



© Roman Stetsyk - Adobe Stock / Strandperle

# Aufklärung und Schadenmanagement mit dem virtuellen „Sicheren Haus“

## Innovative Schadenverhütung dank Virtual Reality (VR)

Jedes Jahr ereignen sich in Deutschland zahlreiche Sachschäden in der Hausrat- und Wohngebäudeversicherung. Allein 2018 wurden in diesen zwei Sparten laut dem Gesamtverband der deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) rd. 3,5 Mio. Schäden reguliert, die Kosten von rd. 7,2 Mrd. EUR verursacht haben – und die Tendenz ist steigend. Viele dieser Schäden, insbesondere bei den Gefahren Feuer und Leitungswasser, wären bei einer fachgerechten Prävention vermeidbar gewesen. Sogar Einbruchdiebstahlschäden können mit einigen wenigen

Präventionsmaßnahmen verhindert oder in ihrem Ausmaß vermindert werden. Hier setzt die traditionelle Schadenverhütung von Feuerwehren und Versicherungen an.

### Die Idee

Natürlich ist professionelle Schadenverhütung schon immer eine wichtige Aufgabe von Schadenversicherungen gewesen – sie schützt die Bürger vor vermeidbaren Gefahren und senkt signifikant die Schadenaufwendungen und Schadenquoten der Versicherungsunternehmen. Damit profi-

tiert nicht nur die Gesellschaft, sondern auch die gesamte Versichertengemeinschaft von geringeren Schadenquoten und auf Dauer günstigeren Beiträgen. Auch werden Ressourcen und die Umwelt geschont, denn weniger Schäden bedeutet geringere Umweltbelastung durch z. B. toxischen Brandrauch.

Doch wer befasst sich als Kunde und Verbraucher in seiner Freizeit schon gerne mit unangenehmen Schadenszenarien, Brandschutzmaßnahmen oder Einbruchdiebstahlprävention – insbesondere, wenn man



bisher von solchen Ereignissen verschont geblieben ist? Eher werden solche Themen ausgeblendet oder spätestens mit dem Abschluss einer Hausrat- und Wohngebäudeversicherung vergessen. Dabei sind solche Schadenereignisse, selbst wenn man durch eine Versicherung finanziell gut abgesichert ist, häufig traumatisierend und für die Betroffenen häufig mit großem Aufwand verbunden. Erschwerend kommt hinzu, dass vorhandene Informationsmöglichkeiten (persönlich, in Papierform oder online) bisher wenig attraktiv waren. Sie durchzusehen und vor allem sich die Inhalte zu merken, kostete viel Zeit und Motivation, die Informationen waren oft eher trocken und statisch aufbereitet und dabei sehr umfangreich. Aus diesen Gründen wurde das Angebot von Bürgern und Versicherungsnehmern nur in geringem Umfang angenommen – insbesondere im Zeitalter einer schnelllebigen digitalisierten Zielgruppe. Auch blieben die vorgeschlagenen Ideen nicht lange in Erinnerung.

**Dieses Problem wollten vier öffentlich-rechtliche Versicherungen auf eine innovative und interaktive Weise lösen:**

- die Versicherungsgruppe Hannover (VGH),
- die Öffentliche Versicherung Braunschweig,
- die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg
- und die Ostfriesische Landschaftliche Brandkasse mit Sitz in Aurich, Ostfriesland

**Folgende konkrete Aufgabenstellung wurde von den jeweiligen Abteilungen für Schadenverhütung gemeinsam beschlossen:**

Es sollte eine Möglichkeit geschaffen werden, die modern und unterhaltsam über Schadenverhütung informiert und Aufklärungsarbeit bei Bürgern und Kunden leis-

tet. Um jederzeit und ohne großen Aufwand erreichbar zu sein, sollte dies anhand eines internetbasierten Tools, das auch eine digitale medienaffine Generation erreicht, realisiert werden.

**Zwecks Erarbeitung und Umsetzung einer Lösung wurde ein interdisziplinäres Redaktionsteam, das Wissen und Erfahrung aus den Bereichen Schadenverhütung/Versicherungstechnik, Brandschutz und digitalen Medienlösungen/E-Learning bündelt, gegründet:**

- **Gabriele Lauenstein** (Schadenverhütung/Technik, VGH)
- **Till Koch** (technisch sachkundige und beratende Person, Berufsfeuerwehr Hildesheim)
- **Claus-Dieter Hoff** (konzeptionelle Entwicklung und technische Umsetzung, vph media) ▶



Das von Claus-Dieter Hoff entwickelte Tool – das „Interaktive sichere Haus“ – erfüllt nicht nur die Anforderungen einer unterhaltensamen Aufklärung und Schadenverhütung, sondern bietet auch technisch ein hochmodernes und einprägsames Erlebnis. Es verbindet aktuelle Erkenntnisse, Ansätze und Lösungen aus dem Bereich des E-Learnings mit einem virtuellen 3D-Erlebnis.

Weitere technische und inhaltliche Unterstützung erfährt Claus-Dieter Hoff durch das Institut für Schadenverhütung und Schadenforschung der öffentlichen Versicherer (IFS) in Kiel und das LKA.

### Das virtuelle „Sichere Haus“

Der Benutzer betritt ein digitales Haus, welches nicht gezeichnet, sondern „in echt“ abgefilmt und virtuell räumlich aufbereitet wurde. Dieses digitale Haus bildet eine Lern- und Erlebniswelt, die eigenständig erkundet und erlebt werden kann. Der Benutzer kann sich darin frei bewegen und jedes Zimmer nach Lust und Laune betreten und entdecken.

In jedem Zimmer wird er anhand von festen Logos/Signets mit hohem Wiedererkennungswert auf die drei im Fokus stehenden Themen hingewiesen:

**Brandschutz, Leitungswasserschaden- und Einbruchdiebstahlprävention.**

Er kann sich je nach Interesse zu den jeweiligen Logos bewegen und diese per Anfassen/Klicken aktivieren. Passend zu seinem Standort und dem jeweiligen Gegenstand erhält der Benutzer umfassende Informationen zu den drei Themenbereichen. Diese sind vor allem durch attraktive Filmbeiträge umgesetzt.



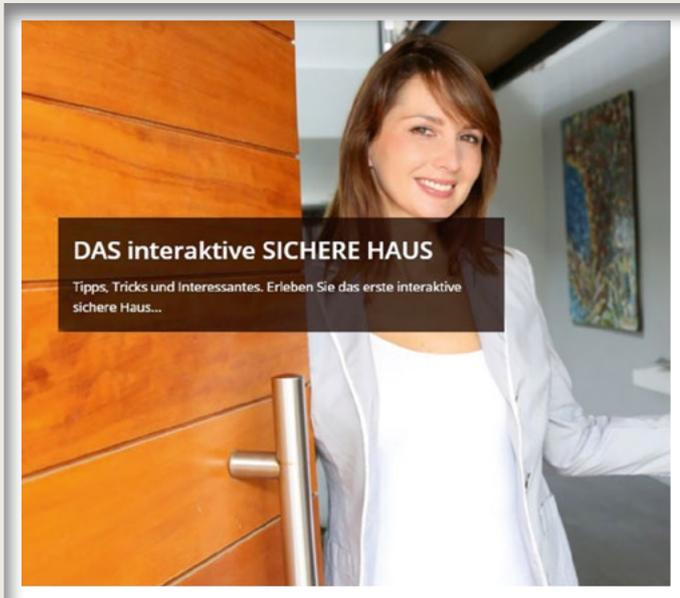
So kann zum Beispiel in der virtuellen Küche dargestellt werden, welche Haushaltsgegenstände bei nicht sachgemäßer Handhabung und Verwahrung leicht Feuerereignisse auslösen können. Oder wie Fenster zur Vermeidung von Einbruchdiebstahl gesichert werden müssen. Diese Informationen werden dank dem virtuellen E-Learning-Konzept direkt vom Benutzer in einer an-

schaulichen Art erlebt und nicht nur rein faktenorientiert erlernt. Dadurch ist das Aufnehmen der Informationen deutlich effektiver und effizienter. Die jeweiligen Präventionsmaßnahmen bleiben länger in Erinnerung und werden mit einer höheren Wahrscheinlichkeit auch umgesetzt und gelebt. Zusätzlich wird durch die räumliche Aufbereitung eines real gefilmten Hauses erreicht, dass Assoziativverknüpfungen erzielt werden, wenn der Benutzer wieder in seiner gewohnten häuslichen Umgebung ist. Er erinnert sich in den entsprechenden Räumen und Stellen an die im „Sicheren Haus“ gelernten Maßnahmen und setzt diese deutlich wahrscheinlicher in seinem Haus um.

Die Attraktivität des Tools und der Unterhaltungseffekt werden durch die freie und eigenständige Steuerung des Benutzers unterstützt. Je nach persönlichem Interesse oder aktuellen Fragestellungen, die ihn beschäftigen, kann sich der Besucher des virtuellen Hauses frei bewegen, Inhalte abspielen, unterbrechen, zwischen ihnen wechseln oder auch zu zuvor besuchten Stellen zurückkehren, ohne das Haus zu verlassen. Diese neuartige Form von indi-



## Das „Sichere Haus“ kann aktuell über die jeweiligen Internetadressen der beteiligten Versicherungsunternehmen erreicht werden:



### Versicherungsgruppe Hannover

<https://www.vgh.de/content/privat/service/wissenswertes/tipps-schadenverhuetzung/das-sichere-haus/>

Gabriele Lauenstein | [Gabriele.Lauenstein@vgh.de](mailto:Gabriele.Lauenstein@vgh.de) | 0511 3622168

### Öffentliche Versicherung Braunschweig

[https://www.oeffentliche.de/content/service/schaeden-vermeiden/sicheres\\_haus/](https://www.oeffentliche.de/content/service/schaeden-vermeiden/sicheres_haus/)

Ingo Schiel | [ingo.schiel@oeffentliche.de](mailto:ingo.schiel@oeffentliche.de) | 0531 2021316

### Öffentliche Versicherungen Oldenburg

[https://www.oeffentlicheoldenburg.de/content/privat/service/wissenswertes/sicheres\\_haus/](https://www.oeffentlicheoldenburg.de/content/privat/service/wissenswertes/sicheres_haus/)

Jan-Bernd Burhop | [jan-bernd.burhop@oevo.de](mailto:jan-bernd.burhop@oevo.de) | 0441 2228112

### Ostfriesische Landschaftliche Brandkasse

<https://www.ostfriesische-brandkasse.de/das-interaktive-sichere-haus/>

Heinz-Herbert Dirks | [heinz-h.dirks@brandkasse-aurich.de](mailto:heinz-h.dirks@brandkasse-aurich.de) | 04941 177242

vidueller Informationsbeschaffung und Steuerung wird auch von anderen Incentivierungs- und Lernprogrammen (u. a. mit Gamification-Ansätzen) im Bereich des E-Learnings erfolgreich genutzt.

Die Filmbeiträge sind daher bewusst umfangreich, aber unterhaltsam gestaltet und werden durch die Selbstbestimmung des Benutzers auch in Zeiten eher kurzer Auf-

merksamkeitsspannen bei digitalen Informationsangeboten gut aufgenommen. Die Inhalte sind von den beteiligten Experten im Redaktionsteam und den beteiligten vier öffentlichen Versicherungen umfassend geprüft und stets auf dem neuesten Stand der Erkenntnisse in der Schadenprävention. Neben einem attraktiven Tool wurden so vielseitige Inhalte und Möglichkeiten geschaffen, die die Versicherungs-

unternehmen auf Wunsch auch anderweitig verwenden können. Dieses Tool ist nicht nur bei den beteiligten Parteien mit großer Begeisterung aufgenommen worden. Über Claus-Dieter Hoff, vph-media, wurde auch das Landeskriminalamt Niedersachsen als Multiplikator gewonnen. Vor allem aber kommt es bei der Zielgruppe, den Bürgern und Versicherungsnehmern sehr gut an. ■

## Erlebbarer Schadenverhütung dank VR-Brille

**Doch das Expertenteam ruht sich nicht auf seinem Erfolg aus. Es hat schon eine weitere Ausbaustufe mit diversen innovativen Funktionen in Entwicklung. Es sollen viele weitere Informations- und Filmbeiträge hinzukommen. Vertriebsunterstützung, E-Learning und Produktentwicklung sind dabei nur einige Punkte. Ein besonderes Feature wird die Möglichkeit der Nutzung einer Virtual-Reality-(VR-)Brille sein. So wird das Lernerlebnis noch eindrucksvoller und effektiver.**

Die Nutzung einer VR-Brille bewirkt ein nahezu vollkommenes Eintauchen in die virtuelle Welt des Hauses und perfektioniert den Ansatz des Lernens durch Erleben. Bereits nach wenigen Minuten hat das Gehirn des Benutzers die von der VR-Brille erzeugten Bilder und Eindrücke verinnerlicht und ordnet diese als reale Wahrnehmungen ein. So hat der Benutzer das vollständige Gefühl, selbst in den Räumen eines echten Hauses zu stehen und dieses zu erkunden. Auch ist das Redaktionsteam offen für weitere Partnerschaften und Synergien mit Versicherungsunternehmen und anderen interessierten Parteien. ■



Für weitere Fragen wenden Sie sich bitte direkt an:

### Claus-Dieter Hoff

[choff@vph-media.de](mailto:choff@vph-media.de)

Programmierung / Umsetzung