



Rabobank



# Rabobank Cijfers & Trends

## Branche-informatie

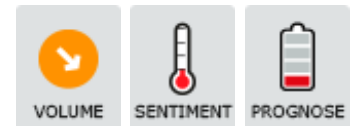
### Schadeherstelbedrijven

#### Visie

##### Perspectief

Schademarkt structureel dalend

De schadeherstelbranche blijft onder druk staan. Het aantal schadereparaties neemt af terwijl het wagenpark blijft toenemen. Doordat het schadebedrag per reparatie toeneemt, blijft de totale omzet binnen de branche wel stabiel. De huidige overcapaciteit zal hierdoor waarschijnlijk gehandhaafd blijven, tenzij het aantal schadebedrijven in de markt structureel afneemt. Echter, de kans dat dit op korte termijn gebeurt, is onwaarschijnlijk.



De Rabobank verwacht in 2017 een lichte volumedaling vergeleken met 2016. De oorzaken zijn: de veiligere wegen, de verdere intrede van veiligheid- en hulpsystemen, minder gereden zakelijke kilometers en de veranderde houding en behoeften van de consument. De auto is minder statussymbool en lichte schades worden minder vaak gerepareerd. Daarnaast was er de uitzonderlijke hagelschade in 2016.

De markt verandert snel en vraagt daadkracht

De huidige veranderingen in de markt hebben nu al stevige gevolgen voor de schadeherstelbedrijven. Grootschalige uitrol van telematica-ontwikkelingen in de toekomst zullen nog meer impact hebben op de schadebranche. Berijders en hun auto's zijn straks volledig connected, met elkaar, met de omgeving, de dealer, de fabrikant, et cetera. Niet alleen gaat de schadelast daardoor nog verder omlaag, het gaat dan ook om big data en hoe je daar als ondernemer op kunt aanhaken met je eigen bedrijf. Dat vraagt veel aanpassingen in de bedrijfsvoering van individuele bedrijven, maar ook om samenwerking in de schadeketen, met dealerbedrijven, of kiezen voor specialisatie, bijvoorbeeld op bepaalde type schades. Zo zullen de schades door aanrijdingen en parkeerschades in de toekomst sterk afnemen door de opkomst van autonoom rijden. Terwijl hagel en stormschades waarschijnlijk toe zullen nemen.

Toegewijd en gekwalificeerd personeel is daarbij een eerste vereiste en dat vraagt ook om aandacht voor voldoende instroom van jonge krachten, met voldoende technische expertise.

In alle gevallen is daadkracht van de ondernemer nodig bij het maken van de juiste strategische keuzes. Dat kan in sommige gevallen ook de keuze voor bedrijfsbeëindiging betekenen. Het is namelijk onontkoombaar dat het aantal schadeherstelbedrijven de komende jaren verder gaat afnemen.

#### Trends

- Er vindt een tweedeling plaats in schade: De markt voor autoschadeherstel wordt verdeeld in kleine/cosmetische schades en de grotere/complexere schades;
- Prijs is steeds vaker een selectiecriteria voor de automobilist: De consument is zich bewuster van de hoge mobiliteitskosten en zoekt naar wegen om die te verlagen, onder andere door besparing op reparatie en onderhoud en het blijven doorrijden met kleine schades. Tevens worden kleine schades minder snel gerepareerd omdat de auto, met name voor de jongere generaties, minder een statussymbool is;
- Grote opdrachtgevers, zoals verzekeringsmaatschappijen, leasemaatschappijen en fleetowners, sturen schades naar geselecteerde schadeherstelbedrijven. Tegelijkertijd ervaren deze schadeherstelbedrijven in toenemende mate prijsdruk;
- Technologisering: Auto's worden steeds complexer. Merkkennis kan al relevant zijn bij kleinere schades en dat vraagt om routine en

## Kansen en bedreigingen

### Kansen

- Schades zijn vaak technisch complexer; hierop kan worden ingespeeld met kennis en expertise, zowel in technologie, apparatuur als goedgeschoold personeel;
- Inspelen op schades veroorzaakt door (extreme) weersinvloeden.

### Bedreigingen

- Sterkere sturing van grotere opdrachtgevers naar schadeherstelbedrijven met kwaliteitskeurmerk;
- De prijsdruk op schadeherstel blijft onverminderd groot;
- Terwijl het werkaanbod krimpt en het gemiddelde schadebedrag daalt, kampen veel bedrijven met kostenstijgingen, waardoor de rendementen dalen;
- Vergrijzing van het personeelsbestand leidt in de branche op termijn tot een tekort aan betaalbaar, gekwalificeerd personeel;
- Auto's worden door een combinatie van een stijgend marktaandeel van goedkopere auto's (A-label) en hoge prijzen van onderdelen eerder total loss verklaard.

## Omschrijving

De schadeherstelbedrijven herstellen schades aan (motor)voertuigen en/of caravans of zijn gespecialiseerd in het restaureren daarvan.

## Bedrijf en markt

### Markt

#### Vraag

#### Gestuurde- en niet-gestuurde schadestroom

Ongeveer een derde deel van de schades betreft de niet-gestuurde schadestroom, rechtstreeks van opdrachtgevers. Dit betreft veelal niet-verhaalbare schades van particulieren en handelaren.

De gestuurde schadestroom is afkomstig van verzekerings-, leasemaatschappijen, fleetowners of zelfs dealerbedrijven. Belangrijke marktpartijen in de schadewereld onder de verzekeraars zijn Schadegarant (samenwerkingsverband van vijftien verzekeraars), Tophherstel en Achmea. De gestuurde schadestroom komt terecht bij geselecteerde schadeherstelbedrijven.

#### De schadefrequentie

Het aantal gecalculerde schades blijft relatief stabiel. Er is een aantal redenen die een drukkend effect hebben op het aantal gecalculerde schades:

- Daling van het aantal zakelijke kilometers;
- Veiligere infrastructuur en lagere snelheden door files en rotondes;
- Verdere ontwikkeling van geavanceerde besturingssystemen in auto's: actieve technologische (veiligheids-)voorzieningen zoals (adaptive) cruise control, lane departure warning, active city break, vermoeidheidsindicatie, dode hoek indicatie, ABS en ESP en parkeersensoren;
- Het in hoog tempo veranderd wagenpark (meer kleine lichte auto's) ;
- Steeds meer mensen blijven met lichte carrosserieschade doorrijden.

De economische groei en de toename van het rijdend wagenpark hebben juist een stimulerend effect op de schadefrequentie.

Tot en met oktober 2016 waren er 920.400 gecalculerde schades, 3% meer dan in dezelfde periode in 2015. Het gemiddeld gecalculerde schadebedrag tot en met oktober 2016 lag op 1.243 euro (bron: Autoschadeportaal.nl). Vooral de hagelbui in juni in het zuiden van het land zorgde voor een boost in schadeherstel. In heel 2015 zijn er een kleine 1,1 miljoen schades in Audatex gecalculerd, 1,5% meer dan in 2014. Het gemiddelde schadebedrag daalde licht naar 1.179 euro.

Onderstaande tabel laten het verloop in eerdere jaren in aantal gecalculerde schades, gemiddelde calculatielast en totale calculatielast (aantal schades x gemiddeld calculatielast) zien. Overigens betekent een calculatie niet dat de auto ook daadwerkelijk hersteld is.

	2011	2012	2013	2014	2015
Aantal gecalculeerde schades	1.132.626	1.112.082	1.064.000	1.076.000	1.099.000
Gemiddelde calculatielast in euro's	1.189	1.193	1.203	1.185	1.179
Calculatielast totaal in euro's	1,347 miljard	1,327 miljard	1,279 miljard	1,274 miljard	1,295 miljard
Bron: ABZ/Audetex, AUMACON, FOCWA, bewerking Rabobank					

### Seizoen- en weerinvloeden

Van een echt seizoenpatroon is geen sprake. Wel staat vast dat plotselinge, niet voorspelde weersveranderingen leiden tot een piek in het autoschadeherstel. Denk aan hagelschade, gladheid en steenslag door ZOAB bij sneeuw en doorgescheurde autoruiten bij (streng) vorst.

### Het gemiddelde schadebedrag

Het gemiddelde schadebedrag ligt voor de gehele branche op circa 1.200 euro. Er is een tendens dat kleinere 'eigen schuld' schades vaker voor eigen rekening worden hersteld of zelfs geheel niet worden hersteld. Dit wordt binnen de branche het zogenaamde 'Parijs-effect' genoemd.

## Aanbod

De schadebranche bestaat uit circa 2.000 ondernemingen, 60% is onafhankelijk, 20% dealer-gelieerd en 20% is aangesloten bij een (franchise-)keten. In de branche werken ongeveer 7.500 werkzame personen en dat aantal neemt de laatste jaren af. De bedrijven in deze branche zijn veelal in het verleden ontstaan uit kleinschalige, ambachtelijke bedrijven of na verzelfstandiging van schadeafdelingen van grotere autobedrijven.

Ruim 1.300 ondernemingen zijn aangesloten bij de FOCWA inclusief truckschadebedrijven; deze FOCWA-leden hebben gezamenlijk een marktaandeel van 75 tot 80%.

In de branche neemt ketenvorming sterk toe. Ongeveer een derde van het ledenbestand van FOCWA opereert onder de vlag van een keten en is in die organisatievorm een belangrijke partij voor de zakelijke markt. De belangrijkste ketens zijn (bron: AUMACON Schadeketen top 25 2015):

- Landelijke schadeketens: Schadenet, A.A.S.;
- Schadedevisies van dealerholdings: SternSchade, Van Mossel Autoschade Groep;
- Samenwerkende schadebedrijven: Schadeherstelmeester (een samenwerkingsverband tussen PGA Nederland en Broekhuis Groep), Autoschade TopSelect;
- Landelijke ketens van glasschadeherstellers: GlasGarage, Carglass, Autotaalglas (overigens allemaal in handen van 1 eigenaar).

### Internet

Van buiten de schadebranche komen partijen als Fixico en Deukweg.nl. Via internet bemiddelen deze dienstverleners tussen de autobezitter met schade – de opdrachtgever en de schadeherstelbedrijven: De opdrachtgever meldt online de schade aan bij Fixico of Deukweg.nl, die daarna bij schadeherstellers om offertes vragen, waarna de opdrachtgever dan op basis van aanbod en prijs een keuze maakt.

## Rabobank Cijfers & Trends

Al meer dan vijftig jaar biedt de Rabobank met Cijfers & Trends betrouwbare branche-informatie. Via [www.rabobank.nl/cijfersentrends](http://www.rabobank.nl/cijfersentrends) is deze informatie gratis te raadplegen. U vindt er onze thema-updates, branche-informatie en sectorprognoses. Ook kunt u de prestaties van uw bedrijf vergelijken met die van andere bedrijven in uw branche.