



Schadenverhütungsforum 2007

Gemeinsam nach Lösungen suchen

In Berlin fand im März 2007 das erste Schadenverhütungsforum des Verbands der öffentlichen Versicherer statt. Rund 40 Teilnehmer waren der Einladung gefolgt, um begonnene Aufgaben gemeinschaftlich weiterzuführen.

Reger Informationsaustausch

Thomas Vorholt, Vorsitzender der Schadenverhütungskommission, sprach bei der Begrüßung die Intention des ersten Schadenverhütungsforums an. Zielsetzung war es, über die Arbeit der Kommission zu informieren und Themen zu erörtern, die das Versicherungsgeschäft beeinflussen. Zu Letzteren gehörte der während der Tagung ausführlich beschriebene Klimawandel. Zugleich war ausreichend Gelegenheit geboten, sich auszutauschen und aktuelle Probleme anzusprechen. Entwicklungen in der Schadenverhütung, wie beispielsweise gemeinsame Projekte, vorzustellen, war Vorholt zufolge ebenfalls vorgesehen. Einem regen Informationsaustausch stand nichts im Weg.

Schadenverhütung auf dem Prüfstand

Die Schadenverhütung stellt ein wesentliches Anliegen und ein besonderes Alleinstellungsmerkmal der öffentlichen Versicherer dar. Hierfür gibt es historische Wurzeln, z.B. in der engen Zusammenarbeit und Unterstützung der Feuerwehren, aus diesen sich die Schadenverhütung heute als Instrument im Wettbewerb entwickelt hat.

So setzten sich im August 2006 öffentliche Versicherer auf Anregung der Versicherungskammer Bayern mit ihren Risk-Management-Aktivitäten auseinander. Fragen, ob versicherte Kommunen, Privatleute, Landwirtschaft, Industrie- und Gewerbetunden

die Schadenverhütungsleistungen kennen, wahrnehmen und wertschätzen, waren zu klären. Eine Verbesserung des Leistungsangebots stand ebenso zur Diskussion. Ein Thema unter anderen war die allgemeine bzw. technische Beratung zu verschiedenen Risikofeldern. Den Versicherungsunternehmen gelang es schließlich, das Gemeinschaftsprojekt „Marktanalyse und Marketingplan Risk Management“ in der Schadenverhütungskommission des Verbands öffentlicher Versicherer zu initiieren.

Dessen Ergebnisse fasste Prof. Dr. Andrea Raab, Prof. Raab Consulting, beim Schadenverhütungsforum kurz zusammen:

Bei der zunächst erfolgten Ist-Analyse prüften die Versicherer die derzeitige Situation auf dem deutschen Markt für Risk-Management-Leistungen genau. Als besonders wertvoll hat sich in diesem Zusammenhang die Arbeit in Schadenverhütungsprojekten erwiesen. Die Zusammenarbeit mit den regional ansässigen Feuerwehren ist beispielsweise zu erwähnen. Um ihre Einsatzfähigkeit zu optimieren, unterstützt sie die Versicherungskammer Bayern mit Gerätschaften wie Wärmebildkameras oder neuerdings mobilen Rauchverschlüssen.

In einem zweiten Schritt ging es um die Entwicklung eines Bewertungsmodells für Risk-Management-Leistungen und -Projekte. Mit anderen Worten war der Nutzen, den Versicherte und der Versicherer durch die Aktivitäten der Schadenverhütungsabteilungen haben, qualitativ und quantitativ zu ermitteln. Eine repräsentative Befragung von Kommunen war ein Instrument, um die Zufriedenheit dieser Kundengruppe festzustellen.

Die Untersuchung zeigte zwar vorhandene Mängel auf, eröffnete aber auch Möglichkeiten, sie vielversprechend zu beheben. Momentan befindet sich ein Risk-Management-Maßnahmenplan in der Umsetzung, der die genannten Defizite bei der Vermark-



tung der Schadenverhütung mitbehandelt. Aus Sicht der Kunden müssen Schadenfolgen ebenso plakativ dargestellt werden wie die positiven Effekte von Präventionsmaßnahmen. Auch Personen, die durch Rauchmelder gewarnt worden sind, die sie bei von Versicherern geförderten Kampagnen erworben haben, sind hier zu nennen.

Die am ersten Tag anberaumten Workshops haben sich mit verwertbaren Schadenbeispielen beschäftigt. Hierbei steht nicht die Akquisition im Vordergrund. Vielmehr lässt sich den Kunden der Mehrwert vermitteln, den sie mit der Inanspruchnahme des Leistungsangebots erreichen. Für den Gesprächseinstieg hat der Vertrieb gezielt entsprechende Beispiele auszuwählen, die sich mit der Situation der Versicherungsnehmer auseinandersetzen. Ungeklärt ist derzeit allerdings, ob Letztere bereit sind, über Probleme zu sprechen, die mit Imageverlust und -schaden verbunden sein können.

Kooperation

Durch den regelmäßigen Austausch und die vorgeschlagene Zusammenarbeit verschiedener Versicherungen haben sich Synergieeffekte nutzen lassen. Zu den miteinander durchgeführten Vorhaben zählt beispielsweise „WIND“. Die „Weather Information on Demand“ ist das Ergebnis einer erfolgreichen Zusammenarbeit des Fraunhofer-Instituts für Software- und Systemtechnik (ISST), der Meteomedia AG und der öffentlichen Versicherer. Die Wirkung des Systems basiert auf zuverlässigen Wetterdaten sowie einem schnellen und kleinräumigen Informationsfluss. Ersteres garantiert die Meteomedia AG mit fast 500 privaten Wetterstationen, die zusätzlich zum ebenfalls zur Verfügung stehenden staatlichen Netz ausgewertet werden. „Ohne die derzeit 750 Standorte mit aktuellen und hochwertigen Wetterdaten funktioniert das ganze System nicht. Nur auf Basis dieser Daten sind die notwendigen kleinräumigen Prognosen zu liefern“, sagt Meteomedia-Geschäftsführer Jörg Kachelmann. Den genauen Informationsfluss und eine auf die aktuelle Nutzersituation abgestimmte Warnung hat erst das innovative Verteilsystem des Fraunhofer ISST ermöglicht.

Im Jahr 2002 startete „WIND“ als Pilotprojekt mit 2.000 Kunden der Versicherungskammer Bayern. Der gelungene Probelauf überzeugte weitere Versiche-

rer davon, den Service in ihren Häusern anzubieten – Weiterentwicklungen eingeschlossen (siehe auch „Unwetterfrühwarnung – eine Idee setzt sich durch“, in: schadenprisma 1/2003, Seite 14 ff., „Unwetterfrühwarnsystem bewährt sich auf kommunaler Ebene“, in: schadenprisma 3/2004, Seite 12 ff., „Erfolgreiche Unwetterfrühwarnung“, in: schadenprisma, 3/2006, Seite 17 ff.). Seit März 2007 kann bei der Versicherungskammer Bayern auch „Wind & Wetter für Firmen“ abgerufen werden: Interessierte erhalten eine Fünf-Tage-Vorhersage für das Wetter der jeweiligen Region, in der ihr Unternehmen angesiedelt ist. Detailprognosen über das Deutschland-Wetter (aktuelle Hoch- und Tiefdruckgebiete sowie Temperaturen) liegen ebenso vor. Der Unwetterwarnservice liefert darüber hinaus zeitnahe Wetterinformationen per SMS, Fax, Pager oder E-Mail für den entsprechenden Postleitzahlenbereich.

Im nächsten Schritt ist vorgesehen, die Naturräume ebenfalls mit einzubeziehen. Das sind zusammenhängende Gebiete in einer Region, in denen in der Regel das (Un-)Wetter gleich ausgeprägt ist. Aufgrund der höchstmöglichen regionalen Auflösung von Unwetterwarnungen sind die Angaben individueller und gezielter zu gestalten. Deren Treffsicherheit erhöht sich also, sodass die Kundenzufriedenheit und die Effizienz bei der Schadenverhütung zunehmen.

Ab Mai 2007 werden detailliertere Radarbilder des Deutschen Wetterdienstes (bessere Auflösung und Sendeintervalle von fünf Minuten statt bisher 15 Minuten) weitere Prognoseverbesserungen ermöglichen. Neben Aufnahmen, die schneller bereitstehen, sollen besondere Aussagen über die Hagelkorngröße möglich sein.

Vermarktung voranbringen

Die im vergangenen Jahr durchgeführte Risk-Management-Studie hat dazu beigetragen, dass die öffentlichen Versicherer verstärkt auf dem Gebiet der Schadenverhütung zusammenarbeiten. Wie nutzbringend es ist, sich gemeinsam um Lösungen zu bemühen, hat das Projekt verdeutlichen können.

Einig waren sich die Anwesenden darin, dass im Sinne von „Tue Gutes und sprich darüber“ eine intensive Öffentlichkeitsarbeit zu erbringen ist. Transparenz sei zwar erforderlich. Auch wenn durch sie die Erfassung von Beispielen, Informationen strukturierter erfolgt, bleiben Wissen und Erfahrung dennoch ausschlaggebend. ■