



Factsheet

Situation Glasschaden Schweiz

Analyse der Situation mit Lösungsvorschlägen für Assekuranz und Gewerbe

Christoph Flückiger

REPARATUR UND ERSATZ VON WINDSCHUTZSCHEIBEN

Inhalt

EINLEITUNG	3
SITUATION HEUTE.....	4
BESCHÄDIGUNGEN AN DER WINDSCHUTZSCHEIBE	6
ENTWICKLUNG KOSTEN	7
REPARATURPOTENTIAL	9
LÖSUNGSANSÄTZE FÜR VERSICHERUNGEN.....	11
SCHLUSSWORT.....	13
QUELLENVERZEICHNIS	14

REPARATUR UND ERSATZ VON WINDSCHUTZSCHEIBEN

EINLEITUNG

Einige Versicherungen beschäftigen sich zurzeit vermehrt mit der Reparatur und dem Ersatz von Windschutzscheiben.

Die in der Vergangenheit getätigten Massnahmen bezüglich Kosteneindämmung haben nicht den gewünschten Erfolg gebracht. Zudem haben einige Versicherungen erkannt, dass die Qualität insbesondere beim Ersatz der Windschutzscheibe nicht in jedem Fall der Qualität entspricht, welche ein anspruchsvoller Automobilist erwartet.

Durch das intensive Marketing des Marktführers „Carglass“ hat sich der vorher stabile Markt vergrössert. Durch die intensiven Werbekampagnen wurden die Automobilisten bezüglich kleinsten Beschädigungen an der Windschutzscheibe sensibilisiert.

Dank dieser Aufblähung des Marktes stieg auch die Reparaturquote, also der prozentuale Anteil an Windschutzscheiben welche nicht ausgetauscht sondern repariert wurden, an. Der erhoffte Effekt einer Kostensenkung trat jedoch nicht ein (Dowideit, 2012).

Die nachfolgenden Seiten skizzieren kurz die Situation. Die verwendeten Zahlen und Fakten sind teilweise aus dem deutschen Markt, unter Berücksichtigung der Verhältnismässigkeit, übertragen worden. Sie erheben nicht den Anspruch auf eine absolut exakte Darstellung der Verhältnisse in der Schweiz. Sie sind jedoch in der Grössenordnung und für den Sachverhalt aussagekräftig.

Es wurde versucht, die Darstellung des Marktes möglichst objektiv und wertfrei wiederzugeben.

REPARATUR UND ERSATZ VON WINDSCHUTZSCHEIBEN

SITUATION HEUTE

In der Schweiz waren per Ende 2013 rund 4,3 Millionen Personenwagen immatrikuliert (Bundesamt für Statistik, 2014).

Ausgehend von einer Schadenquote von rund 5% fallen somit jährlich rund 215'000 Schäden an Windschutzscheiben an (Schätzung). Die geschätzte Schadenquote basiert auf Durchschnittswerten der letzten Jahre. Aufgrund der zunehmenden Sensibilisierung der Automobilisten und gemäss Aussagen von Versicherungsfachleuten ist die Schadenquote jedoch ansteigend.

Die durchschnittlichen Kosten einer Beschädigung an der Windschutzscheibe betragen im rund CHF 1'050.- (Schätzung inkl. Anteil Reparaturen). Daraus erfolgen Gesamtkosten von etwa 225 Mio. Franken pro Jahr.

Fast alle Versicherungen arbeiten mit schweizweit tätigen Autoglasketten zusammen. Viele Versicherungsgesellschaften lancierten in den letzten Jahren Produkte, bei welchen der Kunde für die Reparatur oder den Austausch einer defekten Windschutzscheibe einen Selbstbehalt zahlen muss. Dieser Selbstbehalt entfällt oder wird reduziert, wenn die Reparatur oder der Austausch der beschädigten Windschutzscheibe in dem von der Versicherung definierten Unternehmen erfolgt (Allianz, 2012).

Praktisch alle Versicherungen arbeiten bei Glasschäden vorzugsweise mit den Firmen *Carglass* und *Desa* zusammen.

Carglass ist bezüglich der Anzahl reparierter und ausgetauschter Windschutzscheiben Weltmarktführer. Auch in der Schweiz werden mit rund 70'000 Schäden am meisten Windschutzscheiben von *Carglass* repariert oder ausgetauscht (Carglass, 2014a).

Stückzahlmässig Nummer 2 in der Schweiz dürfte die *Desa* sein. Die Firma gibt zwar diesbezüglich keine Fakten bekannt. Gemäss eigenen Angaben beschäftigt die Firma aber über 120 technische Mitarbeiter (Desa, 2014). Daraus dürfte ein Volumen von rund 35'000 bis 40'000 Schäden pro Jahr resultieren.

Die verbleibenden Aufträge werden vom etablierten Gewerbe (Carrosserie-, Garagen- und Autoglasbetriebe) ausgeführt. Kleinere Garagenbetriebe vergeben die Aufträge zum Teil noch an Subunternehmern, jedoch führen die meisten Unternehmen, insbesondere die grossen Garagenketten, die Arbeiten in Eigenregie aus. Um die Wegsteuerung der Kunden durch die Versicherungen zu verhindern, werden die Fahrzeuge bei der Annahme für Servicearbeiten systematisch überprüft.

Dass einzelne Filialen fixe Zielvorgaben für die Anzahl zu ersetzender Windschutzscheiben erhalten, wird in der Branche immer wieder kolportiert, ein

REPARATUR UND ERSATZ VON WINDSCHUTZSCHEIBEN

effektiver Beweis für diese Behauptung konnte nicht erbracht werden. Wäre diese Tatsache zutreffend, würde der Markt künstlich aufgebauscht werden. Dann bestünde in der Tat das Risiko, dass minime Beschädigungen behoben würden, welche gar keine Probleme verursachen.

BESCHÄDIGUNGEN AN DER WINDSCHUTZSCHEIBE

Bei Windschutzscheiben sind folgende Schäden möglich:

1. Oberflächliche Kratzer, beispielsweise verursacht durch Kratzen einer vereisten Scheibe mittels eines dafür ungeeigneten Gegenstandes. Ebenfalls möglich sind Kratzer durch Verunreinigungen (Sand usw.), welche beim Reinigen oder beim Entfernen von Eis die Oberfläche verletzen.
2. Mikroverletzungen verursacht durch kleinste Steinchen, welche während der Fahrt an die Windschutzscheibe prallen.
3. Grössere Beschädigungen wie Kuhauge, Sternriss usw. welche aufgrund eines wegspickenden Steines von einem vorausfahrenden Fahrzeug oder durch Steinschlag entstehen.
4. Glasbruch aufgrund eines Unfalles unterschiedlichen Ursprungs.

Glasschäden sind in der Teilkasko-Deckung versichert. Versichert sind gemäss den Allgemeinen Vertragsbedingungen bei sämtlichen Versicherungen der eigentliche Glasbruch (Allianz, 2014 und Die Mobiliar, 2014). Da es sich bei der Windschutzscheibe um ein Verbundglas handelt, tritt bei einem typischen Steinschlag wie er in Punkt 3 beschrieben ist, nicht ein Bruch ein, sondern die spezifischen Schadenbilder.

Beschädigungen der Kategorie 1 und 2 sind keine versicherten Ereignisse. Aus verkehrssicherheitstechnischen Aspekten stellen jedoch gerade diese beiden Kategorien ein Risiko dar: Speziell bei tief stehender Sonne und in der Nacht entstehen durch diese Mikroverletzungen Streulichteffekte, welche die Sicht des Fahrzeuglenkers beeinträchtigen können (Partz, 2014).

Diese Beeinträchtigung ist noch ausgeprägter bei Regen. Bei der Windschutzscheibe handelt es sich diesbezüglich um ein Verschleissstück. Spätestens nach 100'000 gefahrenen Kilometer dürfte die Scheibe derart viele Mikroverletzungen haben, dass der Ersatz einer Windschutzscheibe auch ohne Beschädigung zumindest geprüft werden sollte. Selbstredend handelt es sich jedoch bei diesen Beschädigungen gemäss Allgemeinen Vertragsbedingungen nicht um einen versicherten Schaden, sondern um ordentlichen Verschleiss.

REPARATUR UND ERSATZ VON WINDSCHUTZSCHEIBEN

ENTWICKLUNG KOSTEN

ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Die Kosten für den Ersatz einer Windschutzscheibe sind seit Jahren relativ stabil. Die Erhöhung der Stundenverrechnungssätze haben aufgrund der teilweise immer tieferen Festzeiten keine finanziellen Auswirkungen auf die Kosten. Es existieren Vorgabezeiten für geklebte Windschutzscheiben von 1,5 Stunden.

Die Preise für Windschutzscheiben variieren stark.

Dies hat sowohl technische Gründe als auch rein marginenkalkulatorische Gründe. Höhere Ersatzteilpreise sind teilweise die Folge von unterschiedlicher Ausrüstung. So werden viele FORD Modelle mit geheizter Windschutzscheibe verkauft. Daraus resultieren massiv höhere Ersatzteilpreise.

Grosse Unterschiede sind in den markenspezifischen Festzeiten für den Ersatz feststellbar.

Eine kleine, betriebs- und auftragspezifische Auswertung zeigte folgende Resultate.

Marke	Ø Zeit	Ø Preis Scheibe	Ø Kosten total
Audi	2.62	CHF 425.85	CHF 1'094.-
Ford	1.82	CHF 860.60	CHF 1'452.30
VW	2.41	CHF 455.80	CHF 1'072.80

Als Zahlenmaterial wurden die letzten 10 Aufträge je Marke ausgewertet, sie hat also nicht den Anspruch, repräsentativ zu sein. Trotzdem lässt sich daraus die Tendenz von grossen, markenabhängigen Unterschieden ableiten. Obwohl konstruktiv absolut vergleichbar, sind die Vorgabezeiten für Ford Automobile massiv tiefer. Dank des höheren Bruttopreises für die Windschutzscheibe kann die fehlende Zeit über die Marge kompensiert werden.

Exaktes Zahlenmaterial über die Anzahl ersetzter Windschutzscheiben liegt nicht vor. Sämtliche Firmen, insbesondere die Automobilimporteure, halten sich diesbezüglich bedeckt. Die vorgängige Schätzung von 215'000 Schäden an Windschutzscheiben stellt diesbezüglich ein Mittelwert der letzten Jahre dar.

Gemäss Aussagen von Seiten der Assekuranz sind die Kosten für die Glasschäden in den letzten Jahren gestiegen. Dies lässt auf eine erhöhte Schadenquote schliessen.

REPARATUR UND ERSATZ VON WINDSCHUTZSCHEIBEN

Den Grund für die Erhöhung der Schadenquote wurde unter „SITUATION HEUTE“ erläutert. Dass nicht zuletzt die Versicherungen selbst für den Anstieg dieser Schadenquote verantwortlich sind, ist offensichtlich und wird von deutschen Versicherern offen kommuniziert.

Mit der Sensibilisierung der Automobilisten wurde der Markt für Schäden vergrößert. Kleinstschäden, an welchen sich die Automobilisten in der Vergangenheit nicht gestört haben, werden nun wahrgenommen. Insbesondere die Werbung von Carglass zielt exakt darauf ab. Diese wurden in Deutschland je nach Saison geschaltet. So stellt im Winter die Heizung das Risiko dar, im Sommer die Klimaanlage und in der Zwischensaison Bodenwellen usw. (Carglass, 2014b und Youtube, 2014).

REPARATUR UND ERSATZ VON WINDSCHUTZSCHEIBEN

REPARATURPOTENTIAL

Verletzungen an Windschutzscheiben lassen sich bezüglich Instandsetzung in folgende Kategorien einteilen:

- Starke Beschädigungen, bei welchen eine Reparatur des Glases nicht möglich ist. Der Austausch ist die einzige Möglichkeit.
- Reparierbare Beschädigungen im Sichtfeld des Lenkers und am Rand der Scheibe (ca. 6 cm). Die Windschutzscheibe muss in jedem Fall ausgetauscht werden (Flückiger, 2014).
- Reparierbare Schäden ausserhalb des nicht reparierbaren Bereiches.
- Mikroschäden durch Steinschlag, welche im Rahmen des normalen Gebrauchs durch Splitt, kleine Steinchen usw. entstehen. Ebenso Kratzer usw. Diese gehören zu den Gebrauchsspuren. Ist eine kritische Menge an solchen Mikroverletzungen vorhanden, ist die Sicht durch den Streulichteffekt reduziert. Abhilfe schafft ausschliesslich ein Ersatz der Windschutzscheibe.

Ein Teil der Schäden lässt sich durch eine defensive, vorsichtige Fahrweise verhindern. Da die Automobilisten jedoch wissen, dass ein allfälliger Schaden durch die Versicherung gedeckt ist, ist die Vorsicht diesbezüglich gering (Wikipedia, 2014b).

Das Reparaturpotential, also der Anteil an Windschutzscheiben, bei welchen eine Reparatur möglich ist, ist abhängig von den vorher genannten Faktoren. Ein wesentlicher Faktor ist jedoch die Bereitschaft des Automobilisten, eine Reparatur zu akzeptieren. Die Reparaturstelle bleibt immer leicht sichtbar. Auch hier gilt: Da die Kosten durch eine Versicherung gedeckt sind, sind nicht alle Kunden bereit, die leichte optische Beeinträchtigung zu akzeptieren. Hier müsste die Versicherungswirtschaft, wollte sie denn tatsächlich die Reparaturquote erhöhen, entsprechende Anreize schaffen.

Die Reparaturmethoden haben sich in den letzten Jahren massiv verbessert. So sind heute Geräte auf dem Markt, welche dank elektrisch erzeugtem Vakuum und exakter Dosierung des Druckes, verbunden mit verbesserten Materialien, eine wirtschaftliche und professionelle Reparatur ermöglichen.

Ohne Versicherungsdeckung wäre das Reparaturpotential zweifelsfrei massiv höher. Da der schweizerische Automobilist jedoch sehr anspruchsvoll ist und entsprechend bereit ist, einen beträchtlichen Teil seines Einkommens für Versicherungen auszugeben, muss dieser Faktor bei der Berechnung des Potentials berücksichtigt werden. Kein Land auf der Welt gibt mehr Geld für Versicherungsprämien aus (SVV, 2012).

REPARATUR UND ERSATZ VON WINDSCHUTZSCHEIBEN

Fachleute schätzen, dass bei Personenwagen rund 30 Prozent der beschädigten Windschutzscheiben repariert werden können. Bei der Potentialberechnung müssen auch die vorhergenannten Faktoren bezüglich Streulichtmessung mitberücksichtigt werden. So macht es keinen Sinn, eine aufgrund des Hauptschadens reparaturwürdige Windschutzscheibe zu reparieren, wenn die Scheibe bereits derart viele Mikroschäden aufweist, dass die Sicht beeinträchtigt ist. Hier ist es Sache der Versicherungen, allenfalls entsprechende Lösungen zu präsentieren.

Aus den vorgenannten Faktoren ergibt sich folgendes Potential:

<i>Anzahl Fahrzeuge (Personenwagen)</i>	<i>4'300'000</i>
<i>Schadenquote (geschätzt)</i>	<i>5%</i>
<i>Anzahl Schadenfälle</i>	<i>215'000</i>
<i>Kosten pro Schaden (geschätzt)</i>	<i>CHF 1'050</i>
<i>Kosten total</i>	<i>CHF 225'750'000</i>
<i>Reparaturpotential (Annahme)</i>	<i>30%</i>
<i>Anzahl Reparaturen heute (Annahme)</i>	<i>5%</i>
<i>Anzahl zusätzliche Reparaturen</i>	<i>53'750</i>
<i>Einsparung pro ausgeführte Reparatur</i>	<i>CHF 900</i>
<i>Einsparung total</i>	<i>CHF 48'375'000</i>
<i>Einsparung in Prozent</i>	<i>21%</i>
<i>Einsparung pro Schadenfall</i>	<i>CHF 225</i>

Um diese Zahlen zu erreichen sind sowohl Bemühungen seitens der Versicherungen wie auch des Gewerbes notwendig.

Auf jeden Fall muss ein Anreizsystem geschaffen werden. Wie unter „LÖSUNGSANSÄTZE FÜR VERSICHERUNGEN“ erwähnt, sind Produkteanpassungen dazu notwendig.

REPARATUR UND ERSATZ VON WINDSCHUTZSCHEIBEN

LÖSUNGSANSÄTZE FÜR VERSICHERUNGEN

Grundsätzlich stellt sich diesbezüglich die Frage, welche Zielsetzungen im Teilkaskogeschäft, insbesondere im Segment Glas, erreicht werden wollen.

Die steigende Schadenquote verursachten die Versicherungen hauptsächlich selbst. Die Glasdiscounter bieten zweifelsfrei einen tieferen Preis pro Schaden an. Sie erreichen das durch eine klar definierte Reparaturquote und einem tieferen Preis für den Ersatz. Insbesondere der Marktführer Carglass als einer der grössten Glasverarbeiter weltweit kann natürlich von wesentlich günstigeren Einkaufsbedingungen aufgrund seiner Marktmacht profitieren.

Bei Carglass handelt es sich um ein Unternehmen der Belron International Ltd mit einem Umsatz von rund 2.8 Milliarden Euro. Diese ist wiederum Teil der D'Iteren S.A., welche einen Gesamtumsatz von rund 8.71 Milliarden Dollar aufweist (Wikipedia, 2014a).

Es versteht sich von selbst, dass ein solches Unternehmen andere Wachstums- und Gewinnabsichten hat als ein gewerblich orientierter Handwerksbetrieb.

Daher haben sich die ursprünglichen Massnahmen der Versicherungswirtschaft zur Kostensenkung als Bumerang erwiesen.

Wie bereits erläutert, handelt es sich bei einer Windschutzscheibe um ein Verschleissstück. Dies macht eine Lösung nicht einfach.

Der Ansatz, Selbstbehalte in das Produkt zu integrieren und diesen dann wieder zu erlassen, wenn der Schaden im Partnerbetrieb behoben wird, ist falsch und nicht zielführend. Denn dieser Ansatz führt nur zu einer kurzfristigen Einsparung.

Ein möglicher Lösungsansatz ist eine Produktanpassung mit einem Selbstbehalt für den Ersatz. Dieser entfällt bei einer Reparatur. Damit wird der Fahrzeughalter in den Entscheidungsprozess, ob ein Ersatz oder eine Reparatur ausgeführt wird, eingebunden.

Andere Modelle sind kaum zielführend. Natürlich wäre es auch möglich, in den AVB generell zu definieren, dass ein reparierbarer Schaden auch tatsächlich repariert werden muss. Dieser Passus könnte aber dazu führen, dass insbesondere Kunden, welche keine Reparatur, sondern ausschliesslich den Ersatz wollen, den Schaden so nachbearbeiten würden, dass ein Ersatz unumgänglich ist. Gerade im Segment Glas sind Manipulationen einfach.

Im Weiteren ist zu prüfen, ob die Tarifierung markenspezifisch angepasst wird. Damit würde dem Umstand Rechnung getragen, dass einige Marken die Ersatzteile massiv überteuert verkaufen. Die diesbezüglichen Zahlen sind versicherungsmathematisch einfach zu ermitteln. Als Modell könnte hier das System der Einteilung der Deutschen

REPARATUR UND ERSATZ VON WINDSCHUTZSCHEIBEN

Versicherer nach effektivem Schadenaufwand von jedem einzelnen Fahrzeugmodell dienen (GDV, 2013).

Diese Lösungen müssen natürlich in einer gesamten Beurteilung erfolgen. Hier ist auch die Konkurrenzsituation unter den einzelnen Versicherern nicht zu unterschätzen.

SCHLUSSWORT

Es ist Sache der Versicherer, praktikable Lösungen zum Thema Glas zu präsentieren.

Die heutigen Massnahmen sind, die Praxis zeigt dies unmissverständlich, allesamt nicht zielführend.

Bereits vor über 20 Jahren hat das Gewerbe deutliche Bereitschaft signalisiert, Glasschäden zu reparieren (Muntwyler, 1993).

Anstatt das Gewerbe mit der Wegsteuerung von Schäden zu brüskieren wäre ein sinnvolles Miteinander nützlicher.

Bis heute fehlte bei allen Konzepten ein ganzheitlicher Ansatz. Ein Problem, falls es denn eines ist, muss nachhaltig gelöst werden. Kurzfristige Erfolge haben keine nachhaltige Verbesserung der Situation zu Folge.

Falls wirklich eine Verbesserung der Situation herbeigeführt werden soll, dann müssen die entsprechenden Massnahmen weiter oben gefällt werden, als dies bis heute der Fall war. Insbesondere sind auch die Versicherungsmathematiker und die Abteilung, in welcher die Produkte entwickelt werden, wichtig.

Das Sparpotential ist zweifelslos vorhanden. Die Einsparungsmöglichkeiten auf der Kostenseite betragen, wie aufgezeigt, geschätzte 48 Millionen Franken. Nicht berücksichtigt ist in diesen Berechnungen ein allfällig verlangter Selbstbehalt für den Ersatz. Natürlich müsste sich diese Neuerung im Produktpreis niederschlagen. Ziel- und Interessenkonflikte sind selbstverständlich vorhanden.

REPARATUR UND ERSATZ VON WINDSCHUTZSCHEIBEN

QUELLENVERZEICHNIS

- Allianz. (2012). *Leistungsübersicht Personenwagen*. Abgerufen von https://www.allianz.ch/v_1379927600000/media/privatkunden/sicherheit_unterwegs/aut/pdf/leistungsuebersicht/leistungsuebersicht_personenwagen.pdf
- Allianz. (2014). *Allgemeine Bedingungen (AB) für die Fahrzeugversicherung*. Abgerufen von https://www.allianz.ch/v_1379922855000/media/privatkunden/sicherheit_unterwegs/aut/pdf/ab/de/ab_-_g_kaskoversicherung.pdf
- Bundesamt für Statistik. (2014). *Medienmitteilung Strassenfahrzeuge 2013*. Abgerufen von <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/11/22/press.html?pressID=9266>
- Carglass. (2014a). *Über uns*. Abgerufen von <http://www.carglass.ch/UEber-uns.1733.0.html>
- Carglass. (2014b). *Warum lohnt sich eine Reparatur*. Abgerufen von <http://www.carglass.ch/Warum-lohnt-sich-eine-Reparatur.1783.0.html>
- Desa. (2014). *Über uns*. Abgerufen von <http://www.carglass.ch/UEber-uns.1733.0.html>
- Die Mobiliar (2014). *Kundeninformationen und Allgemeine Bedingungen*. Abgerufen von http://www.mobi.ch/static/mobi.ch/content/documents/AN_Car/mobicar_pp_ab_de.pdf
- Dowideit, A. (2012). *Steinschlagschaden – Die Angst vor dem teuren Krracks*. *Die Welt*. Abgerufen von <http://www.welt.de/wirtschaft/article108264548/Die-Angst-vor-dem-teuren-Krracks.html>
- Flückiger. (2014). *Reparatur*. Abgerufen von <http://www.glasschaden.ch/reparatur.html>
- GDV. (2013). *Neues Typklassenverzeichnis 2013: Fast drei Viertel der Autofahrer bleiben in ihrer Klasse*. Abgerufen von <http://www.gdv.de/2013/09/neues-typklassenverzeichnis-2013-fast-drei-viertel-der-autofahrer-bleiben-in-ihrer-klasse/>

REPARATUR UND ERSATZ VON WINDSCHUTZSCHEIBEN

Muntwyler, B. (1993). Carrosserie Flückiger macht's möglich. *Wiggertaler*. Abgerufen von <http://www.glasschaden.ch/rueckblende.html>

Partz, W. (2014). *Verkratzte Windschutzscheibe: Erhöhte Gefahr der Blendung*. Abgerufen von http://www.tuv.com/de/deutschland/ueber_uns/presse/meldungen/newscontentde_209015.html

Schweizerischer Versicherungsverband SVV. (2012). Abgerufen von <http://www.svv.ch/de/zahlen-und-fakten/versicherungspraemien-pro-kopf>

Wikipedia. (2014a). *Belron*. Abgerufen von <http://de.wikipedia.org/wiki/Belron>

Wikipedia. (2014b). *Moral Hazard*. Abgerufen von http://de.wikipedia.org/wiki/Moral_Hazard

Youtube. (2014). *TV Spot "Full Power"*. Abgerufen von <https://www.youtube.com/watch?v=iwd7zeWVxb0>