

# SCHADEBEDRIJVEN kwartaalbericht juli 2017

1. Aantallen, bedragen en tarieven
2. Join the club
3. De 'schaal'truc
4. Hoe meet je succes?
5. Sturing
6. De cijfers

Samenstelling: Hans Groenhuijsen  
Eindredactie: Clem Dickmann  
Contact: carmonitor@aumacon.nl

## 1. Aantallen, bedragen en tarieven

Aegon rekent op dit moment met een 75:25 verdeling voor cosmetisch versus complex, en ziet nog een kleine verschuiving richting 80:20.

Nationale Nederlanden ziet op termijn een daling in de totale schadelast van 75% richting 2040. Het aandeel puur materiele schade zakt in die periode van ruim 20% naar rond de 5%.

Kijken we wat breder, dan ziet de toekomst er zonnig uit (voor de schadehersteller dus vrij somber).

90% van de ongevallen ontstaat door menselijk falen en dat kan door autonoom rijdende auto's (die geleidelijk verder worden ontwikkeld de komende 10 tot 15 jaar)) richting nul, in theorie.

Voor de fijnproever: we hebben het dan even over de aantallen en niet over de bedragen. Daar zit natuurlijk een gevoeligheid: bij (de op zich wel logische) tariefdifferentiatie (bijvoorbeeld 55 euro voor cosmetisch en 90 euro voor complex) valt een flink deel van de omzet weg bij de bulk aan cosmetische schades. Dat wordt lastig als een deel van je kosten (personeel, pand, equipment) vast is resp. nog een paar jaar op je balans staat, en het lagere tarief op cosmetisch niet wordt gecompenseerd door een hoger tarief voor complex.

## 2. Join the club

Bovag en Focwa opereren beiden in de markt. Focwa heeft (nog) zo'n 1.000 leden (waarvan begin juni rond 650 op Focwa standaard), terwijl de Bovag nu richting de 140 gaat, en de ambitie uitspreekt om binnen een paar jaar rond de 500 te zitten. Een scheiding der geesten zou je kunnen zeggen.



PGA stapt met haar 6 schadebedrijven over naar Bovag. Autoschadehuis (Motorhuis) treedt toe tot 'Schadeherstelmeesters' en treft daar dus weer de oude vakbroeders van PGA en Broekhuis uit de tijd dat zij samen Auto Schade Partners vormden; hoe dan ook, een duidelijke profilering richting merkkanaal. Focwa lanceert een nieuw online platform voor haar leden met branche-cijfers, informatie, advies, en een eigen account voor elk lid.

## 3. De 'schaal'truc

Schaalvergroting is van alle tijden en van alle sectoren. In het geval van schade leek het er wel eens op dat vooral sturende partijen die schaalgrootte aantrekkelijk en handig vonden: 1 of een paar deals en je hebt schadeherstel veilig gesteld, en tegen scherpe condities (volume tegen prijs). Daarbij werd zowel de kracht als de zwakte zichtbaar voor een keten, omdat de sturende partij maar al te goed de fuik kent waar een keten in kan zitten: we moeten kost wat kost volume aantrekken om de capaciteit te vullen.

Toch blijven de (potentiele) voordelen van schaalgrootte overeind en worden deels zelfs krachtiger: kostenreductie (inkoop, overhead, marketing, process efficiency), wat beter draagvlak voor investeringen en ontwikkeling, kennisontwikkeling en overdracht, mogelijkheden tot specialisatie en dif-

ferentiatie, landelijke dekking. Deze tendens wordt bevestigd door de (in kleine stappen) uitbreiding van verschillende ketens, en de groei in het aantal schadebedrijven binnen verschillende dealerholdings; Stern mikt op uitbreiding van 12 naar 25 locaties binnen twee jaar, in combinatie met Sternpoint (onderhoud, ruiten, banden, accu's).

#### 4. Hoe meet je succes?

Over een langere periode gemeten, staat de schadewereld onder druk. Volumes krimpen, overcapaciteit is een groot issue en leidt tot prijserosie. Wegwezen dus, zou de voor de hand liggende conclusie kunnen zijn, en voor veel bedrijven zal dat ook onherroepelijk de conclusie moeten zijn. Maar enige nuance is op zijn plaats. Allereerst zijn er bedrijven (en



ketens) die in de plus zitten, dingen gewoon goed doen, en de goede dingen doen, die meebewegen, op zoek zijn naar optimalisatie. Ten tweede moet je het succes van het schadebedrijf niet meer alleen afmeten op eigen resultaat. Een schade-activiteit binnen een dealerbedrijf heeft ook een positieve impact op het magazijn, op het binnenhouden van after-sales omzet, op klantloyaliteit, wellicht ook op verzekering of de aanschaf van een volgende auto. Voor een schadebedrijf kan extra omzet en marge worden gegenereerd in glas, onderhoud, cosmetisch herstel. Er kan geld worden verdiend met het ontwikkelen van een platform-model (matching vraag-aanbod, veiling etc.). Via samenwerking van schadebedrijf en andere automotive partijen kunnen nieuwe proposities worden ontwikkeld voor verzekeraars of leasemaatschappijen. Het ligt voor de hand daarbij aan te sluiten op Big Data/analytics en op de grote technologische ontwikkelingen

in automotive/mobiliteit: connectivity, elektrische auto's, en (op termijn) autonome auto's.

#### 5. Sturing

Leasemaatschappijen kunnen sturen omdat ze eigenaar van de auto zijn, en verzekeraars kunnen slechts adviseren of 'zacht sturen'. Dat was in het verleden. Verzekeraars praten gewoon over harde sturing, waarbij de hardheid niet zit in mooie plussen en voordelen voor de consument, maar vooral in een hard financieel nadeel als je niet naar een door de verzekeraar 'geadviseerde' reparateur gaat; een verhoogd eigen risico tot meer dan 500 euro is het gevolg. Het ligt voor de hand voor verzekeraar en schadehersteller en/of dealer om hier meer positieve incentives voor te ontwikkelen. Die sturing blijft ondertussen groeien. Bij 88% van de autoverzekeringen is sprake van sturing (dat was in 2011 nog 74%). Overigens zegt dit weinig tot niets over de effectiviteit van sturing (in hoeveel gevallen gaat de verzekerde naar een geselecteerd reparateur), over de waardering van de klant voor de harde sancties en de eventuele voordelen bij sturing, en voor de kwaliteit (technisch, service et cetera).

#### 6. De cijfers

Het wachten is op goede branche-informatie van de Focwa via haar nieuwe platform. Goede cijfers over zowel korte als lange termijn, en een vertaling naar trends en conclusies, ontbreken eigenlijk of zijn niet toegankelijk. Fluctuaties op korte termijn zeggen nog niet zoveel. Het totale schadebedrag (zo'n beetje de materiele schadelast van verzekeraars) ging achtereenvolgens met 6% omhoog in januari (t.o.v. dezelfde periode 2016), in februari met 2,5% omlaag. Maart scoorde weer een plus 7,5%, april deed minus 3,4%, en mei (ruwe schatting) zat op een plus van boven de 10%. Het gemiddelde schadebedrag bedroeg in april en mei bijna € 1.240 (zo'n 4% boven april/mei 2016). Voor heel 2016 lag dit op 1256,00 en voor 2017 t/m mei € 1.265.



**Nuttige informatie en bronnen:**  
 AUMACON Schadeketen Top-25  
 Audatex: Autoschadecalculaties  
 VWE: verkoop gebruikte personenauto's