

Schadenpraxis: „Oft Suche nach Ausschlussgründen statt nach Argumenten für Deckung“

INTERVIEW MIT CHRISTOPH MENNEL,

HANDLUNGSBEVOLLMÄCHTIGTER BEI DER WÄLDER VERSICHERUNG VEREIN AUF GEGENSEITIGKEIT (VAG)

Der Schadenfall und die Schadenregulierung sind Ausnahmezustand und Routineprozess zugleich und eine sehr sensible Situation im Zusammenwirken von Kunden, Vermittler und Versicherer. In welchen Bereichen sehen Sie das größte Konfliktpotenzial?

Ein Schadenfall ist – unabhängig von der Schadenhöhe – für Kunden ein Ausnahmezustand, verbunden mit vielen Unsicherheiten. Die größte Sorge dabei ist, ob die Versicherung die Kosten für den Schaden übernehmen wird. Die Frage ist natürlich berechtigt, da selbst nach über 30 Jahren täglicher Auseinandersetzung mit Schadenfällen immer wieder Schäden gemeldet werden, wo die Deckungsfrage selbst für uns Spezialisten nicht sofort klar ist. Umso wichtiger ist es, dass die Schadenabklärung rasch startet und die Kommunikation mit allen Beteiligten stattfindet. So erlebt der Kunde unmittelbar, dass sich alle Beteiligten seines Problems ernsthaft annehmen und die versicherten Leistungen ohne Aufschub geprüft werden. Auch einen persönlichen Ansprechpartner vor Ort zu haben, nimmt einiges an Unsicherheit heraus. Vergehen aber Tage oder gar Wochen ohne Reaktion des Versicherers, fühlt sich der Kunde nicht gut aufgehoben.

Manche Versicherungsmakler monieren, dass die Schadenabwicklung zunehmend aufwändiger und insgesamt schwieriger geworden sei. Wie beurteilen Sie hier den Markt bzw. welche Erfahrungen haben Sie in der Wälder Versicherung in der Zusammenarbeit mit den Vertriebspartnern?

Die Tendenz bei vielen Gesellschaften scheint dahin zu gehen, dass bei der Beurteilung des Schadens nach Ausschlussgründen gesucht wird, nicht nach Argumenten, die für eine Deckung sprechen. So erhalten auch wir immer wieder Ablehnungen ohne nachvollziehbare Begründungen, die wir dann mühsam mit Argumenten – egal ob mit OGH Urteilen oder mit einer erneuten Darstellung – entkräften müssen. Als Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit steht der Nutzen des Mitgliedes (Kunde) im Mittelpunkt und nicht der eines Eigentümers oder Shareholders. Die eingehende Schadenmeldung prüfen wir deshalb dahingehend, welche Argumente für einen gedeckten Schadenfall sprechen.

Durch die Produkte mit immer mehr Deckungseinschlüssen steigt auch die Anzahl der Schadenfälle stark an. Leider stellen wir immer wieder fest, dass es Gesellschaften gibt, wo immer weniger Schadenreferenten für diese steigende Anzahl an Fällen verantwortlich sind. Dadurch muss es zwangsläufig zu Verzögerungen in der Abwicklung kommen. Aus diesem Grund haben wir in den letzten Jahren die Anzahl der MitarbeiterInnen in der Scha-

denabteilung aufgestockt, was auch zu einem sehr positiven Feedback von unseren Hauptpartnern führt.

Für unsere Versicherungsmakler ist unser klares Leistungsversprechen hinsichtlich der Dienstleistungsqualität in der Schadenabwicklung wichtig. So beantworten wir die eingehenden Schadenmeldungen innerhalb von 24 Stunden dahingehend, dass die nächsten Maßnahmen und Schritte für alle Beteiligten klar sind. Ist die Deckungsfrage geklärt, kann der Kunde bei kleineren Schadenfällen uns einfach Rechnung samt Foto zur Überweisung übermitteln. Bei Fragen hinsichtlich der Deckung kommunizieren wir im Vorfeld einer qualifizierten Ablehnung an den Kunden direkt mit dem zuständigen Versicherungsmakler. Unsere langjährige Erfahrung hat deutlich gemacht, dass viele unserer Partner eine Ablehnung direkt mit ihrem Kunden kommunizieren wollen. Zudem haben sie auch noch die Möglichkeit, Argumente einzubringen, die vielleicht doch noch zu einer Deckung führen können.

Die gesamte Versicherungsbranche wird sich zunehmend den Herausforderungen des Klimawandels stellen müssen. Die letzten Monate haben uns wieder deutlich gemacht, dass immer häufiger einzelne Regionen von solchen Kumulereignissen betroffen sind. Oft gibt es innerhalb weniger Stunden eine Vielzahl von Kunden, die von teilweise großen Schäden betroffen sind. Hier arbeiten wir gerade ein Konzept aus, wie wir diese Flut an Schadenmeldungen so bewältigen können, dass die Betroffenen umgehend mit den Sanierungsmaßnahmen starten können. Dabei sind alle MitarbeiterInnen nach ihren Qualifikationen in diesen Notfallplan eingebunden.

Welcher ist aus Ihrer Sicht der beste Weg, wie man Entscheidungen in schwierigen Schadenfällen treffen kann?

Schwierige Deckungsfragen gehören zu unserer täglichen Arbeit und nicht jedes Ereignis ist vom Versicherungsschutz umfasst, auch wenn der Kunde und oft auch der Versicherungsberater diese Erwartungshaltung hat. Als kleiner Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit steht uns keine Abteilung mit Juristen zur Verfügung, die Deckungsfragen aus diesem Blickwinkel klärt. Die kleinen Versicherungsvereine auf Gegenseitigkeit gibt es deshalb schon seit Jahrhunderten, weil sie bei der Abwicklung auf den gesunden Hausverstand zurückgreifen und nicht auf juristische Spitzfindigkeiten. Wie sieht ein durchschnittlicher Mensch dieses Ereignis im Zusammenhang mit den beschriebenen Deckungen in den Bedingungen? Durch die Beantwortung dieser Frage fällt in vielen Fällen eine positive Beurteilung leichter, ohne dabei der Gefahrengemeinschaft einen Schaden zuzufügen, weil eine Leistung aus diesem Blickwinkel getroffen wird.

Was ist der Benefit, den die Wälder Versicherung als Regionalversicherer den Kunden im Schadenfall bietet?

Unser Alleinstellungsmerkmal ist die unmittelbare Nähe zu unseren Kunden, gepaart mit der alleinigen Entscheidungskompetenz. Unabhängig davon, ob es sich um einen Kleinschaden handelt oder ein großer Landwirtschaftsbetrieb abbrennt. Bei Großschäden sind wir oft noch vor dem „Brand aus!“ der Feuerwehren beim Kunden und können erste Schritte mit ihm besprechen. Gerade in Situationen, in denen sprichwörtlich die Welt des Kunden niederbrennt, ist unmittelbare und rasche Unterstützung durch den Versicherer besonders wertvoll. Wir haben dann schon geprüft, ob die Prämie bezahlt ist und welche Deckungen im Vertrag eingeschlossen sind.

Unsere Sachverständigen haben auch weitgehende Entscheidungskompetenzen direkt vor Ort beim Kunden. Ein unkompliziert und rasch abgewickelter Schaden schafft auch beim Kunden Zufriedenheit.

Sie arbeiten am Markt als Versicherungsverein. Was können sich dadurch für Vorteile für Vertriebspartner ergeben?

Wir haben in unserem Haupteinzugsgebiet im Brengenerwald fast jedes zweite Haus versichert. Somit stehen wir bei jedem Großereignis unter „besonderer Beobachtung“ der Öffentlichkeit. Wir sehen dies als Ansporn für eine stetige Verbesserung unserer Dienstleistungsqualität. Dies kommt natürlich den Kunden und den Vertriebspartnern zugute.

In der Sachversicherung ist eine rasche Abwicklung für den Kunden entscheidend. Unsere Vertriebspartner haben die Gewähr, dass sie jeden Tag mit den Entscheidungsträgern direkt persönlich sprechen können. Offene Fragen und Themen können somit ohne Verzögerungen geklärt und entschieden werden. Unabhängig davon, wie groß der Schaden ist. Dies hilft dem Versicherungsmakler auch bei seinen Kunden, da die Gespräche tatsächlich auf Augenhöhe und im Sinne einer langjährigen Partnerschaft stattfinden.

Wie gehen Sie zum Beispiel bei strittigen und unklaren Deckungen vor?

Wie schon erwähnt gibt es nach 223 Jahren Versicherungstätigkeit immer wieder Schadenfälle, die wir in dieser Form noch nicht hatten und bei denen die Deckungsfrage überhaupt nicht eindeutig zu beantworten ist. Wenn uns bei der Beurteilung keine Argumente für eine Deckung auffallen, holen wir die Meinung von Experten in der Schadenabwicklung ein. In der Sach- und Haftpflicht-Versicherung ist es Gerhard Kofler. Er beurteilt aus neutraler Sicht, ob er hier eine Deckung sieht oder aber auch nicht. Dieser Meinung schließen wir uns dann an. Durch die transparente und nachvollziehbare Aufbereitung schließen sich in der überwiegenden Anzahl der Fälle auch die Versicherungsmakler dieser Einschätzung an.

Wie viele Schadenfälle landeten für die Wälder Versicherung in letzter Zeit vor Gericht – gibt es da Erfahrungen?

Ich bin seit November 2009 Handlungsbevollmächtigter. In dieser Zeit wurden knapp 25.000 Schadenfälle gemeldet. Ein einziger Schadenfall ist vor Gericht gelandet.



Christoph Mennel

Dieser Kunde ist seiner Mitwirkungspflicht bei der Aufklärung leider überhaupt nicht nachgekommen. Dies sah auch das Gericht so und hat unsere Ablehnung als gerechtfertigt bestätigt. Diese Quote ist für uns Beweis, dass wir tatsächlich mit Hausverstand und Handschlagqualität unsere Verantwortung als Versicherungspartner erfüllen.

Was müsste aus Ihrer Sicht in der Branche passieren, dass die Abwicklung von Schäden wieder einfacher und klarer wird?

Der überwiegende Teil unserer Kunden kommt aus einer Region, die noch für gelebte Werte wie Ehrlichkeit bekannt ist. So können wir uns grundsätzlich darauf verlassen, dass wir unseren Kunden vertrauen dürfen. Das beschleunigt die Abwicklung immens.

Für die Branche ist wichtig, dass die MitarbeiterInnen in den Schadenabteilungen mit entsprechendem Fachwissen und einer kundenorientierten Entscheidungskompetenz ausgestattet werden. Zudem sollten genügend zeitliche Ressourcen geschaffen werden, damit jeder Schadenfall jene Aufmerksamkeit vom Schadenbearbeiter erhält, die eine qualitative Abwicklung ermöglicht. So wird der Beruf des Schadenreferenten wieder an Wertschätzung gewinnen, genauso aber auch die gesamte Branche.

Ein weiteres Thema wird eine Automatisierung vieler Prozesse in der Schadenabwicklung zwischen allen Beteiligten sein, ohne den Faktor Mensch ganz außen vor zu lassen. Da erwarten wir uns in den kommenden Jahren große Fortschritte, die Zeit für die persönliche Kundenberatung schaffen werden!

Gelingt uns dies nicht, werden viele verärgerte Kunden den klassischen Versicherungsvertrieb verlassen und sich digitalen Anbietern zuwenden. Und da werden es vermutlich andere Anbieter sein, als die derzeit renommierten Gesellschaften. •