

Versicherungs wirtschaft

Sonderdruck aus

63. Jahrgang
Heft 22
15. November 2008

Der Weg der Verbundenen Gebäudeversicherung zur auskömmlichen Sparte ist gangbar

Handwerkernetzwerke und Schadenmanagement wie in der Kfz-Sparte sollen Kosten senken

■ Schäden aus besonderen Ereignissen nehmen an Immobilien von Jahr zu Jahr eindeutig zu, wie es der Statistik des GDV zu entnehmen ist. Die Bereiche „Leitungswasser“ und „Sturm“ sind dabei besonders betroffen. Die Versicherer müssen sich zwangsläufig mit den Ursachen auseinandersetzen und Gegenmaßnahmen treffen. Genau hier sieht Dietrich Schmidt von der Deutschen Gütegemeinschaft Immobilienschadenservice AG eine Marktlücke, in die er mit der von ihm ins Leben gerufenen Plattform „elementa“ vorstoßen möchten: Einer künftig jährlichen Messe für Erfahrungsaustausch, die erstmals 2009 stattfinden soll. Die *Versicherungswirtschaft* sprach am Rande der DKM mit Schmidt über das Vorhaben.

Versicherungswirtschaft: Was hat Sie bewogen, die „elementa“ ins Leben zu rufen? Es gibt doch bereits diverse Foren von Sanierungsunternehmen und auch die lange bekannte VdS-Tagung „Verhütung von Leitungswasserschäden“.

Dietrich Schmidt: Es ist uns natürlich bekannt, dass es zu einzelnen Leistungsangeboten immer Foren der Anbieter gibt. Auch die VdS-Tagung besuchen wir natürlich, aber hier liegt eben der Fokus auf dem Thema Verhütung und auch nur zum Themenkomplex LW-Schaden. Die Hauptprobleme der Versicherungswirtschaft liegen hingegen generell in mehreren Sparten oder Bereichen der Verbundenen Gebäudeversicherung. Seit 1999 liegt die kombinierte Schaden-/Kostenquote in der Verbundenen Gebäudeversicherung konstant

über 100 Prozent, für 2007 ist sogar eine reine Schadenquote laut GDV in Höhe von 110 Prozent festzustellen. Dem Versicherer bleibt eigentlich nur die Möglichkeit, die Prämien zu erhöhen, da die Indexanpassung den seit 1994 gestiegenen Schadensatz von 25 Prozent nicht mehr auffangen kann. Bei genauer Durchleuchtung der Kosten kommt dann schnell zutage, dass Kosten durch geeignete Maßnahmen beeinflussbar sind und zudem Prävention die Schadenmenge reduzieren kann.



Dietrich Schmidt.

(Foto: ens)

Nimmt man nun alles zusammen, wird schnell klar, dass die Hauptprobleme rund um den Leitungswasserschaden und im Segment Sturmschaden zu finden sind, aber auch diverse Anbieter Leistungen und Lösungsansätze bieten. Daher ist eine Plattform gefragt, die beide Sparten (LW + Sturm) behandelt und auch dort alle Problemlösungen und Konzepte vergleicht.

VW: Soweit ist das klar, aber was ist die „elementa“ denn eigentlich: eine Fachmesse oder eher eine Tagung?

D.S.: Da sind wir auch schon bei den Zielen aller Beteiligten. Die Antwort ist einfach: Die „elementa“ ist vom Charakter als Fachkongress aufgebaut, erfüllt aber durch die begleitende Ausstellung den Anspruch als Fachmesse gleichermaßen. Das liegt einfach in der Notwendigkeit, allen Leistungs- und Konzeptanbietern eine ausreichende Darstellungsfläche einzuräumen. Wir haben in Deutschland erfreulicherweise viele spezialisierte Dienstleister, z.T. mit bundesweiter Abdeckung, welche den Kunden einiges bieten können. Es gibt auch viele Innovationen in Bearbeitungstechnik, Logistik und konzeptionelle Ansätze, das will alles vom Fachpublikum betrachtet werden.

VW: Nun mal zurück zur Versicherung. Nach ihrer Meinung werden wohl alle Versicherer die Prämien erhöhen, somit wird das Problem auch, zumindest anteilig, auf die Eigentümer von Immobilien verschoben. Sind die Eigentümer hier alle gleich betroffen?

D.S.: Im Grunde ja, aber dauerhaft müssen andere Lösungsansätze geboten werden. Erkennbar ist, dass Konzepte aus der Kfz-Versicherung zum aktiven Schadenmanagement eher als Mittel zu favorisieren sind. Konzeptionen sind hier mit Vertragswerkstätten und Schadenmanagement auf einem guten Weg, wobei dadurch Prämien sogar günstiger werden. Derartige Möglichkeiten können auch in der VGV überdacht werden, was natürlich mit der Bildung von Kapazitäten zusammenhängt.

Es geht wohl mehr um vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen Versicherer und Handwerksbetrieben und um innovative zeitgemäße Schadenbearbeitung. Auch Konzepte zur Prävention können einen wichtigen Beitrag leisten. Nur die Erhöhung der Beiträge wäre allerdings die letzte Konsequenz und würde nicht zu einer dauerhaften Entlastung in der VGV führen.

VW: *Es gibt aber doch schon konzeptionelle Überlegungen, insbesondere bei den großen Versicherern, zum Schadenmanagement in der VGV?*

D.S.: Das ist richtig, denn die ehemaligen Monopolversicherer haben proportional einen erheblich größeren Anteil an Gebäudeversicherungen als andere Versicherer. Folglich ist bei diesen Unternehmen der Schadenkostendruck ungleich höher, zumal die überwiegende Anzahl des Gebäudebestands aus den Jahren 1949 bis 1978 stammt.

VW: *Wie schätzen Sie die weitere Entwicklung in der Gebäudeversicherung generell ein?*

D.S.: Dazu werden uns die Referenten viel zu sagen haben. Problematisch dürfte die klimatische Entwicklung und damit die Sparte Sturmschaden werden. Herr Professor Berz, der jahrzehntelang bei der Münchener Rück dieses Thema verfolgt hat, wird uns dazu viel erläutern können. Aber „Bange machen“ gilt bekanntlich nicht, hier sind besonders intelligente Konzepte gefragt. Es können aber die vorhandenen Kapazitäten der Dachdecker nicht einfach aufgestockt werden, sondern es müssen logistische Konzepte und auch Maßnahmen zur Prävention geboten werden. Es sind gute Ansätze da, die weiterverfolgt werden müssen.

Im Bereich LW-Schaden haben wir es hingegen mit gestiegenen Komfortansprüchen im Sanitärbereich zu tun. Auch die Überalterung des Immobilienbestands spielt eine erhebliche Rolle. Positiv ist zu betrachten, dass die Leistungspotenziale in den Netzwerken der Spezialdienstleister stetig ausgebaut werden. Zusammengefasst müssen sich konzeptionelle Dinge ändern und damit kann die Sparte VGV sicher in eine verbesserte Schadensituation kommen und zu einer für den Versicherer auskömmlichen Sparte werden.

VW: *Haben Sie als Initiator über Ihre Gütegemeinschaft Lösungskonzepte zu bieten, die den Schadenanstieg bremsen könnten?*

D.S.: Wir sind sicher, dass wir mit unseren Handwerker-Netzwerken dem Versicherer einen wichtigen Beitrag zur benötigten Gesamtlösung zur Verfügung stellen können, welches über ein besonderes Qualitätsmanagement und über intelligente Lösungen verfügt. Allein können wir da nur wenig bremsen, das muss zusammen mit allen Beteiligten in der Sanierungsbranche geschehen. Nur so kann ein Kostenschub dauerhaft vermieden werden.

VW: *Was hebt Ihr System von anderen Handwerkern und Dienstleistern am Markt ab?*

D.S.: Es ist im Grunde das abgestimmte gemeinschaftliche Vorgehen. Der Name sagt ja schon viel: „Deutsche Gütegemeinschaft“ bedeutet doch Qualität und Kundenzufriedenheit. Das will jeder Versicherer für seine Kunden. Durch seinen Beitritt erwirbt ein Partnerbetrieb im Bereich „Leitungswasser“ und „Sturm“ besondere Kenntnisse zur Reparatur von Schäden. In der Regel treten uns jedoch nur Unter-

nehmen bei, die bereits langjährig in diesem Bereich tätig sind. Es werden technische und konzeptionelle Lösungen vermittelt und umgesetzt. Nach entsprechender Ausbildung erfolgt eine Zertifizierung nach ISO 9001. Aufgrund der Vielzahl der Mitglieder haben wir diese Zertifizierungsstelle mit dem TÜV-Rheinland eingerichtet. Zudem kümmern wir uns intensiv um Kostensicherheit, sowohl für unsere Partner in der Versicherungswirtschaft als auch für unsere Mitglieder, was mit Erarbeitung von Leistungsverzeichnissen im Dialog zwischen beiden Gruppen erfolgt.

VW: *Wie erfolgt die Zusammenarbeit mit dem Versicherer?*

D.S.: Die Zusammenarbeit erfolgt auf mehreren Ebenen. Vorweg das Qualitäts- und Kundenzufriedenheitsmanagement. Und natürlich die Aus- und Fortbildung der Akteure, aber auch auf der Seite der Schadensachbearbeiter. Die Geschäftsprozesse laufen mit einer komfortablen Online-Dokumentation in einem einheitlichen Format über alle teilnehmenden Partner. Das ermöglicht dem Versicherer einen schnellen Überblick innerhalb abgestimmter Zeiten. Das führt zur Transparenz beim Schadensausmaß, womit auch für den betroffenen Kunden alle notwendigen Maßnahmen zügig veranlasst werden können.

VW: *Werden Sie es schaffen, die „elementa“ als ständige Einrichtung zu etablieren?*

D.S.: Das Interesse ist groß. Fragen Sie mich in einem Jahr danach.