Schadenverhütung – hipp oder hopp?

Einleitung

Die Möglichkeiten von Schadenverhütung sind immer auch von den Bedingungen des „Versicherungsmarktes“ abhängig. Dennoch war und ist Schadenverhütung ein besonderes Metier in der Versicherungswelt, dessen Wirkung oft unterschätzt und dann nicht ausreichend genutzt wird. Welche besondere Kraft Schadenverhütung zur Unterstützung der Kundenbeziehung und zur Steuerung des Schadengeschäftes bieten und entfalten kann, sollen nachfolgende Gedanken in ausgewählten Grundzügen beschreiben.

„Historisches“ – und doch nicht veraltet

Der „historische“ Pfad von Schadenverhütung soll hier nur beispielhaft aufzeigen, dass eine wettbewerbsrelevante Bedeutung von Schadenverhütung bereits früher schon gesehen wurde, auch wenn die äußeren Bedingungen sich stark geändert haben. Im Papier einer Arbeitsgruppe der öffentlich-rechtlichen Versicherer (Hamburg 1954) heißt es zur „Berufung und Verpflichtung der öffentlich-rechtlichen Feuerversicherungsanstalten zu schadenverhütender Tätigkeit“:

„Unsere Zeit ist voll von unberechenbaren Möglichkeiten, auf die wir aber trotzdem vorbereitet sein müssen. ... Es gilt daher, jetzt eine Antwort auf die Frage zu finden, welch Geistes Kind eine Idee zu sein hat, wenn sie dazu helfen soll, dass sich die öffentlich-rechtlichen Brandversicherungsanstalten in den Auseinandersetzungen der Gegenwart und Zukunft behaupten können. Meines Erachtens muss diese Idee

1. **in dem Wesen der öffentlich-rechtlichen Versicherer begründet liegen,**
2. **den wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Bedürfnissen ihrer Zeit völlig angemessen sein und**
3. **einen Beitrag ... zu den aufbauenden Kräften der Gegenwart darstellen, ...**

Dabei genügt es nicht, wenn wir uns bloß vornehmen wollten, einen wohlfeilen, umfassenden und versicherungstechnisch vorbildlichen Versicherungsschutz ... zu bieten. Diesen Willen und dieses Bestreben haben nämlich auch unsere Wettbewerber, und das Vermögen dazu haben sie mindestens im selben Maße wie wir. .. ... ich komme abschließend vielmehr zu dem Ergebnis, dass die Schadenverhütung und insbesondere der Brandschutz eine der tragenden Ideen ist, mit denen die öffentlich-rechtlichen Brandversicherungen groß geworden sind und die ihnen und ihrem Wirken auch heute noch eine besondere Würde verleihen. ... Es ist darum nicht erforderlich, nun plötzlich etwa die Ausgaben für unsere schadenverhütende Tätigkeit krampfhaft zu steigern. Das muss wachsen, und wird ganz von selber wachsen, weil das Gebot der Stunde das erzwingen wird.“

Schadenverhütung in der heutigen Versicherungswirtschaft

Versicherer bieten finanziellen Schutz für plötzlich und unerwartet eintretende Gefahren und deren Auswirkungen. Dies ist jedenfalls der Ursprung des Versicherungsgedankens, um Risiken, die der Einzelne allein nicht zu tragen vermag, in einer Gefahrengemeinschaft aufzufangen.

In den letzten Jahrzehnten haben sich die Versicherer zu Finanzdienstleistern entwickelt, in deren Gesamtbilanz die getroffenen Kapitalanlageentscheidungen zu den bedeutendsten Stellhebeln über Gewinn und Verlust wurden. Die Volatilität der Aktienmärkte hat durch die noch nicht stabilisierte und allzu euphorisch betrachtete „new economy“ in einer Talfahrt der Finanzdienstleistungswelt herbe Verluste im Anlagevermögen beschert. Viele Versicherungsunternehmen werden sich nur schwer erholen, einzelne vielleicht gar nicht. Aber auch die Auswirkungen des verheerenden Anschlags auf das World

Trade Center in den USA am 11.09.2001 haben die Versicherungswelt hart getroffen. Neben der finanziellen Bewältigung der Auswirkungen sind Vorsorge und Risikopolitik wieder stärker in den Blickpunkt der Versicherer gerückt. Die Bemühungen darum werden zwangsläufig wieder mit mehr Sinn und Leben gefüllt. Und dies nicht nur bei den Rückversicherern, die ihre Möglichkeiten und Kapazitäten dem Erstversicherungsmarkt unter anderen Randbedingungen zur Verfügung stellen, sondern auch bei unseren Kunden, den Versicherungsnehmern.

Risiko – eine Definition

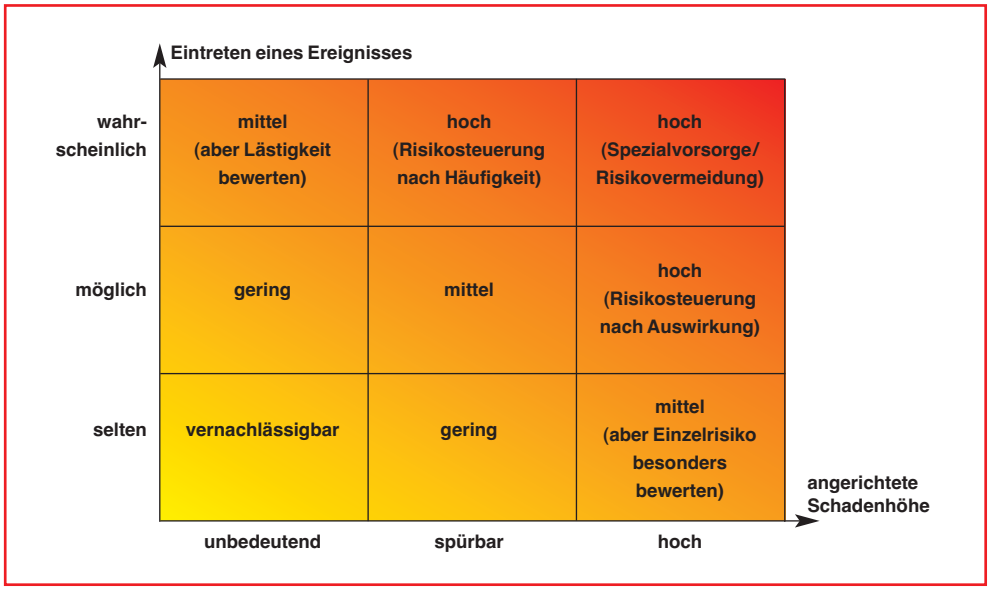
Ein Risiko ist die Gefahr, dass Ereignisse oder Handlungen den Unternehmer (jeder, der etwas unternimmt) daran hindern könnten, sein Ziel zu erreichen.

Schadenverhütung zu betreiben ist nichts anderes als aktives Risikomanagement in einen kontinuierlichen Prozess zu bringen. Dazu gehört ein Ansatz, der die handelnden Menschen, die vorhandene oder mögliche Technik und die Versicherungstechnik aufeinander abstimmt. Als Ergebnis ist dabei ein Maß an Sicherheit anzustreben, das gravierende Folgen für Menschen, Tiere und Sachen ausschließt (**Grafik 1**).

Die Risikovielfalt ist groß: Globale Risiken, wie Politik und (Kapital-)Markt, strategische Risiken, wie Unternehmenskultur, Planung und Steuerung sowie operative Risiken, wie bei der Führung von Mitarbeitern oder bei ineffizienten Prozessen in Produktion und Vertrieb, bedrohen die gesteckten Ziele.

Also müssen für eine Risikobewältigung im ersten Schritt alle Risiken identifiziert, im zweiten analysiert und mit dem dritten Schritt bewertet werden. Danach findet die Festlegung und Durchführung von Maßnahmen statt. Obwohl diese Vorgehensweise sehr allgemein und banal klingt, ist sie doch vom Prinzip her immer so richtig. Der Teufel steckt allerdings, wie bei so vielen Dingen, auch hier im Detail.

Schadenverhütung in der Versicherungswirtschaft konzentriert sich dabei auf zwei unterschiedliche Kundengruppen – die internen Kunden (Betriebs- und Leistungsabteilungen) und die externen Kunden (die Versicherungsnehmer). Originär wird die Schadenverhütung dabei meistens mit der Aufgabe verbunden, Schäden gänzlich zu verhindern, was vom Ansatz her an sich nicht verkehrt ist, aber unter anderem die missliche Lage mit sich



Grafik 1: Risikomatrix – Aktivitäten zur Risikosteuerung

bringt, dass der entsprechende Erfolg auf diesem ihr zugedachten Gebiet nicht ohne weiteres offensichtlich ist.

Ein solches Bemühen ist zwar in einer Gesellschaft, in der die Menschen glauben, dass komplexe technische Abläufe sicherheitstechnisch alle im grünen Bereich verlaufen (wir nehmen es als selbstverständlich an, dass alles sicher funktioniert), auch sehr löblich, weil es der Wahrnehmung einer gewissen „Schutzengelfunktion“ nahe kommt, aber der Erfolg der Schadenverhüter bleibt eben genauso unsichtbar wie diese besondere Spezies. Sicherheit stellt ein hohes Gut dar, das sich aber in einem labilen und dynamischen Gleichgewicht befindet. Das bedeutet, ein sicherer Zustand kann schnell in einen unsicheren kippen und die Randbedingungen, die Sicherheit schaffen sollen, sind in ständiger Veränderung. Die größten Veränderungen, wenn nicht gar die einzigen, liegen dabei unzweifelhaft im Menschen selbst.

So könnte man also resümieren: Schadenverhütung ist bedeutend, weil die Gesellschaft in ihrem Funktionieren fortwährend von Voraussetzungen abhängt, die sie nicht selbst garantieren kann.

Der allein gelassene Kunde (extern wie intern).

Wer sich schon einmal näher in das weite Feld von normensetzenden Regelwerken, Vorschriften, Verordnungen und Gesetzen zum Thema Sicherheit begeben hat, der erkennt schnell, dass man hier eine Vogelperspektive braucht, um annähernd alles zu überblicken.

Jeder Versicherungsnehmer hat aber laut seinem Vertrag „alle gesetzlichen, behördlichen und die in dem Versicherungsvertrag vereinbarten Sicherheitsvorschriften zu beachten“. So oder ähnlich ist dieses Bestandteil seines Versicherungsvertrages. Bei Nichtbeachtung kann Leistungsfreiheit seines Versicherers im Schadenfall drohen. Gerade mittelständische Unternehmen haben andere Sorgen als die Sicherheitsvorschriften aus dem „ff“ zu beherrschen und können nur selten auf eine eigene Sicherheitsfachkraft zurückgreifen, die alle Bestimmungen kennt. So trifft man meistens auf eine völlige Überforderung auf diesem Feld, erst recht, wenn mit dem „Stand der Technik“ und dem „Stand von Wissenschaft und Forschung“ weitere Wissensfelder hinzukommen.

Regelwerke (unvollständige Aufzählung)

- Baurecht und Baugesetzbuch mit Landesbauordnung und den allgemeinen Verwaltungsvorschriften
- Gewerberecht und Gewerbeordnung
- Verordnung brennbarer Flüssigkeiten (VbF)
- Verordnung über elektrische Anlagen in explosionsgefährdeten Räumen (ElexV)
- Druckbehälterverordnung
- Technische Regeln brennbarer Flüssigkeiten und Gase
- Umweltschutzrecht
- Bundes-Immissionsschutzgesetz (BImSchG)
- Kreislaufwirtschafts- und Abfallgesetz (KrW-/AbfG)
- Wasserhaushaltsgesetz (WHG)
- Störfallverordnung
- TA-Luft/-Lärm
- Chemikaliengesetz
- Gefahrstoffverordnung (GefStoffV)
- Technische Regeln Gefahrstoffe (TRGS)
- Verkehrsrecht mit der Gefahrgutverordnung Straße/Eisenbahn (GGVSE)
- EN und DIN-Normen, z.B. DIN VDE

Auch wenn mit der Neuordnung des Betriebs- und Anlagensicherheitsrechtes im Zuge der Harmonisierung des europäischen Binnenmarktes mit dem 27. September 2002 eine Rechtsvereinfachung durchgeführt wurde, die mit dem 01.01.2003 einige Verordnungen aufhebt, so erfordert die Übersicht und vor allem die Bewertung der Sicherheitsvorschriften doch weiterhin den Fachmann/die Fachfrau. Hier setzen die Mitarbeiter/Innen der Schadenverhütung beratend an. Sie begleiten den Kunden auf seinem Sicherheitsweg mit der „klassischen“ Sichtweise zur Vermeidung des Schadens, im Schadenfall, wenn es um So-

fortmaßnahmen und die Begrenzung des Schadens geht, und beim Wiederaufbau mit passenden Sicherheitsvorstellungen. Dieses sogenannte „pre and after loss management“ findet meistens als kostenloses Serviceangebot des Versicherers beim externen Kunden, dem Versicherungsnehmer, statt.

Im Allgemeinen umfasst der Service im pre loss management eine sicherheitstechnische Beratung in den Feldern Bautechnik und Brandschutz, Elektrotechnik, Umwelttechnik und Produkttechnik. Im after loss management geht es um die Begrenzung des eingetretenen Schadens vom Umfang her und um die Vermeidung/Begrenzung des künftigen Schaden(potential)s.

Schadenforschung in der Schadenverhütungsarbeit rundet das Bild ab und erzeugt neues Wissen und viele Erfahrungen, die der Versicherer beständig an seine Kunden weitergeben kann.

Möglichkeiten und Wirkungen der Schadenverhütung

Je nach Auffassung von Schadenverhütung und Kundenportefeuille sind die Möglichkeiten zum Handeln und die sich daraus ergebenden Wirkungen sehr unterschiedlich. Verbindet man eine vorwiegend ingenieurmäßige Vorgehensweise im Einzelfall damit, wird die Beratung für größere Kunden im Vordergrund stehen. Ist man bereit, auch in Projekten zu denken und zu handeln, entwirft der „Ingenieur“ das Konzept, kommt aber in der Durchführung und Umsetzung nicht ohne die „fleißigen Hände“ von Kooperationspartnern aus.

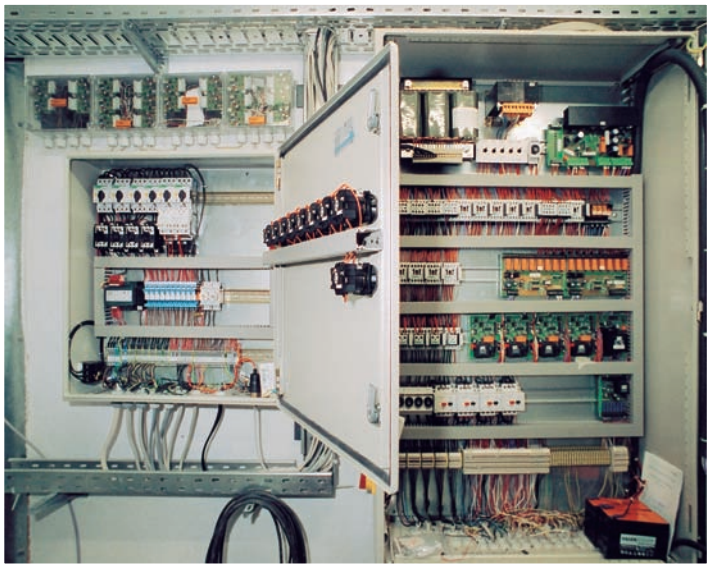
Die nachfolgenden Beispiele zeigen eine Bandbreite von Schadenverhütungen, wie sie von einem öffentlichen Regionalversicherer typischerweise gut und erfolgreich umsetzbar sind. Denn gerade die Nähe zu regionalen, starken Netzwerkpartnern ergibt Gemeinschaftsprojekte mit einer erfolgversprechenden Kooperation und Wirkung in der Fläche. In solche Kooperationen lassen sich bei Interesse auch sehr gut die Mitarbeiter von z. B. Geschäftsstellen und Sparkassen einbinden, die ihrerseits diese andere Art von Kontakt zum Kunden gern nutzen.

Ein Flughafen im Aufwind.
Die Sicherheit von Flughäfen ist von immenser Bedeutung. Die Katastrophe am Flughafen Düsseldorf, aber auch terroristische Angriffe machen deutlich, worauf es ankommt. Nur wenn alle Beteiligten sich um die Lösung der anstehenden Sicherheitsfragen verantwortlich kümmern, wird auch ein hohes Maß an Sicherheit erreicht. Stehen also beispielsweise bauliche Veränderungen an, ist es sinnvoll, die Erfahrung und das Wissen des Versicherers in Sachen Brandschutz zu nutzen. (**Bild 1**).

Möglichkeiten der Schadenverhütung

Bild 1: Ziehen bei der Sicherheit an einem Strang: Flughafenbetreiber und Versicherer.

Bild 2 und 3:
Elektronische Fütterungssteuerungen sind empfindlich gegenüber Blitzschlägen und Überspannungen.



Neue Produkt- und Servicekonzepte als Plus für Kommunen.
Die Situation für die Städte und Gemeinden ist fatal: Zunehmende Schäden im Feuer- und Leitungswasserbereich und gähnende Leere in den kommunalen Kassen. Da ist es gut, wenn der Versicherer nicht nur mit steigenden Prämien zu antworten weiß, sondern ein integriertes und auf die individuellen Bedürfnisse des Kunden zugeschnittenes Riskmanagementkonzept anbieten kann.

Gezielte Information und Hilfe für den Landwirt.
Die Landwirte haben es nicht leicht. Der Markt ist hart umkämpft und die Preise fallen – relativ gesehen – schon seit vielen Jahren. Da ist es umso ärgerlicher, wenn der geregelte Betriebsablauf auch noch durch unliebsame Blitzschläge gestört oder sogar lahm gelegt wird. Während früher die Blitze „nur“ zu Bränden führten, kommen heute durch die Verbreitung sensibler Elektronik auch eine Vielzahl von Überspannungsschäden hinzu. Die genaue Planung eines wirksamen Blitz- und Überspannungsschutzes ist Angelegenheit eines Fachmannes, den der Landwirt bei seinem Versicherer findet. Die Ausführung übernimmt dann nach dem vorgelegten Konzept der Haus- und Hofelektriker (**Bild 2 und 3**).

Keine Chance dem Lochfraß.
Undichte Leitungsrohre kosten den Versicherungsnehmer durch Reparatur und Folgeschäden Geduld und Nerven. Dem Lochfraß durch Innenlochkorrosion – der Hauptursache für defekte metallene Leitungen – kann endgültig ein Riegel vorgeschoben werden. Die Leitungswasserschadenverhütung ist auch hier auf einem erfolgversprechenden Weg: Selbst vorgeschädigte Systeme lassen sich sicher schützen. Es gibt Verfahren, die die Korrosion genau an den Stellen unterbrechen, wo sie ihren Ursprung hat. Diese Schadenverhütungsarbeit aufzubauen erfordert nicht nur ein hohes Maß an Ver-

Bild 4: Lochfraß richtet erhebliche Schäden an. Der Korrosionsprozess von innen lässt sich aber dauerhaft stoppen.

ständnis für elektrochemische Abläufe, sondern auch ein gutes Gefühl dafür, was machbar ist und was nicht. Unbedingt ein Fall für den LW-Fachmann in der Schadenverhütung (**Bild 4**).

Schleuderkurs inklusive.
Junge männliche Erwachsene im Alter von 18 bis 24 Jahren bilden die zentrale Risikogruppe im Straßenverkehr. Weder Appelle noch der Führerschein auf Probe haben bisher zu nennenswerten Änderungen im Verhalten geführt. Fahrsicherheitstraining und praxisbezogener Unterricht als Bestandteil der Berufsausbildung könnten eine erfolgreiche Integration der jungen Fahrer in den Straßenverkehr verbessern. Ein vielversprechendes Konzept – gemeinsam erarbeitet von Ausbildungsleitern, Polizei und dem Fachmann aus der Schadenverhütung.

Wasser marsch –
aber bitte nur tröpfchenweise.
Die Zusammenarbeit der Schadenverhütung mit den Feuerwehren steht bei vielen öffentlichen Versicherern weit im Vordergrund. Dabei geht es nicht nur um gemeinsame Aktivitäten zur Brandschutzerziehung und -aufklärung (in Kindergärten und Schulen, zum Thema Rauchmelder, ...), sondern auch um objektbezogene Maßnahmen sowie die geeignete Unterstützung der Feuerwehren. So wurde in Westfalen die Anschaffung von Hohlstrahlrohren maßgeblich unterstützt, die den abwehrenden Brandschutz verbessern. Ausgehend von Einsatz- und Schadenerfahrungen wurde ein spezielles Strahlrohr konzipiert, das dem Feuerwehrmann mehr Sicherheit und dem Versicherer geringere Löschwasserschäden verspricht. Dieses flächendeckend auf den Weg zu bringen, erfordert eine enge Kooperation der Fachleute bei den Feuerwehren und der Schadenverhütung des Versicherers (**Bild 5**).

Feuer hat zwei Seiten –
die Schöne und das Biest.
Und es übt auf Kinder geradezu eine magische Anziehungskraft aus. Daher ist es wichtig, dass Kinder früh den respektvollen Umgang mit Feuer lernen. Da gehören Eltern, Feuerwehren, Pädagogen und Versicherer an einen Tisch, wenn ein solches Ansinnen Erfolg versprechen soll. Mit einem Sympathieträger, einer Figur, mit der sich Kinder identifizieren können, gelingt dann auch der Weg in die Schule. Dort kann der Umgang mit dem Feuer dann fächerübergreifend und handlungsorientiert und mit viel Spaß erlebt werden (**Bild 6 und 7**).

Bild 5: Abwehrender Brandschutz mit Hohlstrahlrohren – sinnvoll für Feuerwehren und Versicherer.

Bilder 6 und 7:
Mit „Feuer und Flamme“ dabei sein, dann macht das Lernen Spaß und der Erfolg stellt sich ein.

Eine auf den ersten Blick ungewöhnliche Partnerschaft.
Die Förderung einer konstruktiven Konfliktkultur an Schulen passt nicht unmittelbar zu den typischen Aufgaben einer Schadenverhütung. Die erzielbare Wirkung durch die Stärke der Projektpartner ist allerdings enorm und passt gut zu dem Engagement eines öffentlichen Versicherers. Bei diesem besonderen Projekt wirken Schulpsychologie, Jugendrotkreuz, Familienbildungsstätte und Versicherung mit. Jeder in seiner besonderen Stärke, sei es die Fachlichkeit oder die Möglichkeit, landesweit aktiv zu werden. Vertrauen, Rücksicht, Teamgeist – das wird in diesem Projekt geübt. Die Stärkung der persönlichen und sozialen Kompetenz steht im Vordergrund. Und letztlich geht es darum, das tägliche Miteinander zu üben. Denn wenn es zu Eskalation von Gewalt kommt – wie in Erfurt, sind schon mehrere Züge mit präventivem Charakter abgefahren, auf die die Betroffenen nicht mehr

Bilder 8 bis 11:
Vieles lässt sich üben – auch das Starksein im Miteinander.

aufspringen konnten. Jede Gesellschaftsform braucht ein konstruktives Miteinander und jede Versicherung braucht eine „funktionierende“ Gesellschaft. Es geht um die Gestaltung der Zukunft und da ist auch Versicherung immer dabei (**Bilder 8 bis 11**).

Wirkungen der Schadenverhütung

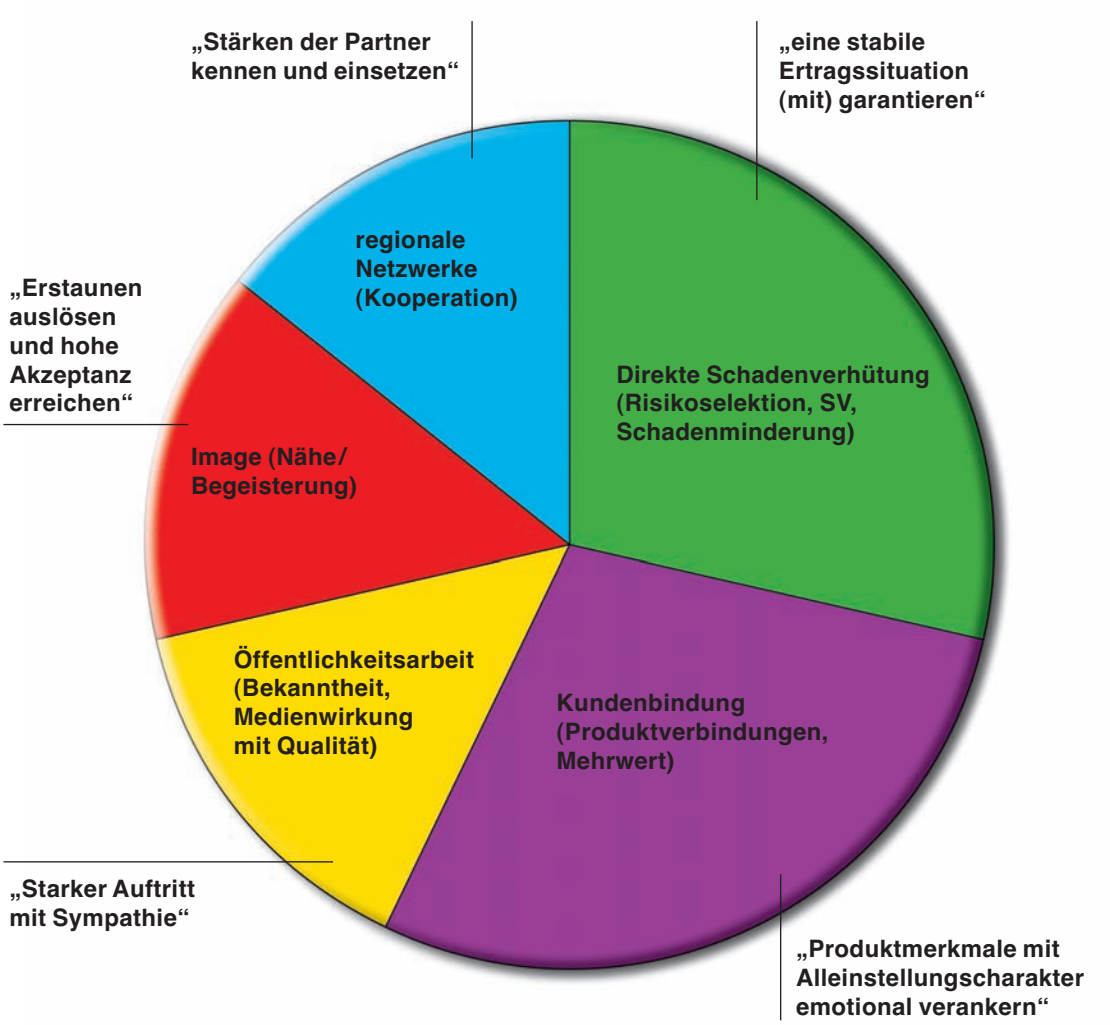
Die direkte Wirkung von Schadenverhütung steht bei einer Betrachtung „Was hat das gebracht, was bekomme ich vom Investierten zurück?“ (return on investment, ROI) immer im Vordergrund. Man tut aber gut daran, die „Nebenwirkungen“, die zum Teil erheblich sind, nicht zu unterschätzen und in die Gesamtbetrachtung und Bewertung einzubeziehen (**Grafik 2**).

Je nach Aktivität oder Aktion der Schadenverhütung wird der Mix aus den aufgezeigten Wirkungen sehr unterschiedliche Anteile haben. Das zeigen auch die oben aufgeführten Beispiele, wenn man eine Bewertung nach diesem Muster durchführt. Allerdings werden immer alle Anteile vorhanden sein, egal welche Aktionen zur Schadenverhütung geplant und umgesetzt werden.

Fazit und mögliche Zielvorstellung

1. **Schadenverhütung sollte als wirksames Instrument der Versicherungswirtschaft zur Steuerung des Ertrages und zur Stärkung der Kundenbindung wirksam tätig und vermehrt eingesetzt werden. (direkter Kundenbezug)**

2. **Schadenverhütung sollte als erlebbarer Teil der Versicherungswirtschaft umfassend etabliert sein und zur Stärkung der Netzwerkbildung beitragen. Dieses im Sinne einer positiven Kooperation mit Organisationen, Institutionen und Partnern, die Sicherheit im Sinn haben. (indirekter Kundenbezug)**



Grafik 2: Wirkungen von Schadenverhütung

Orientierung für Schadenverhütung

In den Schadenverhütungsbereichen der Versicherer liegt ein immenses Fachwissen zur Bewertung und Steuerung von Risiken vor. Darüber hinaus konzentriert sich hier die Erfahrung mit den Wirkungsmechanismen und die Möglichkeiten von technischen Anlagen und Einrichtungen. Verbunden mit der Schadenerfahrung ergibt sich ein Handlungspotential, das die Betriebs- und Leistungsbereiche der Versicherer noch weit stärker nutzen könnten als bisher.

Die Schadenverhütung muss allerdings vermehrt lernen, sich und ihr Wissen besser zu präsentieren und sich die Denk- und Handlungsweisen der internen Kunden zu eigen zu machen, um ihre Probleme besser verstehen und hilfreiche Lösungen anbieten zu können. Der Grundgedanke ist einfach: Wir begleiten unsere Kunden auf ihrem Lebensweg und sorgen für ihre Sicherheit. Dabei sollte das Thema Sicherheit funktionsorientiert (wer tut/unternimmt was mit welchem Risiko?) behandelt werden. Dann ergibt sich neben den Versicherungsprodukten ein unerschöpfliches Spektrum an Möglichkeiten den Kunden zu begleiten und neue Produkte einzuführen.

Zitat:

„Regionalität und Dezentralität waren und sind die Konstruktionsprinzipien der öffentlichen Versicherer. Vertraute Marken, vertraute Menschen, aber auch eine kontinuierliche Unternehmenspolitik prägen das Vorstellungsbild der Menschen von lokalen Anbietern.

Wie ein „guter Freund“ strahlen sie Vertrauen aus. So gewinnen die öffentlichen Versicherer Zugang zu einem Netzwerk von Meinungsbildnern wie Unternehmern, Kommunen, kirchlichen und karitativen Einrichtungen, Feuerwehren und Vereinen.“

(aus „Gewinner in regionalen Märkten“ von Dr. Heiko Winkler, Münster)

Dienstleister Schadenverhütung

Zur Identifizierung geeigneter Schadenverhütungsbereiche dienen nicht nur die Schadensituation mit Schadensumme/-bedarf, sondern auch die Größe des Versicherungsbestandes, die Bedeutung und die Wünsche der Kunden, die Wettbewerbssituation, die technischen Möglichkeiten, das Know-how der Mitarbeiter und last but not least, die Aussichten auf Erfolg.

Ein Mitarbeiter sagte einmal zu mir: „Man muss die Menschen im positiven Sinn zum Erzählen bringen, wenn man die neuralgischen Punkte und die Sicherheitssorgen ihres Unternehmens kennen lernen will.“ Wem das gelingt und wer zu den Sicherheitssorgen Hilfe anbieten kann, ohne sich zu verbiegen, der hat den Sinn und Auftrag eines Dienstleisters verstanden und wird erfolgreich sein können. Dabei ist ein schlüssiges Konzept zur Vorgehensweise bei der Erbringung der „Dienstleistung Schadenverhütung“, wie es nachfolgend in groben Zügen vermittelt werden soll, zusätzlich von Vorteil.

Konzept zur Vorgehensweise

1. Zielformulierung und Operationalisierung des Ziels (Messgrößen festlegen)
2. Definition der Zielgruppe(n)
3. Produkt auf den Anwender/Kunden ausrichten
4. Aufstellen und Umsetzen eines individuellen Marketing- und Vertriebskonzeptes

Ausblick/Aufruf

Die Möglichkeiten für Schadenverhütungsaktivitäten bei den öffentlichen Versicherern, gerade auch auf noch nicht so gut erschlossenen Feldern wie den Technischen Versicherungen und der Produkthaftpflicht, aber auch bei Sturm, Elementar und Leitungswasser, sind immens. Und die Sorgen sind teilweise groß. Bringen wir also unsere Möglichkeiten so zur Geltung, dass unsere internen wie externen Kunden etwas davon haben! Chancen gibt es genug, auch außerhalb des Brandschutzes und ohne ihn zu vernachlässigen.

Die Eingangsfrage „Schadenverhütung – hipp oder hopp?“ ist also eindeutig mit „hipp“ zu beantworten.

Dipl.-Phys. Klaus Ross
Westfälische Provinzial
Münster
Fotos: Thomas Klerx