

Versicherungen & Finanzen vom 9.7.2013

Schadenregresse helfen der Gebäudeversicherung

„In 10.000 geleisteten Gebäude- und Hausratschäden stecken rund eine Million Euro Regresserlöse“. Das ist die Erfahrung von Günter Giese, Geschäftsführer der der RDG Finanz- und Rechtsdienstleistung GmbH. Wie man dieses Potenzial hebt, beschreibt er im Interview mit dem VersicherungsJournal.

VersicherungsJournal: Herr Giese, als geschäftsführender Gesellschafter der [RDG Finanz- und Rechtsdienstleistungs GmbH](#) haben Sie Einblick in die Schadenakten einiger Versicherer. Was sehen Sie dort?



Günter Giese (Bild: RDG)

Günter Giese: Viele Versicherer führten in der letzten Dekade digitale Archive ein. Wir blicken in umfassend geführte Akten. Die Regulierungs-Geschwindigkeit nimmt rasant an Tempo zu. Je Schadenfall steht weniger Zeit zur Verfügung. Komplexe Bedingungen, Sonderzusagen, kurze Produktzyklen und neue gesetzliche Bestimmungen sorgen für qualitativen Druck auf die Schadenbereiche.

Gleichzeitig wachsen die Ansprüche der Kunden, welche Leistungsversprechen im Schadenfall erfüllt sehen wollen. Unzufriedene Kunden wechseln leichter. Eine zügige Schadenregulierung hat für die Versicherer hohe Priorität. Ist eine Schadenakte geschlossen, drückt schon der nächste geschädigte Kunde.

Prüfungen beispielsweise zur Mehrfachversicherung oder zum Schadenregress rauben viel Zeit. Der Zielkonflikt zwischen Prüfungsnotwendigkeit und Neuschadenbearbeitung ist ein täglicher Begleiter.

VersicherungsJournal: Angesichts versicherungs-technischer Verluste in der Gebäudesparte ist es erstaunlich, dass offenbar die Möglichkeiten effizienter Schadenregulierung nicht ausgeschöpft werden. Worin sehen Sie die Ursachen dafür?

Giese: Die Gebäudeversicherung bereitet seit Jahrzehnten Sorge. Ende der 1980er-Jahre kursierten für Verträge mit neuen VGB 88 Beitragssätze zwischen 0,75 und 1,00 Promille. Die Gebäudeversicherung galt bereits damals als wenig auskömmlich.

Die Schadenaufkommen aus Naturereignissen zeigen seitdem die Fragilität der Sparte. Alternde wasserführende Leitungen, technische Entwicklungsrisiken, die oft unerkannt schlummern, und überhöhte Reparaturrechnungen belasten die Schadenquoten.

Beitragserhöhungen im Bestand sorgen kurzfristig für Entspannung mit der Gefahr einer negativen Risikoauslese in den Folgejahren. Eine Kombination von Maßnahmen gegen das Ursachengeflecht kann wirksam helfen. Schadenregresse und Rechnungsprüfungen wirken mit weiteren gezielten Maßnahmen bis in das Portefeuillemanagement. Regresserlösströme und geringe Schadenquoten entfalten sich in den Folgejahren.

Unternehmenslenker betrachten Investitionen in Bereiche mit hohen Verlusten differenziert. Oft stehen lukrativere Geschäfte auf der Investitionsliste, die sich kurzfristiger realisieren lassen. Zunehmender Kostendruck erleichtert die Investitions-Entscheidungen nicht gerade.

VersicherungsJournal: Ihr Unternehmen bietet als externer Dienstleister den Versicherungs-Unternehmen eine Bearbeitung von Schadenakten an. Als Tätigkeitsfeld hatten Sie bereits Regresse genannt. Gegen wen richten sich solche Rückgriffe?

Giese: Eines unserer Tätigkeitsfelder ist die Prüfung großer Aktenmengen mit kleinen und mittleren Schäden auf mögliche Forderungen gegen Dritte, die zumeist nicht direkt am Versicherungsvertrag beteiligt sind. Solche Ansprüche ergeben sich unter anderem aus Abkommen, Mehrfachversicherung und Schadenregressen.

Ein Feuer- oder Wasserschaden kann zum Beispiel in eine Gebäude-, Hausrat- beziehungsweise Inhalts- und Haftpflichtversicherung fallen. Partiiell decken moderne Hausrat- und Inhaltsversicherungen die vom Versicherungsnehmer in Gebäude eingebrachten Sachen ab. Sind Gebäude und dessen Inhalt bei unterschiedlichen Versicherern gedeckt, kann ein Ausgleich erfolgen.

Verschulden Mieter Schäden am gemieteten Gebäude, ist deren Mietsachschadendeckung aus der betrieblichen oder privaten Haftpflicht gefragt. Hier greifen zusätzlich Teilungs- und Verzichtsabkommen, ergänzt durch aktuelle Gerichtsurteile und Kommentare.

Wesentlich komplexer können sich Schadenregresse außerhalb von Mietverhältnissen gestalten. Mit der Schadenleistung gehen Forderungen auf den Versicherer über, welche der Versicherungsnehmer gegen dritte Schadenverursacher und andere Verantwortliche zuvor innehatte. Ein Wasserschaden am Gebäude kann zügig in die Architekten-, Bau- und Produkthaftung führen und erfordert eventuell tiefere Ingenieurs- und Technikerkünste, um die wahren Schadenverantwortlichen zu aufzuspüren.

Berechtigte Ansprüche gegen Dritte setzen wir durch. Regresse erfolgen vorwiegend in der Sach- und Krankenversicherung sowie für Sozialversicherungs-Träger. Bei Personen- beziehungsweise Körperschäden stehen Bergungs- und Heilungskosten, Gehaltsfortzahlungen sowie Auslandsschäden im Fokus.

Wir packen als externe Kollegen mit an, setzen uns mit Anspruchsgegnern auseinander und entlasten die Schadenbereiche unserer Auftraggeber. Deren Mitarbeiter haben wieder mehr Zeit für Kunden, Neuschäden, Projekte und andere wichtige Aufgaben.

VersicherungsJournal: In welchen Fällen lohnt es sich, in die Bearbeitung einzusteigen?

Giese: Aus Wirtschaftlichkeitsgründen können Kleinstschäden aus der Bearbeitung genommen werden. Viele Schadenregresse sind sinnvoll, einige nicht.

Einbrecher können die Regressansprüche als Verursacher selten begleichen. Einbruchdiebstähle zur technischen Versicherung oder zur Gewerbeversicherung sollten indes im Blickfeld bleiben. Auch das Ausmaß von Naturereignissen kann Dritteinwirkung erhöhen. Ebenso gehören viele Wasserschäden näher unter die Lupe genommen.

Versicherer können ferner die Schadenfälle genauer betrachten, zu denen die Vertragsleistungen durch Selbstbehalt des Versicherungsnehmers geringer ausfallen. Auf den zweiten Blick entpuppen sich geringe Regresserlöspotenziale als Selbstbehalts-Rückerstattung mit hohem Kundenbindungsfaktor. Der Versicherungsnehmer könnte für seinen Eigenbehalt gemeinsam mit dem Versicherer gegen den Schadenverursacher vorgehen und dem Versicherer dabei die Federführung überlassen.

Regressiert der Versicherer lediglich im Alleingang, das aber erfolgreich, kann der Versicherungsnehmer aus den Regresserlösen eine Selbsthalterstattung erlangen. Einem so gelungenen Schulterschluss der Schaden- und Vertriebsbereiche danken Makler und Vertreter vielfach mit Neugeschäft.

VersicherungsJournal: Was bleibt dann nach dem Ausschöpfen der Regressmöglichkeiten und nach dem Abzug der damit verbundenen Aufwendungen als Ertrag übrig?

Giese: Die Regresserlöse und künftigen Ergebnisverbesserungen liegen deutlich über den Aufwendungen für Regresse und Rechnungsprüfungen. 10.000 geleistete Schäden enthalten rund eine Million Euro Regresserlöse, um eine Faustformel als groben Richtwert zu nennen.

Mit einem Maßnahmenbündel zur Portefeuilleoptimierung sind Ertragszonen wieder erreichbar beziehungsweise weiter ausbaufähig. Der Schadenregress ist davon eine Maßnahme. Eine Senkung der Schadenquoten im Bereich zwischen fünf und zehn Prozent ist kein Hexenwerk, aber auch kein Spaziergang.

VersicherungsJournal: Als weitere Ursache vermeidbarer Kosten haben Sie überhöhte Handwerkerrechnungen genannt. Wo liegen die typischen Probleme?

Giese: Reparaturrechnungen zu versicherten Schadenfällen können üppiger ausfallen als herkömmliche Rechnungen für vergleichbare Arbeiten, die ohne Versicherungsfall anstehen. Das kennen wir aus der Fahrzeugversicherung oder von Schlüsseldiensten, die Türschlösser zu Holztürkaufpreisen öffnen.

Zurzeit zeigen ein Flughafen und ein Opernhaus die Ausdehnungs-Möglichkeiten von Bau- und Handwerkerkosten. Gut versteckte Mehrkosten sind selbst für versierte Bausachverständige nicht sofort zu erkennen.

Gebäude lassen sich nicht wie Fahrzeuge vollumfänglich in Einzelteile und Arbeitseinheiten bewerten. Handwerker- und Bauarbeitsstunden sind regional unterschiedlich, schwanken konjunkturell und steigen nach Naturkatastrophen wie Sturm und Hochwasser spürbar an, um dann wieder zu fallen.

In vergleichbarer Form weisen die Baumaterialpreise stärkere Schwankungen auf. Das erschwert die Identifikation zu hoher Rechnungsbeträge.

VersicherungsJournal: Welche Einflussmöglichkeiten haben die Versicherer hier?

Giese: Überhöhte Rechnungen sind vermeidbar. Versicherer schließen seit längerem für bestimmte Bau- und Reparaturleistungen entsprechende Rahmenverträge. Die Vertragsunternehmen führen die Leistungen dann aus. Fehlen solche Leistungen am Schadenort, gehen die Aufträge oft an regionale Anbieter.

Der überwiegende Teil der Anbieter arbeitet preisgerecht, ein anderer Teil nicht. Mit einem mehrstufigen Prüfungsverfahren können Versicherer die „Spreu vom Weizen“ trennen.

Die Fragen stellte

Claus-Peter Meyer