

Schadenmanagement und Schadensteuerung

Profino-Gewerbekongress, 07.09.2022

Was versteht man unter Schadenmanagement und Schadensteuerung?

Bei Versicherungen haben Schadenmanagement und Schadensteuerung zwei unterschiedliche Bedeutungen:

- unternehmerische Steuerungsaufgabe (Organisationseinheit)
 - Regelung der Arbeitsabläufe der Schadenabteilung
- Schadenbearbeitung im Einzelfall
 - alle Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Abwicklung und Bearbeitung von Schadenfällen



Wozu überhaupt Schadenmanagement?

- starke Preisorientierung am Versicherungsmarkt
- erheblicher Konkurrenzdruck
- hohe Effizienz erforderlich
- erhöhte Ansprüche auf Seiten der Kunden (Servicegedanke)
- Darstellungsmöglichkeit für den Versicherer
- Einsparmöglichkeiten im Schadenfall

Vorsorge ist besser (und in der Regel günstiger) als Nachsorge!



Anforderungen an gutes Schadenmanagement sind je nach Sparte sehr unterschiedlich, dennoch gibt es grundsätzliche Gemeinsamkeiten:

- schnelle Reaktionszeiten beim Erstkontakt
- vollständige und umfassende Aufnahme des Schadens
- Prüfung von Umfang und Ursache des Schadens
- gegebenenfalls zügiger Einsatz von Sachverständigen (oder eigenen Mitarbeitern)
- Kommunikation mit Versicherungsnehmern, Geschädigten, Anspruchstellern, Sachverständigen und Behörden
- Koordination von Terminen
- Kontakt zu Werkstätten herstellen
- Einholung und Vergleich von Angeboten
- Anforderung (und Prüfung) der Ermittlungsakte
- Controlling der Rechnungen / Plausibilitätsprüfung
- Prüfung von Regressmöglichkeiten, Kontrolle von Verjährungsfristen,
- Einsatz von Rechtsanwälten



Maßnahmen im Einzelnen:

Rahmenverträge mit

- Vertragswerkstätten
- Mietwagenfirmen
- Sanierungsunternehmen
- Spezialfirmen
- Beratung des Kunden nach Abwicklung des Schadens
- Anpassung des Vertrages
- Betrugsaufklärung



„Vorsorge ist besser als Nachsorge“

Schadenmanagement und Schadensteuerung beginnen nicht erst mit Eintritt des Schadens, sondern schon viel früher mit Risikomanagement – Präventionsmaßnahmen

- Brandschutz
- Einbruchschutz
- Unfallforschung
- ZÜRS
- ...

→ der beste Schaden ist der, der erst gar nicht eintritt!

In diesem Sinne kann auch der Vertrieb Schadenmanagement betreiben, indem von Anfang an darauf geachtet wird, was der Kunde tatsächlich benötigt.



Nach dem Schaden ist vor dem Schaden? Besser nicht!

Nach dem Schaden:

- Prüfung, was verbessert werden kann
- gegebenenfalls Hinweise an den Vermittler/Versicherungsnehmer
- Vertragsanpassung / Erweiterungen
- Vereinbarung von Selbstbehalten



Vorteile des Schadenmanagements für alle:

- Wenn die Schadenzahlungen steigen, werden auch die Prämien teurer
- Einsparungen ermöglichen das Halten des Niveaus
- Verträge werden nicht gekündigt
- Versicherer kann sich beim Kunden beweisen und einen guten Eindruck hinterlassen
- Entwicklung geht in der Branche vom reinen Kostenerstatter zum Dienstleister



Probleme für das Schadenmanagement

- beim Kunden besteht das Bild des „knausernden“ Versicherers, der um jeden Preis Geld sparen will
- Kunde gibt Reparatur in Auftrag, bevor der Schaden gemeldet wird
- Kunde wird auf mögliche Maßnahmen nicht hingewiesen
- beim geschädigten Dritten gibt es fast keine Möglichkeiten, ihn zur Mitwirkung zu bewegen, wenn er nicht möchte



Die Lösung:

- dem Kunden mehr das Bild des Partners auf Augenhöhe zu vermitteln
- bei der Vertragsgestaltung flexibler werden und die Kunden mehr einbeziehen
- über Rabatte und Preisnachlässe mehr Anreize schaffen

Ganz grundsätzlich: das Image der gesamten Branche aufpolieren!



Zur Transportversicherung allgemein:

- älteste Versicherungssparte
- erste Erwähnung schon 1700 v. Christus im Codes Hammurabi
- 400 v. Christus Regelungen zum Seedarlehen
- 3 v. Christus Regelungen zur Havarie Grosse im römischen Recht
- weitere Regelungen über das Mittelalter bis in die Neuzeit, York-Antwerp-Rules von 1890 sind bis heute noch gültig



Besonderheiten und Schwierigkeiten der Transportversicherung

- Vielfältigkeit der Sparten
- Vielfalt der transportierten Waren
- teilweise mit vollkommen widersprüchlichen Anforderungen
- vollkommen unterschiedliche rechtliche Grundlagen
- unterschiedlich geregelte Gefahrtragung (INCOTERMS)
- Schadeneintritt weltweit möglich



Vorteile der ALH Gruppe:

- flexibel und offen für Lösungen
- individuell
- man erreicht sowohl in den Vertrags- wie auch den Schadenabteilungen einen persönlichen Ansprechpartner
- die meisten Probleme werden zügig geregelt
- im Schadenfall ist in den meisten Fällen schnell jemand vor Ort

Dass wir das offenbar ziemlich gut machen, zeigt sich auch an den regelmäßigen Top-Platzierungen bei AssCompact



Gerne überlassen wir Ihnen diese Präsentation zu Informationszwecken. Bitte beachten Sie aber, dass die darin enthaltenen Informationen allgemeiner Natur sind und eine Beratung im konkreten Einzelfall nicht ersetzen können.

Diese Unterlage haben wir nach bestem Wissen erstellt und die Inhalte sorgfältig erarbeitet. Gleichwohl kann man Fehler nie ganz ausschließen. Bitte haben Sie deshalb Verständnis dafür, dass wir keine Garantie und Haftung für die Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit übernehmen. Infolgedessen haften wir nicht für direkte, indirekte, zufällige oder besondere Schäden, die Ihnen oder Dritten entstehen. Der Haftungsausschluss gilt nicht für vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln oder bei Nichtvorhandensein zugesicherter Eigenschaften.

In die Zukunft gerichtete Aussagen sind naturgemäß mit Ungewissheiten verbunden. Deshalb können die tatsächlichen Ergebnisse von diesen abweichen. Eine Verpflichtung zur Aktualisierung von Zukunftsaussagen wird nicht übernommen.

Bei Kapitalanlage-Produkten gilt zusätzlich: Die Präsentation stellt keine Anlageberatung dar und sollte auch nicht als Grundlage für eine Anlageentscheidung dienen. Aus den gegebenenfalls dargestellten Wertentwicklungen der Vergangenheit können keine Rückschlüsse auf zukünftige Wertsteigerungen gezogen werden.

Unsere Marken und Logos sind international markenrechtlich geschützt. Es ist nicht gestattet, diese Marken und Logos ohne unsere vorherige schriftliche Zustimmung zu nutzen.

Inhalt, Darstellung und Struktur dieser Unterlage sind urheberrechtlich geschützt und eine Nutzung, Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe an Dritte – ganz oder teilweise – ist nur mit unserer ausdrücklichen vorherigen schriftlichen Zustimmung zulässig. Alle Rechte sind vorbehalten.

© ALH Gruppe

