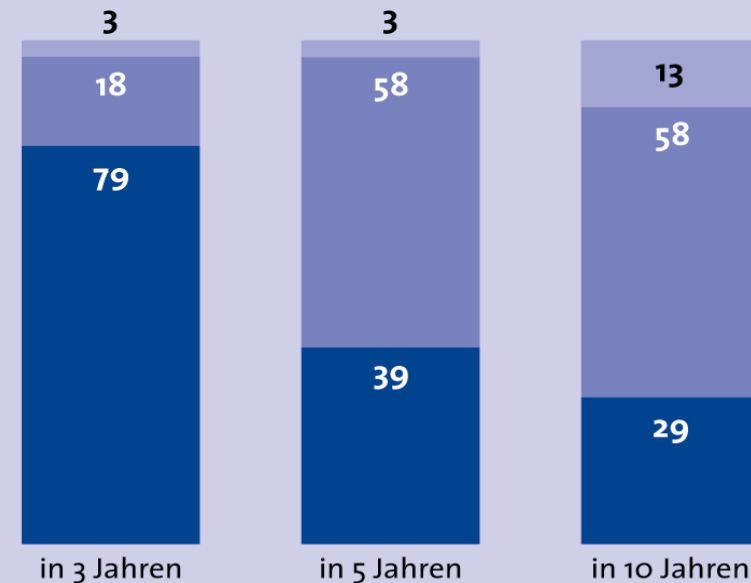
■ unter 10%
 ■ 10 bis 30%
 ■ 31 bis 50%
 ■ über 50%



¹⁾ K.A. nicht berücksichtigt.

Kfz-Versicherer

■ unter 10%
 ■ 10 bis 30%
 ■ über 30%



Quellen: Mummert + Partner, F.A.Z.-Institut.

„Langfristig strebt VW eine Penetrationsrate von 45-50% bei den abgesetzten Neufahrzeugen an.“*

* Aussage W. Kurth, Geschäftsführer des VVD, Symposium von Mummert + Partner am 21.06.2002 in München

Neue Wettbewerber (II): Automobilhersteller wollen Mobilität verkaufen

Paketlösungen mit K-Versicherung werden bei Neuwagen zum Standard



DAS „MADE BY VOLKSWAGEN“-PAKET
ab mtl. **99,-****

4-Jahre entspannt mit der Ford Flatrate (1)
Beitrag: auto die beivorteil die Ford Flatrate
Relax
Die Ford Flatrate ab 79,- € monatlich

4 Jahre Garantie
Wartung
Wartung
Garantie
Reparatur
Kilometer
Kilometer
Leasing

4 JAHRE RUNDUM GLÜCKLICH IM PAKET AB MONATLICH € 99,-*

Die Starthilfe fürs neue Jahr.
Zwei Jahre geschenkt*:
• 2 Jahre Steuer
• 2 Jahre Haftpflicht- und Vollkasko-Versicherung
• 2 Jahre Opel Anschlussgarantie für die 3-+4. Jahr

DER „MADE BY VOLKSWAGEN“-PREIS
ab mtl. **66,-***

FIAT 4 YOU
4 JAHRE GARANTIE
4 JAHRE MOBILITÄTSGARANTIE
4 JAHRE VERSICHERUNG
4 JAHRE 0,0% FINANZIERUNG
AB € 69,-/MONAT

Hohe Penetrationsquoten – Aktivitäten zur Bindung der Kunden

"Besonders gefragt (...) waren (...) Paketangebote mit Service- und Versicherungsleistungen. Laut AKA entschieden sich rund 976.000 Kunden für diese Mobilitätspakete (...). Dies entspreche einem Zuwachs von 41 % gegenüber dem Vorjahr."
Quelle: AH 17. April 2007

"Jeden dritten Neuwagen verkauften die Wolfsburger vergangenes Jahr zusammen mit einer Versicherungspolice."
Quelle: FTD 2. April 2007

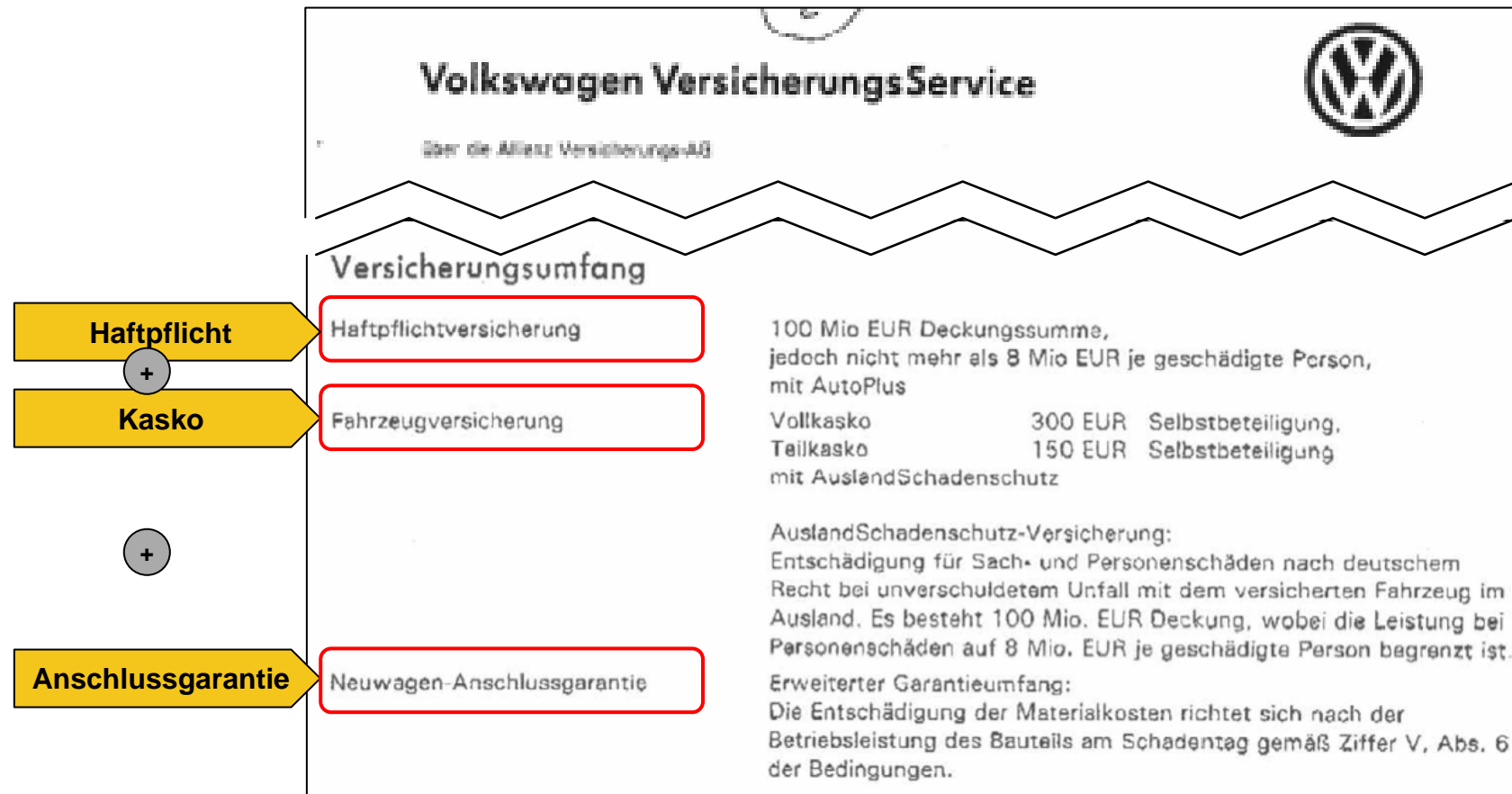
"In 2006 kamen mehrere VW-Autohäuser auf 85 bis 90 Prozent VVD-Policenanteil im Neuwagengeschäft."
Quelle: AH Schadenm. 5. Januar 2007

Ausweitung auf Gebrauchtwagen geplant – Finanzierung bereits etabliert

"Wenn in absehbarer Zeit noch die ersten Versicherungs-Aktionen zu Gebrauchtwagen gestartet werden, an denen verschiedene Marken ebenfalls bereits arbeiten, wird es quasi zur "Entscheidungsschlacht" um den Kunden kommen."
Quelle: AH Schadenm. 5. Januar 2007

"Bei Finanzierung/Leasing von Gebrauchtwagen der OEM liegt der Marktanteil von Hausbanken derzeit bei 50 Prozent."
Quelle: AH 17.4.2007

Volkswagen verknüpft Leistungskomponenten zur Steigerung der Kundenbindung



Quelle(n): Versicherungsunterlagen Volkswagen VersicherungsService

Wettbewerb auch im Schadenmanagement

Hilfen bitten Sie uns möglichst schnell an, wenn Sie einen Unfall haben. Wir sind 24 Stunden am Tag erreichbar und unterstützen Sie mit folgenden Leistungen zur Seite:

- Aufklärung des Unfallschicksals
- Bewachung des Unfallortes
- Vermittlung eines Abschleppdienstes (Hilfe oder Weg)
- Beschaffung eines BMW Ersatzteils oder des nächstgelegenen BMW Service Partners
- Vermittlung eines Ersatzfahrzeuges (Mietwagen)
- Deckung der Unterkunftskosten

Wenn BMW Service Partner für Ihr Fahrzeug bestm. aufgehoben.

Hier werden Sie in allen Fragen rund um die Fahrzeugreparatur kompetent beraten. Ihr BMW Service Partner sichert Ihnen eine Reparatur in der höchsten BMW Qualitätsstandards sowie dem Einsatz neuester Test- und Diagnosegeräte zu. So ist Ihr BMW bestens versorgt und Sie tragen zum Wertehalt Ihres Fahrzeuges bei.

**Im Fall der Fälle. Die BMW Unfallhotline:
00800-269 44 5 33
oder 00800-BMW HILFE**



Ein Unfall kann viel Ärger nach sich ziehen - muss aber nicht:
00800 1 777 7777

Mercedes-Benz hilft sofort, rund um die Uhr und europaweit!

► Bei Unfällen, wenn einem nach dem Unfall ein Partner zur Seite steht, auf den man sich verlassen kann - so wie auf Mercedes-Benz. Unsere kostenlose Unfall-Hotline und unsere Service24h-Sitzsparten stehen Ihnen rund um die Uhr und an 365 Tagen im Jahr mit Rat und Tat zur Seite. Ein Anruf genügt und wir schleppen Ihr Fahrzeug und Ihre Sachen ab. Wir haben Sie auch, wenn die notwendigen Formalitäten mit der Versicherung sind reparieren. Ihre Mercedes-Benz fahrtun. Dazu als Sie stellen Ihren Fahrzeugen können wir Ihnen erstrebenswerte Vorteile, unsere Kompetenz und Teile, die optimal auf unsere Fahrzeuge abgestimmt sind. Vertrauen Sie uns, wir sorgen dafür, dass Ihr Unfallschmerz schnell in Vergessenheit gerät.



Mercedes-Benz

Nach einem Unfall gibt es eine Menge Dinge, die man regeln muss – oder auch nicht.

0800-VWSERVICE oder 0800-8 97 37 84 23

Ein Unfall, eine Karambolage, ein Missgeschick. Das soll Ärger genug sein. Wir machen den Rest ein fach: Rufen Sie uns an, kostenlos und rund um die Uhr: 0800-VWSERVICE. Und wir kümmern uns um alles andere: Abschleppen zu Ihnen oder zum nächsten Volkswagen Partner. Wir reparieren Ihren Volkswagen fachgerecht und verschriftungsgeäß, zu garantierter Qualität. Wenn Sie wollen, besorgen wir Ihnen ein Hotel, wir kümmern uns um Ihre Weiterreise, wir erhalten Ihre Mobilität mit einem Ersatzwagen. Kurze Zeit später bekommen Sie Ihren Volkswagen zurück, als sei nichts gewesen. Und mit der Sicherheit, dass Ihr Volkswagen von den Leuten repariert wurde, die sich besonders mit Ihren Volkswagen auskennen.

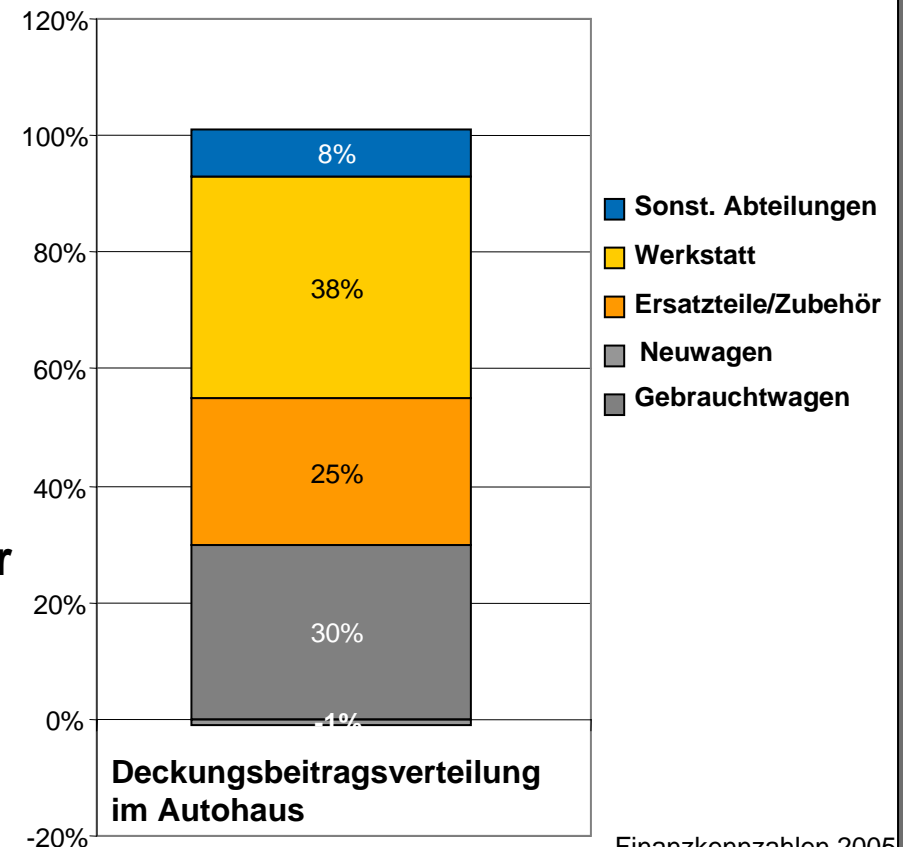
Von Ihrem Volkswagen Partner. Ein Anruf genügt.



Motive der Automobilhersteller im Versicherungsgeschäft

Motive zur Forcierung des Versicherungsgeschäfts:

- Generierung zusätzlicher Erträge
- Verkaufsförderung Kernprodukt Kfz
- Verkaufsförderung anderer Finanzdienstleistungen
- Kundenbindung gegen Schadenmanagement der Versicherer (→ Schutz der Werkstattmargen)



Finanzkennzahlen 2005,
Autohaus 3/2006 S. 12

Agenda

Das Eindringen branchenfremder Anbieter in den KFZ-Versicherungsmarkt *Klaus-Jürgen Heitmann, Mitglied des Vorstandes*

- Vorstellung der HUK-COBURG
- Wettbewerbssituation in der Kfz-Versicherung
- Handlungsoptionen für Versicherer
- Fazit und Ausblick

Kfz-Versicherer haben zwei Kooperations-Alternativen

21,2 Mrd. €*

Vertriebs - Kooperation

- **Automobilhersteller und Partner-Versicherer vertreiben gemeinsam Kfz-Versicherungspolice**
- **Marktanteilsgewinne der Automobilhersteller bei Kfz-Versicherungen gehen zu Lasten des (nicht kooperierenden) Restmarkts**

Schaden - Kooperation

- **Versicherer kooperieren mit Partner-Werkstätten im Schadenmanagement**
- **Gesteuertes Schadenmanagement-Reparaturvolumen geht zu Lasten der Nicht-Partner-Werkstätten**

* **Brutto-Beitragseinnahmen in der Kfz-Versicherung in 2006, Quelle: GDV**

Ende des Geleitzuges bei Kfz-Versicherern

Konsequenzen im Versicherungsumfeld

- **Jeder Kfz-Versicherer muss sich im Spannungsfeld „Kooperation vs. Konfrontation“ strategisch positionieren**
- **Die Unternehmensgröße wird in der Kfz-Versicherungswirtschaft zu einem immer bedeutenderen Wettbewerbsfaktor:**
 - **Entscheidend für Wettbewerbsvorteile im Schadenmanagement**
 - **Entscheidend bei Partnerschaften mit der Automobilindustrie**

Die frühere „Geleitzug“-Mentalität in der Kfz-Versicherungsbranche gilt nicht mehr

Schadenmanagement ermöglicht inhaltliche und preisliche Differenzierung

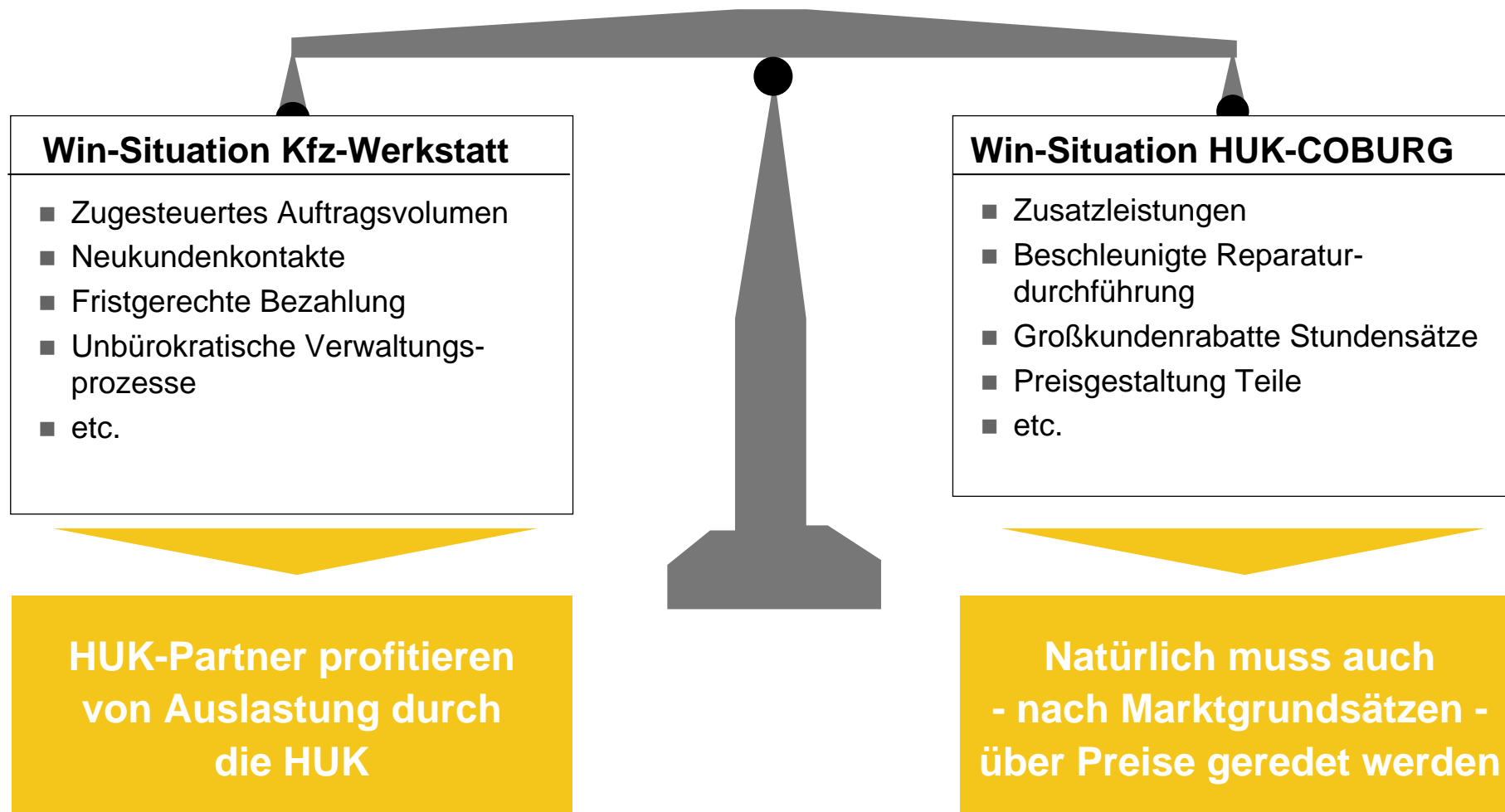
Schadenmanagement-Strategie

- **Aktives Schadenmanagement als Instrument zur Differenzierung gegenüber den Wettbewerbern mit den Zielen:**
- **Beeinflussung von Service und Qualität der Dienstleistung (Inhaltliche Differenzierung)**
 - **Erzielung von Kostenvorteilen (Preisliche Differenzierung)**

Nachfragevolumen als Voraussetzung zur konsequenten Durchsetzung der Ziele

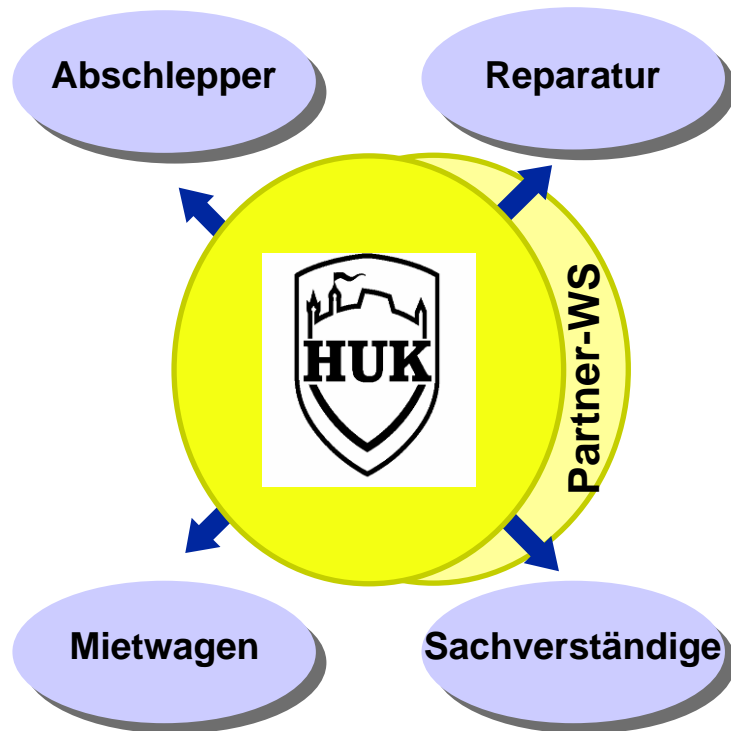
Preis als Variable in Abhängigkeit vom Auftragsvolumen

Win-Win-Korridor in der Partnerschaft



Dienstleistungsangebot für die Geschädigten:
„Schadenservice PLUS“ (SSP)

Idealtypische Abwicklung eines Schadenservice PLUS-Falles:

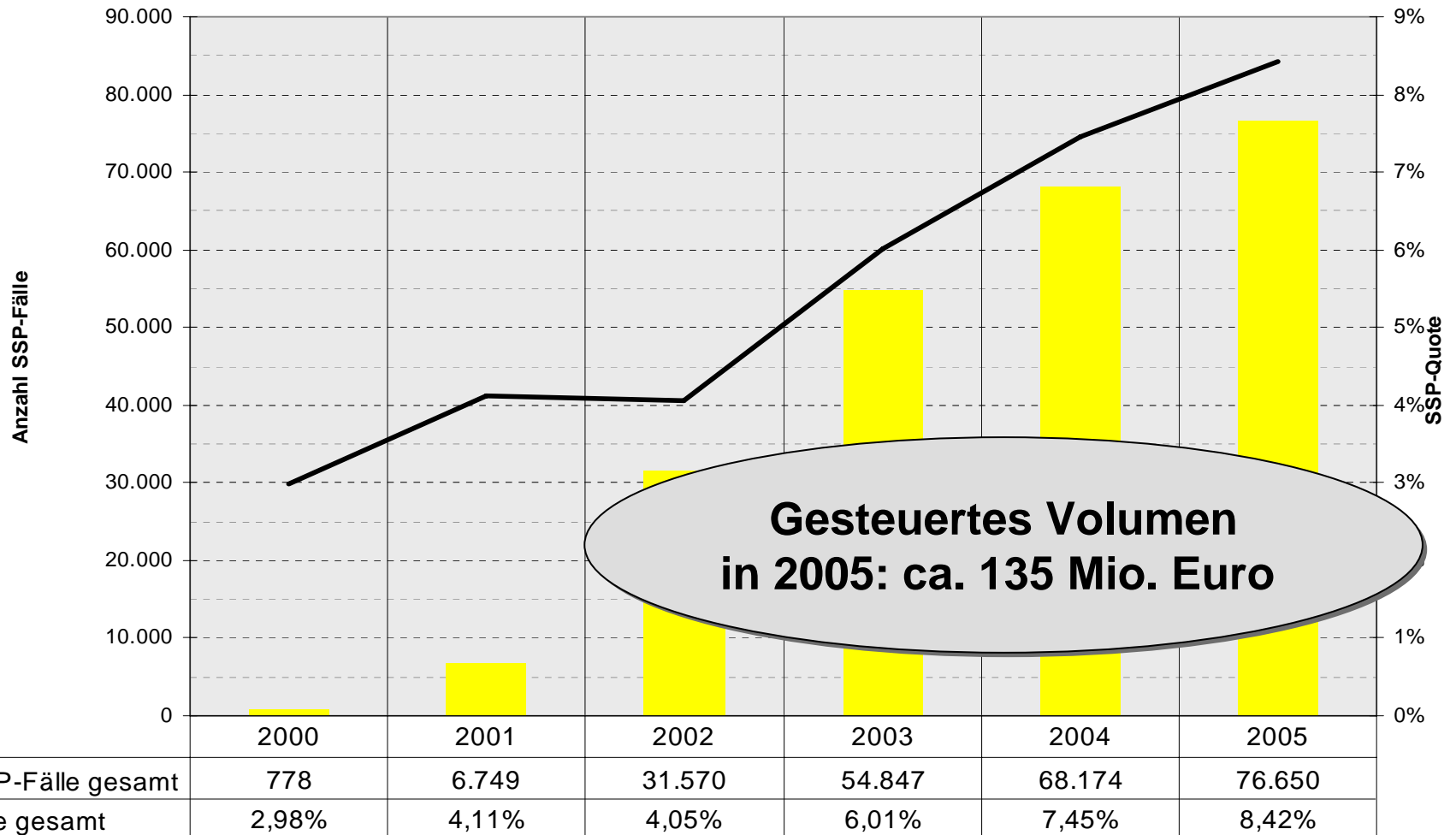


**Kooperation mit
1.200 Partnerwerkstätten**

- ➔ Telefonische Schadenmeldung und Schadenaufnahme
- ➔ Aufklärung des Geschädigten über Rechte und Pflichten
- ➔ Komplette Organisation aller notwendigen Schadenbehebungsmaßnahmen
 - Hol- und Bring-Service
 - Reparatur
 - Mietwagen-Stellung
 - ggf. SV-Beauftragung
- ➔ Schadenkalkulation durch Partner-Werkstatt
- ➔ Elektronische Dokumentation und Übermittlung des Beschädigungsumfanges
- ➔ Direkte Abrechnung aller Schadenbehebungsmaßnahmen mit HUK-COBURG

Aktueller Status – Entwicklung der SSP-Fälle

Kontinuierlicher Anstieg der vermittelten SSP-Fälle



Erweiterung des Produktangebotes zum 01.04.2006

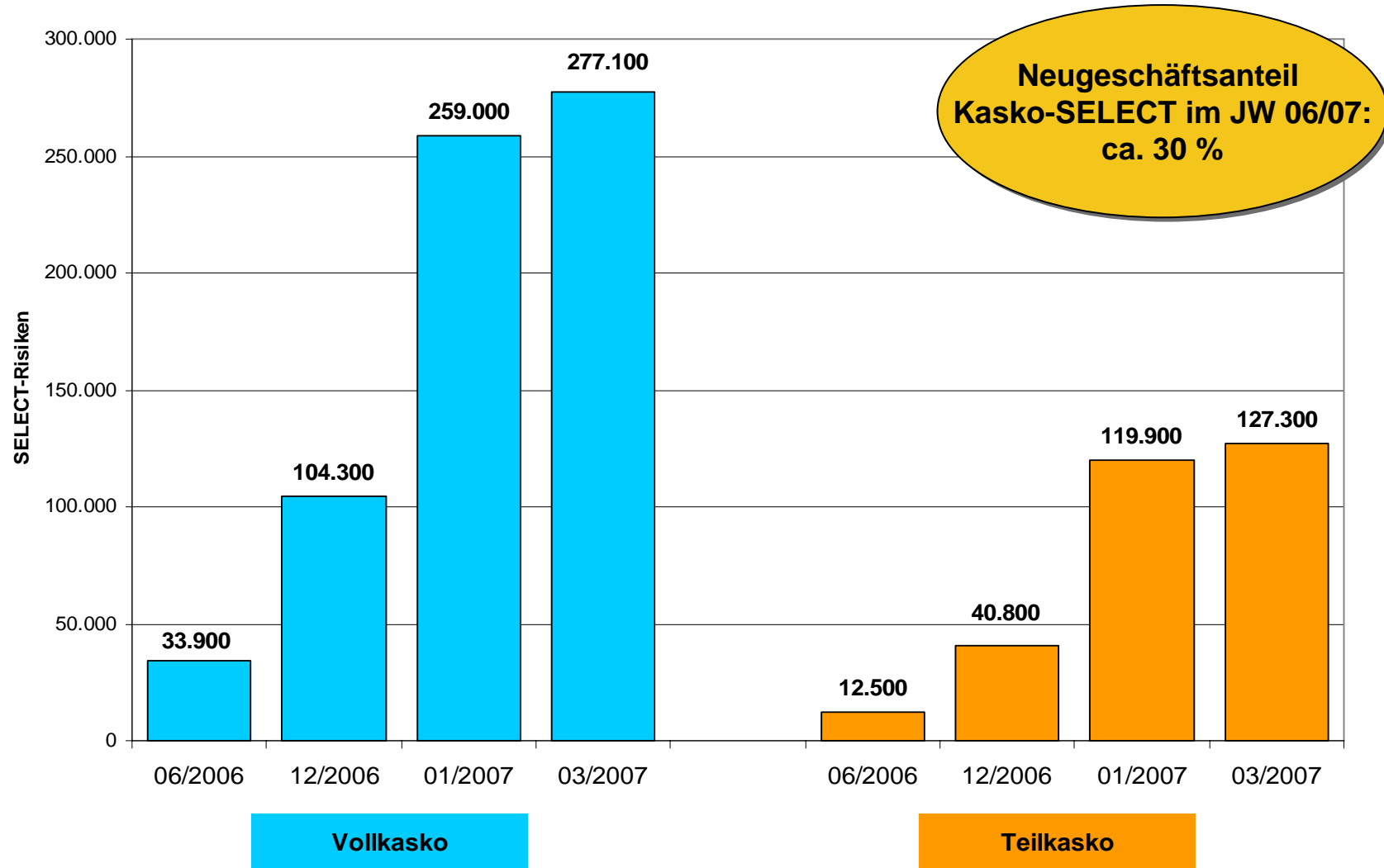
Kasko SELECT

Angebot eines neuen, preislich sehr attraktiven Kasko-Produktes mit Werkstattbindung bei hoher Reparaturqualität

- Verpflichtung des Kunden, jeden Schaden sofort telefonisch zu melden und sich einem Weisungsrecht der HUK bezüglich der Auswahl der zu beauftragenden Werkstatt und des ggf. erforderlichen Abschleppers zu unterwerfen**
- Gewährung eines expliziten Prämienrabatts auf die Kasko-Prämie**
 - ⇒ Weitergabe der über das Werkstattnetz erzielten Einsparungen an den Kunden**
- Offene und deutliche Kommunikation der Produktphilosophie gegenüber dem Kunden (Verkaufs- und Serviceunterlagen)**

Umsetzung der Schadenmanagement-Strategie im Produktangebot

Anzahl der SELECT-Risiken (HC+HCA+HUK24)



Qualitätsstandard unseres Partnerwerkstattnetzes

Hohe Anforderungen an das Reparaturnetzwerk

- Hohe Service -und Reparaturqualität als Grundvoraussetzung
- Beherrschung modernster Reparaturverfahren
- Verwendung von Originalersatzteilen
- Bevorzugte Behandlung der HUK-COBURG-Kunden
- Nutzung moderner Kommunikations-Tools sichert schnelle Abläufe
- Zertifizierung der Betriebe durch DEKRA
- Qualitäts-Kontrollen vor, während und nach der Reparatur
- Klare Sanktionsregeln bei Nichteinhaltung von Standards

**Botschaft gegenüber unseren Kunden:
„Ihr Auto ist bei uns in den besten Händen !“**

Das verstehen wir unter unserem Schadensservice – Hagel Leipzig 2006

- Ca. 6.000 VN der HUK-COBURG betroffen
- Rasche Sammelbesichtigungen vor Ort
- Lackschadenfreie Reparatur durch Partner in Leipzig – Dent Wizard



- Nutzung des kompletten Partnerwerkstatt-netzes der HUK-COBURG:
- Über 100 PKW (14 Auto-Züge) aus Leipzig im bundesweiten HUK-Netzwerk repariert
- Rasche Reparatur für VN
- Ersatzfahrzeugstellung durch HUK

Aktueller Status – Ergebnis für die HUK

Ergebnis der Schadenmanagement-Strategie

- **Hohe Zufriedenheit bei Nutzung der Schadenmanagement-Angebote sowohl bei Kunden als auch bei Geschädigten**
- **Steigende Akzeptanzwerte bei Kundenbefragungen**
- **Hohe Kundenzufriedenheit führt zu Anschlussgeschäft in Partnerbetrieben**

Positive Auswirkungen der Strategie sind klar erkennbar

Agenda

Das Eindringen branchenfremder Anbieter in den KFZ-Versicherungsmarkt *Klaus-Jürgen Heitmann, Mitglied des Vorstandes*

- Vorstellung der HUK-COBURG
- Wettbewerbssituation in der Kfz-Versicherung
- Handlungsoptionen für Versicherer
- Fazit und Ausblick

Fazit

- **Kfz-Schadenmanagement im Versicherungsmarkt etabliert**
- **Versicherungstarife mit Werkstattbindung verbreiten sich – Versicherer nehmen Wettbewerb mit Automobilherstellern auf**
- **(Reparatur-) Qualität ist notwendige Grundvoraussetzung im Schadenmanagement
(auch wenn gerne anderes behauptet wird ...)**
- **Versicherer haben Interesse an einem funktionierenden Reparaturmarkt**

Ausblick

- **Maßnahmen der Hersteller und auch der Werkstattverbände zielen auf Erhalt des Status Quo („Versicherungsschäden“ als Ertragsquelle Nr. 1)**
- **Über Bündelprodukte soll der Margendruck entschärft werden (v.a. Eindämmung des Rabattwettlaufs im Fahrzeugverkauf)**
- **Automobilhersteller werden ihre Bemühungen im Versicherungsmarkt deutlich verstärken – Erfolge dieser Bemühungen erhöhen den Handlungsdruck bei den (nicht kooperierenden) Versicherern**

Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit !