

# VersicherungsJournal.de

Nachricht vom 12.11.2010

## Wohngebäude bleibt ein teures Sorgenkind

**Auch in diesem Jahr werden die Wohngebäudeversicherer für Schäden und Kosten wieder mehr zahlen müssen als sie an Prämie einnehmen. Einer Hochrechnung des [Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V.](#) zufolge dürfte die Schaden- und Kostenquote bei 112 Prozent liegen. Auf einer Veranstaltung von [Businessforum21](#) in Köln ging es vor allem um die Möglichkeiten des Schadenmanagements.**

Zwischen 2000 und 2009 hätten sich die Verluste in der Wohngebäudeversicherung auf rund vier Milliarden Euro aufsummiert, berichtete Dr. Michael Pickel, Vorstandsmitglied der [E + S Rückversicherung](#). Über die letzten zehn Jahre hätten die Gesellschaften damit also 20 Prozent Untermarge gehabt.

Neben der unzureichenden Prämie seien auf der Schadenseite der alternde Gebäudebestand sowie zunehmende Flut- und Starkregenereignisse die Verlusttreiber. Im ersten Halbjahr 2010 seien zwar die gebuchten Bruttobeiträge um 2,3 Prozent auf 3,41 Milliarden Euro bei nur 0,4 Prozent mehr Verträgen gestiegen. Doch der Schadenaufwand legte um ein Fünftel auf 2,33 Milliarden Euro zu.

Die Zahl der Schäden wuchs in dieser Zeit um 41 Prozent auf über 1,5 Millionen. In dieser Entwicklung spiegle sich der harte Winter wider. Zusätzlich belasteten verschiedene Überschwemmungs-Ereignisse, so Pickel.

### Höhere Preise gefordert

Beitragsanpassungen 2011 brächten Entlastung, aber keine Erholung für diese Sparte. Dies gelte umso mehr, als dass das künftige Eigenkapitalregime [Solvency II](#) wegen des Katastrophen-Risikomodus mehr Eigenkapital für die Wohngebäudeversicherung verlange.

Pickel nannte Berechnungen des GDV, wonach die Prämien um zehn Prozent erhöht werden müssten. Einer jüngeren Umfrage des Finanzportals [FinanceScout24](#) zufolge wollen einige Wohngebäude-Versicherer tatsächlich die Prämien erhöhen.

Genannt werden hier unter anderem die [R+V](#) und die Marktführerin [Sparkassenversicherung](#). Dagegen wollen [Basler](#), [Interloyd](#), [InterRisk](#), [Janitos](#), die [NV-Versicherungen](#), die [Ostangler Brandgilde](#), die [Ammerländer](#) und die [Zurich](#) nicht teurer werden. Einige von ihnen hatten die Preise schon 2009 oder zum Jahresbeginn erhöht.

### Mehr Kontrolle über Handwerksleistungen

Besonders betroffen von der Entwicklung in der Wohngebäudeversicherung ist die Gruppe der Öffentlichen Versicherer, die auch 15 Jahre nach dem Wegfall des Wohngebäudemonopols noch mehr als ein Drittel des Beitragsaufkommens vereinnahmt. Zwar arbeiteten die Öffentlichen seit fünf Jahren an einem Projekt zum Schadenmanagement, doch die Umsetzung sei schwierig, berichtete Ralf Meyer, Leiter Schadenmanagement des [Verbandes öffentlicher Versicherer](#).

Anders als in der Autoversicherung seien die Schäden und Prozesse schlecht zu standardisieren, und die Handwerkerrechnungen ließen sich daher von Prüfdienstlern kaum kontrollieren. Da die Öffentlichen dieses Geschäft als eines ihrer Kernfelder betrachteten, hätten sie inzwischen über die Assisteure der [Örag](#) ein Handwerkerportal aufgebaut.

Seit einem Jahr laufe die Pilotphase dieses Portals mit der Sparkassenversicherung, der [VKB](#) und der [VGH](#), und bis Jahresende würden voraussichtlich zwischen 25.000 und 30.000 Schäden so abgewickelt. Das Portal macht den Handwerkern bestimmte Vorgaben wie etwa den Abrechnungsmodus.

Der Innendienstler kann durch das Portal den gesamten Reparaturprozess steuern. Für die Handwerker hat die Teilnahme den Vorteil, dass ihre Rechnungen binnen fünf Werktagen beglichen werden.



Ralf Meyer (Bild: Lier)

## **Kaum Zutrauen zum Versicherer**

Gut jeder Dritte in Deutschland würde zwar Sanitär- und Elektroarbeiten an einen Dienstleister delegieren, dem Versicherer traue man dieses Schadenmanagement aber kaum zu, zitierte Meyer eine [Psychonomics-Studie](#).

Wollten die Versicherer dieses Feld besetzen, müssten sie unter anderem ihr Image wandeln. Das Schadenmanagement müsse zudem auch gut funktionieren, um Kunden nicht zu frustrieren. Dann biete es die Chance, Kunden fester an sich zu binden und dauerhaft die Werthaltigkeit des Geschäfts zu erhöhen.

## **Auf Kumulschäden vorbereitet sein**

Schnell regulierte Schäden sind meist preiswerter. Um die Kosten auch bei Großereignissen, sogenannten Kumulen, im Griff zu haben, bedarf es nach den Ausführungen von Marianne Isermann, Hauptabteilungsleiterin bei der [Westfälischen Provinzial](#), eines Aktionsplanes.

In Normalzeiten haben die Provinzial-Außendienstler eine Regulierungsvollmacht für Standardschäden von Privat- und Gewerbekunden bis 2.000 Euro. So werden 95 Prozent aller Sachschäden vom Vertrieb gemeldet, die in Wohngebäude auch zwischen 65 und 75 Prozent fallabschließend regulieren.

Für die Schäden des Sturms Kyrill sei diese Vollmacht auf 4.000 Euro verdoppelt worden. Nur so hätten die Vertriebler 189.000 Kyrill-Schäden abwickeln können. Binnen eines halben Jahres seien so drei Viertel der Schäden abgeschlossen worden.

Zum Aktionsplan gehörte neben der frühzeitigen Klassifizierung des Schadenereignisses auf Basis eines eigenen Sturmmodells zudem die Aufstockung von Kapazitäten im Innendienst sowie bei externen Sachverständigen, elektronische Hilfsmittel wie Checklisten und Kurzschadenmeldungen und der Übergang zu vereinfachten Prüfungen. Zudem hatte die Provinzial frühzeitig Kontakt mit der Dachdeckerinnung aufgenommen, um sich über die „Angemessenheit von Stundenlöhnen“ auszutauschen.

Monika Lier ([m.lier@versicherungsjournal.de](mailto:m.lier@versicherungsjournal.de))

Das VersicherungsJournal ist urheberrechtlich geschützt. Das bedeutet für Sie als Leserin bzw. Leser: Die Inhalte sind ausschließlich zur Ihrer persönlichen Information bestimmt. Für den kommerziellen Gebrauch müssen Sie bitte unsere ausdrückliche Genehmigung einholen. Unzulässig ist es, Inhalte ohne unsere Zustimmung gewerbsmäßig zu nutzen, zu verändern und zu veröffentlichen.

**Kurz-URL:** <http://vjournal.de/-106081>