

Jetzt bewerben:
Strategiepreis 2017

Weniger Diskussion
und mehr Dialog

Lust und Last
der Digitalisierung

Strategie **Journal**

Impulse für den Mittelstand

Strategie Journal - Heft 04-16



Verhandeln auf Augenhöhe

Ein Geschäftsmodell sorgt für
professionelles Unfallmanagement

Verhandeln auf Augenhöhe

Ein Geschäftsmodell sorgt für professionelles Unfallmanagement



Norbert Ott

Wer unverschuldet einen Unfallschaden erleidet, gehört zur Zielgruppe der Pro Clienta Unfallhilfe aus Bad Vilbel. Mit einem bestechenden Geschäftsmodell bieten Susanne und Norbert Ott und ihr Expertennetzwerk ihren Kunden ein professionelles Unfallmanagement. Die Kosten dafür übernimmt die gegnerische Versicherung. – Von Thomas Rupp

Geschichten die das Leben schreibt... könnte man die Story von Susanne und Norbert Ott betiteln. Das Leben macht Vorgaben, zeigt Wege auf, präsentiert Chancen aber auch Sackgassen. Der Mensch ist mehr oder weniger in der Lage, Zusammenhänge zu erkennen und etwas daraus zu machen – oder auch nicht. Im Falle Ott ist das ganz sicher gelungen.

Im seinem früheren Leben arbeitete Norbert Ott als Versicherungsfachwirt mit rechtlicher Zusatzqualifikation für eine Versicherungsgesellschaft. Er war es gewohnt, die Welt aus der Perspektive derer zu sehen, deren Inte-

ressen grundsätzlich im Widerspruch zum Bedarf der Kunden stehen. Keine Versicherung zahlt gerne.

Aber das Leben hielt einige Herausforderungen für ihn bereit. So erlitt Norbert Ott Anfang der 1990er-Jahre selbst einen schweren Autounfall, der ihn für eine lange Zeit außer Gefecht setzte. Er lag im Krankenhaus; verlor letztlich seinen Job. Sein bisheriges Leben war in Auflösung begriffen. Was tun?

Die Pro Clienta Unfallhilfe eröffnet das bundesweit erste Unfallhilfezentrum.

Jetzt passierte etwas Spannendes: Bereits im Krankenhaus und später in der REHA kamen Patienten auf ihn zu und baten ihn um Rat. Durch sein Vorwissen konnte er ihnen wertvolle Hinweise geben, worauf jetzt nach einem Unfall besonders zu achten war.

Plötzlich erkannte er, dass es bei den Betroffenen einen riesigen Beratungsbedarf gab. Dass sie allein gelassen waren und gegenüber den Rechtsabteilungen großer Versicherungen ohne Hilfe von Fachleuten kaum eine Chance hatten, ihre Interessen angemessen durchzusetzen.

Das waren also die Zeichen dieser Zeit, es war die Chance, die es zu ergreifen galt. Norbert Ott

wandelte sich vom „Saulus zum Paulus“. Mit großer Begeisterung wechselte er die Seiten und versteht sich seither als „Kümmerer“ für von Unfällen betroffene Menschen.

Diese Triebfeder ließ ihn dann alle späteren Hürden meistern. Mit seiner Frau gründete er die „Pro Clienta Unfallhilfe“ und verbrauchte zunächst einmal sein Ersparnisse. Über Jahre hinweg, stellte sich immer wieder die Frage, ab wann man wohl das Firmenschild von der Türe nehmen musste.

Machen wir jetzt einen Sprung in das Jahr 2016: Die Pro Clienta Unfallhilfe eröffnet in Bad Vilbel das bundesweit erste Unfallhilfezentrum. Investitionssumme: rund fünf Millionen Euro für zwei Bauabschnitte. Norbert Ott steht in den Startlöchern, um die bundesweiten Expansion zu wagen. In den letzten fünf Jahren haben die Unfallmanager mit ihrem Wissen und ihrem Exper-



Das Kompetenznetzwerk aus Spezialisten bietet den Betroffenen umfassende und kompetente Hilfe.



Nach einem schweren Unfall ist man physisch und psychisch meist gar nicht in der Lage, sich um administrative Dinge zu kümmern.

tenpool allein im Wetteraukreis über 10.000 Unfälle bearbeitet. Welches Geschäftsmodell steht dahinter?

Zunächst einmal sei vorweg geschickt: Es geht nicht nur um gravierende Unfälle. Sobald es zu einer Interaktion mit einer Versicherung zur Schadensregulierung aufgrund eines Unfalls kommt, ist die Pro Clienta Unfallhilfe ein wichtiger Ansprechpartner. Das beginnt schon bei einem kleinen Blechschaden.

Die Geltendmachung berechtigter Ansprüche setzt i.d.R. Kenntnisse der Sach- und Rechtslage voraus.

Menschen die unverschuldet einen Unfall hatten und die Nummer von Pro Clienta Unfallhilfe wählen haben einen großen Vorteil. Sie erhalten von Anfang an die Unterstützung von erfahrenen Profis. Und das Ganze kostet sie keinen Cent, denn das Honorar für die gesamte Beratung z.B. durch die Vertrauensanwälte und Sachverständigen aus dem Netzwerk der Pro Clienta Unfallhilfe bezahlt die gegnerische Versicherung.

Das ist der Clou der Geschäftsidee: Der vom Unfall Betroffene bekommt – quasi – eine eigene Rechtsabteilung an die Hand. Damit verhandelt er gegenüber der Versicherung auf Augenhöhe. Die Versicherer merken, dass sie es mit Profis zu tun haben und zahlen in der Regel die berechtigten Ansprüche innerhalb weniger Tage.

Gerade unmittelbar nach einem Unfall, wenn die Versicherung der gegnerischen Seite Kontakt aufnimmt, besteht die Gefahr, dass sich der Betroffene durch eine falsche Formulierung oder ein Häkchen an der falschen Stelle eines Formulars einen massiven Nachteil verschafft. Ganz unnötigerweise, einfach aus Unwissen. Denn die Geltendmachung berechtigter Ansprüche setzt in aller Regel umfangreiche Kenntnisse der Sach- und Rechtslage voraus. Die geschulten Mitarbeiter der Pro Clienta Unfallhilfe und deren Vertrauensanwälte kennen alle Tricks und wissen, wie man es richtig macht.

Und natürlich wird diese Problematik um so gravierender, desto schlimmer

die Unfallfolgen sind. Denn dann ist man physisch und psychisch oft gar nicht in der Lage, sich angemessen und sachlich um administrative Dinge zu kümmern. Oft geht es um Existenz bedrohende Situationen, in denen die Pro Clienta Unfallhilfe für ihre Kunden Gutachten einholt, die rechtliche Lage abklärt, eine Begehung des Unfallortes vornimmt, zur Beweissicherung Zeugen befragt und natürlich den gesamten Schriftverkehr durch die spezialisierten Anwälte mit den Versicherungen übernimmt.

Rein theoretisch könnte das natürlich auch ein Rechtsanwalt vor Ort – aber die die Anwälte der Pro Clienta Unfallhilfe sind eben darauf spezialisiert. Die Erfahrung aus tausenden Verfahren und ein ganzes Netzwerk aus Experten stehen bereit, um das Optimalste für die Kunden herauszuholen. Das über fast 20 Jahre gewachsene Netz umfasst spezialisierte Juristen, Fachärzte, Gutachter für Sach- und Personenschäden und Therapeuten, die mit den zertifizierten Unfallmanagern der Pro Clienta Unfallhilfe zusammenarbeiten. ►

Zurück zur Ausgangslage Ende der 1990er-Jahre: Ende der 1990er-Jahre: Die Stärken lagen auf der Hand und wurden durch komplementäre Kooperationspartner ergänzt. Die Zielgruppe war klar definiert. Diese hatte ein brennendes Problem. Dafür lieferte man eine innovative Lösung.

Susanne und Norbert Ott ergänzten sich von Anfang an als Team. Sie führt die Geschäfte und sorgt dafür, dass die Dinge professionell umgesetzt werden. Er ist neben seiner fachlichen Qualifikation der Visionär, Netzwerker und Vertriebsmann. Und doch brauchte es einige Jahre bis man schwarze Zahlen schrieb. Liquidität war in den ersten Jahren ein Dauerproblem.

Der meiste Umsatz floss im Rahmen der Gutachten. Also war es ein entscheidender strategischer Schritt, keine externen Gutachter mehr zu beauftragen. Vielmehr gründete man die „Deutsche Gesellschaft für Begutachtungen“. Durch das eigene Gutachter-Unternehmen für Sach- und Personenschäden konnte man die dort erwirtschafteten Erträge in den stetigen Serviceausbau investieren und auch die Bearbeitungszeiten und Reibungsverluste in diesem Bereich

deutlich senken. Regional wurde die Pro Clienta Unfallhilfe im Laufe der Jahre eine feste Größe für Betroffene eines Unfalls.

Da das Geschäftsmodell nachweislich funktioniert, wird es bald bundesweit angeboten.

Mittlerweile wurden auch Angebote für spezielle Zielgruppen wie beispielsweise die Kinderunfallhilfe geschaffen. In den kommenden Monaten werden weitere Bereiche wie die Patientenhilfe und Hilfe für Unfälle mit Tieren folgen.

Der größte Engpass heute ist die mangelnde überregionale Bekanntheit. Nachdem das Geschäftsmodell nachweislich regional funktionierte und die Prozesse standen, beschlossen die Otts die Kapazitäten aufzustoßen. So setzte man das gesamte Eigenkapital sowie ein Darlehen der Hausbank ein und baute das bereits erwähnte Unfallhilfezentrum, das erste dieser Art. Jetzt gilt es, das System zu multiplizieren.

Alles spricht dafür, diese Leistung bundesweit anzubieten und von Bad Vilbel aus zu steuern. Dazu will Nor-

bert Ott ein bundesweites Netz von Vertrauensleuten aufbauen. In jedem Landkreis soll es mindesten zwei zertifizierten Pro Clienta Unfallhilfe Berater geben. Ein großes Potential dafür sieht er bei Menschen über 50 Jahren. Sie haben die Lebenserfahrung, können sich für eine gute Sache einsetzen und dabei ein zusätzliches Einkommen generieren. Es wurde ein ausgefeiltes Aus- und Weiterbildungssystem entwickelt, mit dem alle Vertrauensleute zertifiziert werden um so einem hohen Anspruch der Betroffenen zu entsprechen.

Wenn jeder wüsste, dass es die Pro Clienta Unfallhilfe gibt, wenn jeder die Nummer im Kopf oder in der Brieftasche hätte, dann könnten sich die Unfallmanager aus Bad Vilbel wohl kaum noch vor Arbeit retten. ■

Also JETZT GLEICH notieren:

PRO CLIENTA[®]
UNFALLHILFE
 HELFEN. BERATEN. HANDELN.
 Telefon 0800 24 42 112

Weitere Information:
www.proclienta-unfallhilfe.de



Im Unfallhilfezentrum arbeiten u.a. Anwälte, Ärzte und Sachverständige mit den Unfallmanagern der Pro Clienta Unfallhilfe zusammen.