



Zur Qualität der Schadensachbearbeitung – so sieht die VEMA eG die Entwicklung der letzten Jahre

Kürzlich äußerte sich Herr Dr. Georg Bräuchle in seiner Funktion als Präsident des Verbands Deutscher Versicherungsmakler (VDVM) dazu, dass eine zunehmende Verschlechterung der Schadenbearbeitung zu verzeichnen sein. Dies sei bei quasi allen Sparten und in allen Kundengruppen gleichermaßen zu registrieren. Als Gründe machte er die steigende Überlastung der Schadensachbearbeiter und ein generell sinkendes Qualitätsniveau aus. Die Konsequenzen daraus machen es Kunden und Maklern zunehmend schwerer. Daher riet er dazu, Versicherern mit guter Schadenregulierung in der Empfehlung beim Kunden stets den Vorzug zu geben.

Das Thema wurde von Herrn Oliver Pradetto, Geschäftsführer des Maklerpools blau direkt, im Blog seines Pools aufgegriffen. Hier gibt er zunächst zu bedenken, dass bei der Bewertung eines Einzelschadens schnell subjektive Maßstäbe angesetzt werden. Die Fülle möglicher Faktoren, die zu einer Verzögerung der Regulierung führen können, wird dabei evtl. nicht immer in der Gänze mitberücksichtigt. Für eine nüchterne, nicht von persönlichen Negativerlebnissen geprägte Aussage, fehle es an aussagekräftigen Datenquellen. Aus diesem Grunde solle man sein Augenmerk auf eine Produktauswahl legen, die in der Qualität dem Bedarf des Kunden entspricht. So schaffe man eine solide, rechtliche Basis, auf der ein Kunde seine Ansprüche zur Not auch rechtlich durchsetzen kann.

Wir danken den Kollegen, dass sie sich mit dem wichtigen Thema „Qualität der Schadenbearbeitung“ befasst haben. Der Bearbeitung seines Schadensfalles ist für die meisten Kunden die einzige Benchmark, an der er die Qualität seines Vertrags, des Versicherers und letztlich auch seines Versicherungsmaklers festmachen kann. Daher ist gut, sich kritisch mit dem Thema zu befassen. Es ist wichtig, einen Eindruck davon zu gewinnen, wie die bisher empfohlenen Versicherer im Schadensfall funktionieren, damit man ggf. reagieren kann. Es ist aber auch wichtig, dass man dies nüchtern und fair tut, damit ein einziger verkorkster Schadensfall nicht eine jahrelange Partnerschaft zu Fall bringt.

Verfestigt sich jedoch der Eindruck, dass ein Versicherer spürbar und über längere Zeit nachgelassen hat, ist es natürlich vernünftig, mit Kunden über Alternativen zu sprechen. Die Abwicklung im Schadenfall ist und bleibt ein wichtiges Thema in jedem Maklerbetrieb. Auch bei der VEMA eG hat man sich Gedanken zum Thema gemacht. Hermann Hübner, zuständiger Vorstand der VEMA für das Produktmanagement, vertritt teilweise andere Ansichten und kann den bei den geschätzten Kollegen, stellvertretend für die Genossenschaft, daher leider nicht in allen Punkten zustimmen.

Tatsächlich sehen wir es nicht so, dass sich die Qualität der Schadenbearbeitung grundsätzlich und bei allen Versicherern verschlechtert hätte. Auch Unterschiede zwischen großen und kleineren Versicherern sehen wir nicht. Dies belegen auch unsere regelmäßigen Umfragen bei unseren Partnern zu den einzelnen Sparten über die Jahre hinweg. Auf dieser Basis lässt sich die Qualität der Schadenbearbeitung sehr wohl und belastbar messen.

In unseren Umfragen bitten wir jeden Teilnehmer die für ihn wichtigsten Versicherer in einer Sparte hinsichtlich Produkt, Abwicklung und Schadenbearbeitung zu bewerten. Aktuell liegen uns so zu

29 Sparten 76.524 Bewertungen (25.508 zum Schadenverhalten) vor. Natürlich spielt auch hier der subjektive Eindruck mit hinein, in der Summe der Teilnehmerstimmen glättet sich dies aber zu einer repräsentativen Aussage. Der „Schwarm“ geht nur sehr selten irr.

Um unseren Kollegen möglichst aktuelle Orientierungshilfen an die Hand geben zu können, praktizieren wir ein rollierendes System. Etwa alle drei Jahre wird jede Sparte durch eine erneute Umfrage neu bewertet. Die Ergebnisse unserer Umfragen spiegeln wir auch den Versicherern wieder, damit diese eine Benchmark aus Praktikerhand haben, um ihre Qualität zu verbessern.

Daran sollte Interesse bestehen, da die Ergebnisse der Umfragen nicht nur im VEMAextranet einsehbar sind, sondern über unsere Landingpages auch öffentlich publiziert werden (<https://www.versicherungsmarkt.de/index.php?content=themen> – z.B. Privathaftpflicht, Wohngebäude).

Sehr gerne stellen wir unsere Umfrageergebnisse auch Kollegen zur Verfügung, die keine VEMA-Partner sind. Lassen Sie uns einfach eine kurze E-Mail zukommen (eva.malcher@vema-eg.de) und wir senden Ihnen eine ZIP-Datei mit allen Umfragen.

Natürlich wäre eine laufende Beurteilung aller Schadensfälle im Einzelnen eine noch bessere Basis, um die Qualität eines Versicherers im Schadensfall noch aussagekräftiger bewerten zu können. Genau dies ist unseren Partnern und deren Kunden seit Kurzem über unsere neue Schadensteuerung möglich. Nach Abschluss eines Falls können die Makler ihre Kunden per E-Mail bitten, die Abwicklung des Falls zu bewerten. Kunden können auch den Einsatz ihres Maklers bewerten. Da dieser Dienst noch relativ neu ist, haben wir noch keine belastbaren Zahlen. Der bisherige Trend zeigt aber, dass Kunden ihren Maklern Bestnoten geben (Schnitt 1,3). Auch mit der Regulierung durch die Versicherer sind sie sehr zufrieden (Schnitt 1,7). Unsere Kollegen sehen das Regulierungsverhalten der Versicherer deutlich kritischer als ihre Kunden (Schnitt 2,2). Wir sind gespannt, wie sich die Werte bis Ende kommenden Jahres entwickeln werden. Wir sind jedoch optimistisch, dass sie sich in etwa auf das Niveau einpendeln werden, welches bereits unsere Umfragen wiedergeben.

Bei all den Branchenherausforderungen der letzten Jahre und allem Streben nach optimierten Prozessen begrüßen wir es, dass die Abwicklungsqualität im Schadensfall eine Konstante geblieben zu sein scheint und Versicherer im Allgemeinen bemüht sind, einen vernünftigen Job zu machen. Natürlich ist jeder Einzelfall ärgerlich, bei dem es an Geschmeidigkeit zu wünschen übrig lässt. Wird dies bezeichnend für einen Versicherer, stehen Ihnen Ausweichmöglichkeiten offen. Auch dafür ist man Makler – auch so schützt man seinen Kunden vor bösen Überraschungen im Schadensfall.

Hermann Hübner
Vorstandsvorsitzender VEMA eG

Hauptsitz Heinersreuth
Unterkonnorsreuth 29
95500 Heinersreuth

Standort Karlsruhe
Steinhäuser Str. 3
76135 Karlsruhe

Pressekontakt:
Eva Malcher
eva.malcher@vema-eg.de