

Aktuelle Thesen zur Schadenabwicklung aus der Sicht des Versicherungsmaklers

Dr. Gerold Holzer
FV-Obmann-Stellvertreter

Stellenwert der Schadenabwicklung aus Sicht des VM

- **Gesetzliche Verpflichtung**
- **Maklergesetz § 28 (6)**
- **„Königsdisziplin“ der Maklertätigkeit**
- **Schaden ist der „Humus“ der Produktion**
- **Schaden ist das optimale Kundenbindungsmittel**
- **Weiterempfehlung aufgrund positiver Schadenabwicklung**

„Gefühlte“ Situation der Schadenabwicklung aus Sicht des VM

- „Stammtischgespräche“ der VM
- Podiumsdiskussionen: Schadenabwicklung wird immer schlechter
- VU ziehen den Kunden über den Tisch
- Im Zweifel wird einfach abgelehnt
- Der Schadenreferent sucht nach Bedingungsstellen für die Ablehnung und nicht für die Deckung
- Persönliche Erfahrungen

Tatsächliche Situation der Schadenabwicklung aus Sicht des VM

- Österreichweite Mitgliederumfrage
- Monitoring – alle 3 bis 4 Jahre

Methodik der Umfrage:

Anfang Juli 2014 an alle österreichischen VM
per Mail über die Newsletter der Landesfachgruppen

Rücklaufquote: 10% (Tirol 18% 😄)

24 Fragen zum Thema Stellenwert, Qualität, Entwicklung
und Tendenzen der Schadensabwicklung

● Stellenwert:

Wie wichtig ist eine gute Schadenabwicklung für die Kundenbindung?

sehr wichtig und wichtig ➡ 99%

Wie wichtig ist eine gute Schadenabwicklung für die Neugewinnung von Kunden?

sehr wichtig und wichtig ➡ 91%

Für den VM: Qualität der Schadenabwicklung spielt bei der Erfüllung der Maklerpflicht nach § 28 (3) (Vermittlung des bestmöglichen Versicherungsschutzes) eine wesentliche Rolle.

Für die VU: Sparen bei der Qualität der Schadenabwicklung ist der Anfang vom Ende.

● Qualität: Zeitliche Komponente

*Wie beurteilen Sie die durchschnittliche Bearbeitungszeit/
Abwicklungsdauer des Schadenfalles durch den Versicherer?*

sehr gut	➡	3%
gut	➡	57%
genügend	➡	35% (für den Kunden gerade noch zumutbar)
ungenügend	➡	5% (für den Kunden unzumutbar lange)

*Wie lange dauert durchschnittlich die Erstreaktion des VU auf eine
Schadenmeldung?*

längstens 1 Woche	➡	50%
1 bis 2 Wochen	➡	47%

● Qualität der SV: Persönliche Komponente

Wie beurteilen Sie im Allgemeinen die Qualität der von einem VU beigezogenen Sachverständigen im Schadenfall?

gut bis zufriedenstellend ➡ 42%

verbesserungswürdig ➡ 47%

Haben Sie den Eindruck, dass die Ergebnisse der vom VU beigezogenen SV tendenziell zu Gunsten des VU und damit zu Lasten des VN ausfallen?

ja ➡ 58%

nein ➡ 22%

● Qualität der SV: Persönliche Komponente

Eher ernüchterndes Ergebnis



Kritik: externe Schadenregulierungs-Gesellschaften
Poolen von Schadenbesichtigungen
Qualität der Gutachten

Forderung der VM:

Gerichtlich beeidete SV anstatt „Haus“-SV

● Qualität der Schadenreferenten:

Wie beurteilen Sie aktuell die fachliche Qualität der Schadenreferenten der VU bei der Abwicklung von Schadenfällen in der Personen-Versicherung?

sehr gut	➔	7%
gut	➔	74%
eher schlecht	➔	18%
schlecht	➔	1%

● Qualität der Schadenreferenten:

Wie beurteilen Sie aktuell die fachliche Qualität der Schadenreferenten der VU bei der Abwicklung von Schadenfällen in der Nicht-Personen-Versicherung?

sehr gut	➡	5%
gut	➡	57%
eher schlecht	➡	34%
schlecht	➡	4%

● Qualität der Schadenreferenten:

Kritik:

- Vollmacht bzw. Maklerklausel über Schriftverkehr wird ignoriert
- Schriftverkehr oft direkt zwischen VU und VN
- Fehlende Kenntnis von Sondertextierungen für Deckungserweiterungen
- Fehlender Spielraum bei der Abwicklung

● Qualitätsniveau:

Wie hat sich aus Ihrer Sicht das Qualitätsniveau der Abwicklung von Schadenfällen durch das VU in den letzten 5 bis 10 Jahren geändert?

stark verschlechtert	➡	22%
leicht verschlechtert	➡	40%
gleich geblieben	➡	26%

Kritik:

- Anonymisierung der Referenten
- „1000-fache“ Kommunikation per E-Mail bremst die Abwicklung stark
- Gefordert werden ➡ transparente Schadenakte
➡ konkrete Ansprechpartner

● Qualitätsniveau:

Haben Sie den Eindruck, das VU würde vermehrt versuchen, den VN über den Tisch zu ziehen?

ja → 67%

nein → 22%

*Sind Ihnen aus Ihrer Tätigkeit Deckungsablehnungen bekannt, die geradezu an den Haaren herbei gezogen sind?
(also sachlich keinesfalls gerechtfertigt)*

nein → 10%

ja (äußerst selten) → 55%

ja (kommt öfters vor) → 31%

● Qualitätsniveau:

*Wer ablehnen will,
findet auch einen Grund zum Ablehnen!*

Die Schlichtungsstelle des Fachverbandes muss gestärkt werden.
Alle VU sollen sich an den Verfahren beteiligen und
sich an die Empfehlungen halten.

● Aufwand der Schadenbearbeitung:

Ist der Aufwand für die Schadenbearbeitung bei VM in den letzten Jahren gestiegen?

leicht gestiegen → 19%
spürbar gestiegen → 50%
massiv gestiegen → 28%

Gründe:

VU versuchen immer öfter die Deckung abzulehnen → 39%
Qualität der Schadenreferenten beim VU hat abgenommen → 23%
Erwartungshaltung des VN ist größer geworden → 19%
Schadenfälle sind generell komplexer geworden → 12%

● Externe Unterstützung:

Ist Ihrer Meinung nach die Notwendigkeit gestiegen, als VM bei der Schadenbearbeitung externe Hilfe in Anspruch zu nehmen?

leicht gestiegen ➡ 52%

spürbar gestiegen ➡ 8%

massiv gestiegen ➡ 6%

nein ➡ 24%

Gründe:

weil manche VU erst auf den Anwaltsbrief reagieren ➡ 48%

zu komplexe Schadensfälle ➡ 32%

● Externe Unterstützung:

*Wenn Sie als VM externe Hilfe in Anspruch nehmen,
an wen wenden Sie sich dann?*

an einen Rechtsanwalt	➔	37%
an meinen Maklerbetreuer beim VU	➔	34%
an einen spezialisierten Maklerkollegen	➔	16%
SV, Netzwerk innerhalb der Maklergruppe, ÖVM-Netzwerk	➔	10%

● Externe Unterstützung:

Wie sind Ihre Erfahrungen hinsichtlich des fachlichen Knowhows der Anwaltschaft in Versicherungsfragen/Angelegenheiten?

sehr gut	➡	5%
gut	➡	29%
zufriedenstellend	➡	45%
eher schlecht	➡	21%

Fachliches Knowhow der Anwaltschaft ist in den letzten Jahren im Wesentlichen unverändert.

93% erachten eine Rechtsschutzversicherung für Versicherungs-Vertragsstreitigkeiten als sehr wichtig.

● Externe Schadenbearbeitung:

Ist es möglich und durchführbar, die ganze Schadenbearbeitung an ein externes Schadenbüro auszulagern?

ja	➡	22%
nein	➡	49%
kann ich nicht beurteilen	➡	29%

Wie viel Ihrer Provision würden Sie dafür ausgeben?

bis 5%	➡	56%
5 bis 10%	➡	26%
10 bis 20%	➡	13%
mehr als 20%	➡	5%

Dieses Modell findet derzeit keinen entsprechenden Anklang in der Maklerschaft.

- Die Schadenbearbeitung ist die wichtigste Aufgabe in der Praxis.
- Der Aufwand für die Schadenbearbeitung ist in den letzten Jahren (wesentlich) gestiegen
- Externe Hilfe ist immer öfter notwendig.
- „Schmerzgrenze“ für eine kostenpflichtige Auslagerung der Schadenbearbeitung ist offensichtlich noch nicht erreicht.

- Verbesserung der Fachkompetenz der Schadenreferenten
- Größere Objektivität der SV
- Transparente Schadenakte
- Stärkung der Rechtsservice- und Schlichtungsstelle durch Teilnahme aller VU am Schlichtungsverfahren

Der Versicherungsmakler ist für den VN der Garant für eine korrekte Schadenabwicklung aufgrund



seiner rechtlichen Stellung zum VN,



seiner Interessenswahrungspflicht gegenüber dem VN,



seiner Pflicht, den VN vor und nach Eintritt des Schadenfalles zu unterstützen,



der Wahrnehmung der für den VN wesentlichen Fristen.