

## + „Eine echte Disruption hat es im Schadenmanagement nicht gegeben – und das muss auch gar nicht sein“

27. November 2024



Die Diskussionsrunde unter den fünf Schadenexperten am ersten MCC-Kongresstag stand unter dem Motto: „Das Ganze ist mehr als die Summe seiner Teile“. Bildquelle: MCC

Das Schadenmanagement habe sich bei den Versicherern von einem „Nice to have“-Faktor zu einem strategischen „Must have“ entwickelt, stellte Schadenexperte Marcus Mayer auf einer Fachtagung in Köln klar. Christian Krams, Vorstand im Konzern Versicherungskammer, forderte die Branche dazu auf, sich zu einer „kumulresistenten Schadenorganisation“ zu wandeln – auch als Antwort auf sich verändernde Erwartungen der Kunden. Diese zeigten für Engpässe in der Schadenregulierung zunehmend weniger Verständnis.

„Ich glaube tatsächlich, dass das Thema Disruption total überbewertet wird“, sagte Krams am Dienstag auf der MCC-Fachtagung „Innovatives Schadenmanagement“. Eine echte Disruption habe man trotz zahlreich aufkommender Versicherungs-Start-ups weder im Schadenmanagement noch in anderen Bereichen der Versicherungswirtschaft erlebt –

aber das müsse auch gar nicht sein, betonte Krams, denn es habe sich trotzdem eine Menge verändert in den vergangenen zehn oder fünfzehn Jahren.

So sei die Einbindung von Dienstleistern im Schadenmanagement vor zehn Jahren noch nicht so sehr ein Thema gewesen, wie der Manager konstatierte, auch bei der Digitalisierung seien die deutschen Schadenversicherer deutlich vorangekommen.

„Natürlich kann man alles immer besser, schneller, weiter machen“, so Krams – auch bei der VKB habe man viele Ideen. Dem stünden allerdings meist IT-technische Gründe und „übertolle Projektportfolios“ entgegen, sodass man die Ideen oft nicht so einfach umsetzen könne.

„Die Ideen scheitern oft daran, dass man eben auch Kapazitäten braucht“, pflichtete Oliver Matthes, Leiter Firmen-/Freie-Berufe-Schaden bei der HDI Versicherung, dem VKB-Kollegen bei. Auch wenn es darum gehe, Budget zu verteilen, habe er das Gefühl, „nicht ganz vorne dran zu sein“, so Matthes, weil das Schadenmanagement oftmals mit vermeintlich spannenderen Bereichen konkurriere. Trotzdem sei gerade der Umgang mit künstlicher Intelligenz (KI) bei HDI ein großes Thema. Das „Hinstellen“ einer KI-Software sei dann auch „gar kein Hexenwerk“, die Herausforderung bestehe vielmehr darin, das System mit den relevanten Daten zu füttern, zu trainieren – und letztlich Ergebnisse zu erzielen, die man nutzen könne. „Das braucht eine gute Datenbasis, das braucht Zeit“, sagte Matthes.





Der 25. MCC Kongress Innovatives SchadenManagement findet aktuell im Maritim Hotel in Köln statt (Bildquelle: MCC)

Auf eine gute Datenbasis ist auch Marcus Mayer, Senior Vice President des Dienstleisters Ubimed, angewiesen. Ubimed unterstützt Versicherer mit seiner IT-Lösung SWIM dabei, in akuten Unwettersituationen eine sprunghaft hohe Anzahl an Schadenmeldungen aufzunehmen und zu bearbeiten. Dabei sammelt und analysiert Ubimed Daten, damit Versicherer bei Kumulereignissen den Einsatz ihrer begrenzten Ressourcen besser planen können. Mayer ist davon überzeugt, dass die Versicherer viel dazu gelernt haben – vor 20 Jahren sei das Thema Schaden noch als „ein notwendiges Übel“ in der Branche hingegenommen worden. Die Schäden habe man „irgendwie abarbeiten müssen, aber in Wahrheit ging es darum, Anlageerfolge zu erzielen“, so Mayer. Erst später habe man sich mit dem eigentlichen Kerngeschäft auseinandergesetzt – mittlerweile agiere die Branche hoch professionell, ist der Ubimed-Manager überzeugt. Das habe auch damit zu tun, dass sich das Schadenmanagement von einem „Nice to have“ zu einem strategischen „Must have“ entwickelt habe, so Mayer.

## „Im Schadenfall wollen die Menschen einen persönlichen Ansprechpartner“

Die Professionalisierung im Schadenmanagement voranzutreiben, ist für VKB-Mann Krams ein wichtiges Anliegen – zum einen, weil die Kunden anspruchsvoller würden, zum anderen, weil die Heftigkeit und Häufigkeit der Unwetter auch in Deutschland ansteige.

„Die Veränderungsgeschwindigkeit im Schadenmanagement wird deutlich zunehmen“, prognostizierte der Experte vor diesem Hintergrund. Ziel müsse eine „kumulresistente Schadenorganisation“ sein, betonte Krams. Denn: Eine hohe Schadenbelastung dürfe auf Dauer nicht als Grund dafür herhalten, dass die Kunden länger auf ihr Geld warten müssten – diese Einstellung verlange man auch den eigenen Dienstleistern ab, betonte Krams.

Für die VKB ist 2024 ein Jahr zum Vergessen: In nur neun Monaten verzeichnete die VKB zweimal das zweitgrößte Kumulrisiko der Konzerngeschichte – auf das Pfingsthochwasser im Saarland folgte nur eine gute Woche später das Junihochwasser in Bayern. Insbesondere das Pfingstunwetter traf die VKB zum denkbar ungünstigsten Zeitpunkt – alle Mitarbeiter hatten sich eigentlich schon auf das lange Wochenende eingestellt. Man musste dann viele Beschäftigte aus dem Urlaub zurückholen, um vor Ort im Saarland präsent zu sein. Dabei hatte man erstmals mit Infoständen im Hochwassergebiet experimentiert – was bei den Versicherten überraschend gut angekommen sei. „Im Schadenfall wollen die Menschen einen persönlichen Ansprechpartner“, erklärte sich Krams die gute Resonanz der neuen Maßnahme.

Raus zum Kunden – dieser Maxime folgt auch HDI-Schadenexperte Oliver Matthes. Der Manager steuert ein Team von 30 Außenregulierern, die bundesweit mehr als 7.000 Schäden im Jahr begutachten und abschließend bewerten. Die Höhe der Schäden erstreckt sich dabei von 10.000 Euro bis hin zu 50 Mio. Euro.

Von großem Wert sei dabei die gezielte Nutzung der vor Ort gewonnenen Erkenntnisse zu Risiken und Schadenursachen – den „Datenschatz heben“, nannte Matthes dieses Vorgehen. Die Herausforderung sei dabei, die oft noch in Textform und Fotomappen dokumentierten Schäden so aufzubereiten, dass sie zu den relevanten Einheiten wie Underwriting, Produktmanagement oder Aktuariat gelangen und dort effektiv verarbeitet werden. „Eine geordnete Rückmeldung erhält Motivation und Engagement“, fasste Matthes den Nutzen einer effizienten Prozessorganisation zusammen. Daran zu arbeiten, sei Aufgabe der gesamten Branche, so der HDI-Manager.

Autor: Lorenz Klein

Dieser Artikel ist ausschließlich für Abonnenten von *VWheutePLUS* und *VersicherungswirtschaftPLUS* persönlich bestimmt. Das Weiterleiten der Inhalte - z.B. an Bekannte oder Kollegen sowie das Teilen im unternehmenseigenen Intranet oder die Vervielfältigung über Social Media - ist ohne entsprechende Lizenz nicht erlaubt. Mit einer von uns nicht autorisierten Weitergabe brechen Sie das Gesetz und verstoßen wahrscheinlich auch gegen Compliance-Vorschriften Ihres Unternehmens.