



Foto: Schneider

Risk- und Schadenmanagement | Fuhrparkleiter Stephan Dennerle (rechts) und Bernd Baumann haben ein System nach Unternehmensbedürfnissen entwickelt

### Pfalzwerke | In Kürze

Der Pfalzwerke-Konzern feierte dieses Jahr sein 100-jähriges Bestehen. Er setzt sich heute aus mehreren Gesellschaften zusammen. Deren Kern bildet die Pfalzwerke Aktiengesellschaft (AG) mit ihren Tochter- und Beteiligungsgesellschaften. Sie ist Dienstleister und regionaler Energieversorger mit Strom, Wärme und Erdgas in der Pfalz und im Saarpfalz-Kreis sowie seit 2007 auch bundesweit tätiger Strom- und Gasanbieter. Die Pfalzwerke beliefern aktuell rund 430.000 Haushalte und Gewerbebetriebe mit Strom und Gas. Daneben entwickelt und betreibt der Konzern auch Telekommunikationslösungen, kaufmännische Services, Gebäudemanagement und den Ausbau von erneuerbarer Energien. Damit haben die Pfalzwerke 2011 einen Gesamtumsatz von etwas mehr als zwei Milliarden Euro erwirtschaftet und ein Plus von rund 20 Prozent gegenüber dem Vorjahr (2010: ca. 1,69 Mrd. Euro) erzielt. Als wesentlichen Treiber für das Wachstum nennt der Geschäftsbericht den Anstieg der Strom- und Gashandelsmengen. Diese haben rund 1,83 Milliarden Euro zum Umsatz beigetragen (+ 22 % gegenüber 2010: ca. 1,5 Mrd. Euro). Im abgelaufenen Geschäftsjahr hat der Konzern 936 Mitarbeiter und 79 Auszubildende beschäftigt, von denen Ende des vergangenen Jahres etwa 640 Mitarbeiter und 61 Azubis bei der AG angestellt waren. Sitz des Konzerns ist Ludwigshafen am Rhein.

## Positive Rückkopplung

**Risikominimierung** | Der regionale Energieversorger senkt mit gezielten Maßnahmen die Schadenzahlen und Aufwendungen im Fuhrpark.

— Riskmanagement (RM) wird bei den Pfalzwerken groß geschrieben. Den unterschiedlichen Facetten dieses Themas widmet sich deshalb auch der jährliche Geschäftsbericht über mehrere Seiten. Darin erläutert der Vorstand beispielsweise ausführlich, welches RM-System er konzernweit in den einzelnen Bereichen eingerichtet hat – für interne Leistungs- bis hin zu Projektrisiken. Schließlich ist das Unternehmen für die reibungslose Energieversorgung in weiten Landesteilen rund um den Hauptsitz in Ludwigshafen am Rhein zuständig.

Die Bedeutung des RM strahlt folglich in alle Abteilungen aus. Es wirkt somit auch in das Fuhrparkmanagement und die Flotte mit ihren rund 600 Fahrzeugen hinein. Da sie unter anderem eine wichtige Rolle für die Instandhaltung und -setzung der Netze einnimmt, ist hierfür eine RM-Strategie definiert. Ein Schwerpunkt liegt dabei auf der Schaden- und Unfallprävention. Zu diesem Zweck implementierte das Trio aus Fuhrparkleiter Stephan Dennerle, Bernd Baumann und Johanna Waleska ein spezifisches

RM- und Schadenmanagement, das Transparenz über den Status quo und die Entwicklung der Schäden schafft.

Ein zentrales Tool dafür ist ein Intranet-Portal, über das die meisten Mitarbeiter ihr Fahrzeug für den Arbeitseinsatz buchen. Stephan Dennerle begründet: „Nur etwa zehn Prozent der Flotte ist dienstwagenberechtigten Mitarbeitern zugeordnet. Alle anderen Firmenwagen befinden sich in abteilungsbezogenen Pools und werden dort von den Mitarbeitern je nach Bedarf gefahren.“ Mittels Plattform kann der Fuhrparkleiter verfolgen, wer das jeweilige Fahrzeug reserviert hat. Zugleich erhält der Mitarbeiter mit der Buchung eine Zugangsberechtigung für den Schlüsselschrank, den er am Nutzungstag mit seiner Chipkarte öffnet und den Schlüssel herausnimmt. Hierhin hängt er den Schlüssel nach Ende der Dienstfahrt auch zurück. So kann das Team im Fuhrparkmanagement sehen, wann der Mitarbeiter gegangen und wieder gekommen ist.

Daneben sind alle Pool-Fahrzeuge mit Fahrtenbuch geführt. Dadurch ist in jedem

Fall nachvollziehbar, wer an welchem Tag gefahren ist. Wichtig ist das beispielsweise zur Ermittlung des Fahrers bei Strafzetteln.

**Transparente Schadensituation** | Darüber hinaus verschafft sich Dennerle regelmäßig einen Überblick, wer welche Schäden an den Fahrzeugen verursacht hat. Datenquelle ist das Online-Reporting des externen Fuhrparkmanagement-Dienstleisters, mit dem die Pfalzwerke zusammenarbeiten. In dieses Tool fließen alle Schadendaten ein und machen individuelle Auswertungen möglich. Dazu lädt das Unternehmen sowohl die halbjährlichen Reportings des Kfz-Versicherers über die gemeldeten Schäden hoch, als auch die selbstgetragenen Kaskoschäden (siehe „Flottenversicherung | Daten und Fakten“, S. 96). So ist zum Beispiel jederzeit abrufbar, welche Rückstellungen noch gebildet sind und wie die Schadensituation im Allgemeinen aussieht. „Zur Analyse dieser Daten filtern wir grundsätzlich nach mehreren Kriterien. Im ersten Schritt unterscheiden wir

nach Eigen- oder Fremdschäden. Als nächstes gliedert das Programm aufgrund des bunten Fuhrparks mit den verschiedensten Fahrzeugen nach Kfz-Typen“, erläutert Bernd Baumann. Weitere Parameter sind dann unter anderem die Schadensarten.

Das Ranking nach Schadensarten setzt für das erste Halbjahr 2012 die Rangier- und Parkschäden auf Platz eins. Diese kommen wiederum deutlich öfter bei den Pkw als bei den Lkw vor. Auf dem zweiten Platz folgen Unfälle im fließenden Verkehr. Darunter sind Unfälle zu verstehen, bei denen mindestens zwei Fahrzeuge in Bewegung waren und bei der Kollision etwa ein Außenspiegel abgerissen wurde. Aber auch die Beschädigung stehender eigener Fahrzeuge sowie Diebstahl oder Teilentwendung aus Transportern sind in den Auswertungen verzeichnet.

Dennoch ist der Fuhrparkleiter nicht beunruhigt. Bis Mitte des Jahres registriert er insgesamt 35 gemeldete Schäden beim Versicherer sowie elf intern zu tragende Kasko-

### Fuhrpark | Auf einen Blick

- ▶ ca. 900 Kfz, davon ca. 600 der Pfalzwerke und ca. 300 bei Minderheitsbeteiligungen und angeschlossenen Firmen
- ▶ Pfalzwerke-Flotte: 276 Firmen-Pkw, 6 E-Autos, 135 Lieferwagen (bis 5 t), 22 Lkw, 137 Anhänger mit Aggregaten, Arbeitsmaschinen etc., 43 Aggregate + Arbeitsmaschinen (Hubarbeitsbühnen)
- ▶ alle Marken, v.a. deutsche Modelle wie Mercedes-Benz A- und B-Klasse, Opel Astra, VW Golf mit 2-Liter-Dieselmotoren, MB Sprinter + VW T5
- ▶ v.a. reine Pool- und Dienstwagen, nur 60 Dienstwagenberechtigte
- ▶ Kfz teils geleast, teils gekauft; Pkw + Lieferwagen i. d. R. im reinen Finanzleasing bzw. mit Baustein-Wartung & Verschleiß, Ausnahme: z. B. Allrad-Pkw mit hoher Beanspruchung im Gelände
- ▶ Vertragslaufzeiten für Pkw + Lieferwagen: insg. 4 Jahre, i. d. R. 25.000-30.000 km p. a.
- ▶ 4 Leasinggeber: 2 freie + 2 herstellergebundene
- ▶ Abdeckung von Spitzen via 2 Autovermieter
- ▶ Kfz-Kauf: individuelle Haltedauer; Vermarkung mittels Gutachterorganisation, die Kfz bewertet + Händlerausschreibung durchführt
- ▶ Fuhrparkmanagement in Eigenregie i. V. m. Fuhrparkmanagement-Dienstleister

Foto: Schneider



Firmenwagen der Pfalzwerke | Für Fahrzeuge bis zu einem Neuwert von 30.000 Euro trägt das Unternehmen die Kaskoschäden selbst



E-Autos in der Flotte | Firmenwagen über 30.000 Euro Neuwert sind in der Kasko mit einer SB von 500 Euro in der Voll- und 150 Euro in der Teilkasko eingedeckt

schäden. Damit liegt er noch im Rahmen, den die Schadenzahlen von 2011 vorgeben. Diese haben bei 61 gemeldeten und 28 internen verrechneten Schäden gelegen. „Gegenüber 2010 mit 80 gemeldeten und 26 internen Schäden sind die absoluten Schadenzahlen wie in den Vorjahren folglich leicht sinkend“, sagt Stephan Dennerle. Auch die Schadenquote von 44,1 Prozent bei den externen Schäden (2010: 59,7%) stimmt ihn zufrieden, weil er so seit 2003 die Versicherungsprämien bei insgesamt steigendem Fahrzeugbestand stabil gehalten hat.

**Vielschichtiges RM** | 2003 markiert für die Pfalzwerke generell ein Stichjahr in puncto Flottenversicherung. Denn zu dieser Zeit hat das Unternehmen den Bereich auf den Prüfstand gestellt und ein neues Modell entwickelt. Den Impuls hat zum einen eine steigende Schadenzahl gegeben. Zum anderen hat sich damals durch Vergleichsrechnungen herausgestellt, dass es günstiger ist, bestimmte Schäden selbst zu tragen und auf die Kaskodeckung teilweise zu verzichten. „Unser Ziel ist es gewesen, Beitragseinsparungen sowie eine stärkere interne Sensibilisierung für die Kosten im Schadensfall zu erreichen“, sagt Dennerle.

Diese Rechnung ist aufgegangen, weil die Neuerung ein Bündel an RM-Maßnahmen nach sich gezogen hat. Ein Teil hat sich dabei auf die Fahrzeugtechnik bezogen. Hier gilt seither, Pkw sowie Transporter mit Einparkhilfe hinten und vorne auszustatten. In beiden Fahrzeugtypen sind neben den Komponenten zur Ladungssicherung wie Verzurrösen und Trennnetze auch die Freisprecheinrichtung, Nebelscheinwerfer und – wenn möglich – Airbags hinten Pflicht.

Die VW Caddy als Kastenwagen werden ferner immer mit Seitenfenster in den Schiebetüren ausgerüstet, um die Übersicht zu verbessern. Alle Mercedes-Benz Sprinter mit 3,5 Tonnen zulässigem Gesamtgewicht sowie Lkw erhalten zusätzlich Rückfahrkameras und Großfahrzeuge haben immer Unterflur- und Außenbeleuchtung für Nacharbeiten im Gelände. Außerdem ließ der Fuhrparkleiter die Höchstgeschwindigkeit der Transporter bis 3,5 Tonnen zulässigem Gesamtgewicht auf maximal 130 Kilometer pro Stunde (km/h) und der Fünftonner auf 90 km/h reduzieren. „Dieser Mix aus Optimierungen und Begrenzungen hat sich positiv ausgewirkt“, konstatiert Dennerle. Insbesondere mit der Geschwindigkeitsreduzierung hat er zwei Fliegen mit einer Klappe geschla-

gen: Einerseits würdigte der Versicherer dies in den jährlichen Gesprächen und berücksichtigte es in der Kalkulation. Andererseits spart das Unternehmen damit auch bei den Kraftstoffverbräuchen und Kosten für Verschleiß an den Fahrzeugen.

**Straffes Schadenmanagement** | Parallel dazu hat Dennerle das Schadenmanagement (SM) auf ein neues Fundament gestellt. Im Mittelpunkt stand hier die Konzentration auf zwei Werkstätten. Während die Glasschäden nun immer ein regionaler Glasspezialist behebt, setzen die Pfalzwerke seit fünf Jahren bei der Reparatur aller anderen Schäden auf einen Karosseriebetrieb in der Nähe. Mit ihm hat der Fuhrparkleiter ein Leistungspaket vereinbart, das die 24-Stunden-Hotline genauso beinhaltet wie den bundesweiten Abschleppdienst inklusive Hol- und Bringservice und die Bereitstellung von Ersatzwagen.

Vor Einführung dieser Lösung haben die jeweiligen Vertragswerkstätten die Reparaturen und Instandsetzungsarbeiten durchgeführt. „Im Vergleich dazu zahlen wir jetzt durch die Mengenbündelung alleine bei den Arbeitsstunden etwa 30 bis 35 Euro pro Einheit weniger“, rechnet Dennerle vor. Gleichwohl geht er auf Nummer sicher, wenn es sich um Ansprüche gegenüber Dritten sowie Schäden an den eigenen Fahrzeugen ab einer Höhe von zirka 1.500 Euro handelt. Hier muss der Karosseriebetrieb stets Gutachter hinzuziehen, so dass zum Beispiel die Wertminderung klar festgehalten ist und

bei den Leasingrückkäufern auch keine unliebsamen Überraschungen in den Endabrechnungen auftauchen.

**Einbindung der Fahrer** | Um die Vorgaben konsequent umsetzen zu können, gibt es auch klare Anweisungen und Verfahren für die Fahrer von der Schadenmeldung bis zur endgültigen Abwicklung. Ist der Schadensfall eingetreten, wendet sich der Mitarbeiter zuerst an die Hotline des Fuhrparkmanagement-Dienstleisters oder an das hausinterne Team. In jedem Fall muss bei letzteren spätestens nach zwei Tagen eine Meldung eingegangen sein. „In der Regel fragen die Mitarbeiter aber sofort bei uns nach, wie sie sich verhalten sollen“, erzählt Dennerle. Die Ansprechpartner setzen sich dann mit dem Karosseriebetrieb in Verbindung, der die komplette Abwicklung übernimmt.

Eine Maßgabe für die Fahrer ist außerdem, bei größeren Schäden oder widersprüchlichen Aussagen anderer Unfallbeteiligter die Polizei zu rufen und Bilder mit dem Handy oder Smartphone zu machen. Danach haben sie mit dem Schaden meist nichts mehr zu tun. Das soll sich ändern. Dennerle will die Abteilungen und Fahrer künftig darüber informieren, wie hoch etwa die Aufwendungen für die selbstgetragenen Kaskoschäden im Verhältnis zur abgeführten Rückstellung pro Fahrzeug sind. Das soll Fahrer und Verantwortliche weiter sensibilisieren. Der Fuhrparkleiter resümiert: „Auf dem Erreichten können wir uns nicht ausruhen, da die Schäden auch aufgrund der Technik immer teurer werden. Den RM-Prozess werden wir daher weiter ausbauen.“

| Annemarie Schneider

„Die Höchstgeschwindigkeit der Transporter ist auf bis zu 90 km/h gedrosselt.“

### Flottenversicherung | Daten und Fakten

– Die Pfalzwerke haben ihre Firmenfahrzeuge seit einigen Jahren bei einem Versicherer eingedeckt. Dort sind sie mittels Stückprämien versichert und grundsätzlich haftpflichtversichert ohne Selbstbeteiligung (SB). Die Kaskoversicherung ist dagegen nicht für alle Fahrzeuge abgeschlossen. Lediglich die Einheiten über einen Neuwert von 30.000 Euro netto sind mit einer SB von 500 Euro in der Voll- und 150 in der Teilkasko versichert. Kaskoschäden an Fahrzeugen mit geringerem Wert trägt das Unternehmen selbst. Dafür muss jede Abteilung pro Fahrzeug einen Betrag von 500 Euro jährlich für Rückstellungen hausintern in einen Topf abführen, aus denen die Kaskoschäden bezahlt werden. Bei selbstverschuldeten Unfällen wird die jeweilige Kostenstelle zusätzlich mit 500 Euro belas-

tet. Daneben werden beim Flottenversicherer die Fahrzeuge je nach Typ unterschiedlich lange eingedeckt: Während für die Pkw eine Dauer von zwei Jahren vereinbart ist, sind es für die Lkw im Durchschnitt fünf Jahre und für Spezialmaschinen oder andere Fahrzeuge mit einem Wert über 250.000 Euro nach Angaben des Fuhrparkmanagers Stephan Dennerle auch mal sieben oder acht Jahre. Nichtsdestotrotz prüft er regelmäßig die Rahmenbedingungen, setzt sich mit dem Makler und Vertriebsverantwortlichen des Versicherers jedes Jahr zusammen und verhandelt die Konditionen und Prämien. Dabei hat das Unternehmen die Versicherungsbeiträge in den vergangenen Jahren insbesondere aufgrund des hausinternen RM- und Schadenmanagements konstant halten können.