

# ASSEKURATA

Punkt!

---

05.09.2011

---

## Unsere Themen:

---

- *Aus Schaden wird man klug*
  - *Schadenregulierung – Schnelligkeit oder intensive Kundenbetreuung als Erfolgsfaktoren?*  
Von Yvonne Opitz, Analystin ASSEKURATA Assekuranz Rating-Agentur GmbH, Juliane Löffler, Analystin ASSEKURATA Solutions GmbH
  - *“Schaden-Apps“ in der Schaden-/Unfallversicherung*
  - *„Schadenmanagement hat sich in der Kfz-Versicherung bewährt“*  
Interview mit Klaus-Jürgen Heitmann, Vorstand der HUK-COBURG Versicherungsgruppe
  - *Wer den Schaden hat, braucht für die Regulierung nicht zu sorgen*  
Von Rüdiger Burg, Leiter Sach/HUK-Schaden der DEVK
  - *Von Vergleichsportalen, Modul-Tarifen und SF-Tafeln – Zur Ertragslage der Kfz-Versicherung*  
Von Rico Matthäus, Senior-Analyst ASSEKURATA Assekuranz Rating-Agentur GmbH
  - *Die Assekurata-Ratings der vergangenen Monate*
  - *Ratingskala und Ratingdefinition des Assekurata-Ratings*
  - *Assekurata-Ratings*
-

Vorwort

Aus Schaden wird man klug

Dies gilt nicht nur für Geschädigte. Auch auf die Schadenbearbeitung in der Kfz-Versicherung lässt sich dieser Spruch anwenden. Trotz des großen Einflusses, den der Schadenaufwand auf das Unternehmensergebnis hat, und der großen Bedeutung der Schadenbearbeitung für die Kundenbeziehung konzentrierten sich viele Versicherungsunternehmen lange Zeit darauf, in den Bereichen Vertrieb und Bestand Verbesserungen herbeizuführen.

Mittlerweile haben alle Versicherer das Verbesserungspotenzial im Schaden- und Leistungsmanagement erkannt. Die Professionalisierung der Schadenbearbeitung durch aktives Schadenmanagement soll zudem nach Aussage der Versicherer nicht nur dabei helfen, die Kosten zu reduzieren, sondern auch beim Kunden für Begeisterung sorgen. Unsere Analystin Yvonne Opitz hat deshalb untersucht, wie sich die Schadenregulierung auf die Kundenzufriedenheit auswirkt und was hier die wichtigen Treiber sind.

Ein aktueller Trend in der Schadenregulierung ist die Zunahme an mobilen Schadenapplikationen. So reicht das Angebot an Schaden Helfern von der reinen Kontaktdatenbereitstellung bis hin zur Online-Schadenmeldung. Zusätzlich informieren viele Apps die



Dr. Reiner Will

Nutzer über wichtige Verhaltensregeln bei einem Unfall, wie beispielsweise Erste-Hilfe-Maßnahmen und die Absicherung des Unfallortes. Wir haben für Sie im iTunes-Store mal recherchiert, welche Schaden-Apps derzeit erhältlich sind.

Bereits seit 2002 arbeitet die HUK-COBURG bei der Schadenabwicklung im Kfz-Bereich mit Partnerwerkstätten zusammen und kann so als ein Vorreiter in diesem Segment bezeichnet werden. Im März dieses Jahres konnte das Unternehmen sogar seinen Millionsten Kunden in einer seiner Partnerwerkstätten begrüßen. Wir haben HUK-Vorstand Klaus-Jürgen Heitmann nach der Erfolgsformel gefragt und wollten natürlich auch wissen, wie es um die Zukunft des aktiven Schadenmanagements steht.

Ein weiterer Hauptakteur im Bereich des aktiven Scha-

denmanagements ist die DEVK-Versicherung. Welches Prinzip der Kölner Versicherer dabei verfolgt, hat uns Rüdiger Burg, Leiter Sach/HUK-Schaden der DEVK, erläutert.

Nach Jahren des intensiven Preiswettbewerbs scheint die Kfz-Versicherung am Scheideweg angelangt. 2010 verbuchte die Versicherungssparte einen Verlust von 1,5 Mrd. €, während der Verlust sich 2009 noch auf „nur“ 0,7 Mrd. € belaufen hatte. Im selben Zeitraum stieg die Summe aus Kosten und Schäden gemessen an den Prämieinnahmen, also die so genannte Combined Ratio, von 103,3 % auf 107,0 %. Dieser Entwicklung versuchen die Unternehmen nun durch Beitragsanpassungen entgegenzuwirken. Unser Senior-Analyst Rico Matthäus hat die Situation kritisch beleuchtet und einen Ausblick gewagt.

Ansonsten finden Sie in ASSEKURATA Punkt! wie gewohnt eine kurze Zusammenstellung der zuletzt veröffentlichten sowie aller aktuell gültigen Assekurata-Ratings.

Viel Spaß bei der Lektüre.

Ihr

Dr. Reiner Will, Geschäftsführender Gesellschafter der ASSEKURATA Assekuranz Rating-Agentur GmbH

Beitrag

## Schadenregulierung – Schnelligkeit oder intensive Kundenbetreuung als Erfolgsfaktoren?

Von Yvonne Opitz, Analytistin ASSEKURATA Assekuranz Rating-Agentur GmbH und Juliane Löffler, Analytistin ASSEKURATA Solutions GmbH

Der deutsche Schaden-/Unfallversicherungsmarkt ist durch einen starken Wettbewerb geprägt. Dabei verdichtet sich die öffentliche Wahrnehmung sehr oft auf den jährlichen Preiskampf in der Kfz-Versicherung. Seit einiger Zeit haben viele Unternehmen neben dem Preis weitere wichtige Wettbewerbsfaktoren ausgemacht. Hierzu zählen beispielsweise Serviceleistungen und die Schadenregulierung. So bieten einige Unternehmen ihren Kunden ein aktives Schadenmanagement an, wobei der Versicherer auch die Gestaltung des gesamten Schadenregulierungsprozesses übernimmt. Dabei erhofft sich der Versicherer eine Reduktion der Kosten. Der Kunde soll wiederum von einer wesentlich kürzeren Schadenregulierungsdauer und zusätzlichen Serviceleistungen profitieren. So organisieren die Unternehmen z.B. im Kfz-Bereich einen Hol- und Bringservice, stellen den Kunden für die Dauer der Reparatur einen Ersatzwagen zur Verfügung oder in der Wohngebäudeversicherung werden Handwerkerdienste vermittelt.



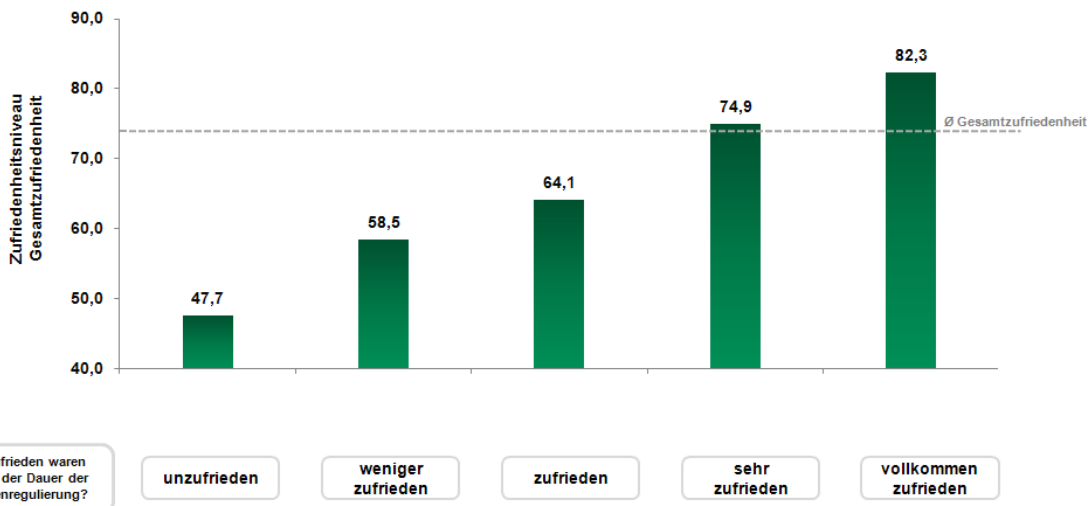
Yvonne Opitz

auf die Kundenzufriedenheit hat. Hierzu hat die ASSEKURATA Solutions GmbH Daten von insgesamt 2.600 Kunden von zwölf Schaden-/Unfallversicherern ausgewertet, die im Zeitraum 2008-2010 erhoben wurden. Die Daten wurden in Indexwerte auf einer Skala von 0 bis 100 verdichtet, wobei 0 das schlechteste und 100 das beste Ergebnis darstellt. Zunächst lässt sich feststellen, dass die Schadenregulierung einen Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit hat. Während die Gruppe der Personen, die noch keinen Anlass zur Schadenregulierung hatte, eine Gesamtzufriedenheit von 71 Punkten ausweist, liegt diese bei den Personen, die bereits mit der Schadenregulierung in Kontakt kamen, bei 74 Punkten. Noch deutlicher wird der Einfluss bei einer weiteren Betrachtung:

Waren die Kunden in besonderem Maße (vollkommen/sehr) zufrieden mit der Schadenregulierung, steigt die Gesamtzufriedenheit auf 79 Punkte. Eine schlechte Erfahrung mit der Schadenregulierung (unzufrieden/weniger zufrieden) ließ die Gesamtzufriedenheit deutlich auf 48 Punkte sinken. Der Zusammenhang ist nachvollziehbar, wird doch im Schadenfall der Nutzen der Versicherung für den Kunden am deutlichsten spürbar.

Des Weiteren fällt auf, dass die zeitliche Abfolge, in welcher der Schaden abgewickelt wird, signifikant auf das Zufriedenheitsniveau wirkt. Sind die Kunden mit der Schadenregulierungsdauer vollkommen zufrieden, erhöht sich die Gesamtzufriedenheit auf 82,3 Punkte. Eine ähnliche Entwicklung lässt sich im Zusammenspiel von Schadenregulierungsdauer und Kundenbindung (NPS) beobachten. Das heißt, die Bindung steigt mit verkürzter Schadenregulierungsdauer (Siehe Assekurata Pressemitteilung 06.10.2011: [Assekurata Solutions: Schadenregulierung als wesentlicher Treiber für die Weiterempfehlung](#)).

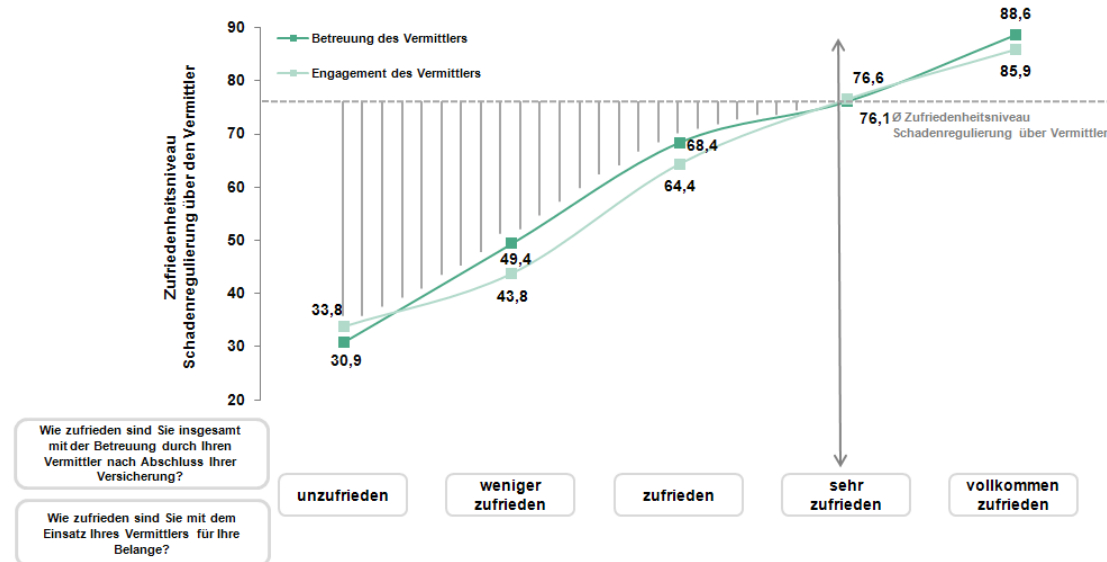
Vor diesem Hintergrund ist es von Interesse, welchen Einfluss die Schadenregulierung



Daneben spielt auch eine große Rolle, welchen Weg die Kunden im Schadenfall zur Kontaktaufnahme wählen. Wenden sie sich an ihren Vermittler, entscheiden insbesondere die grundsätzliche Zufriedenheit mit der Beratungsleistung und dem Engagement des Vermittlers darüber, wie der Kunde dann

im Schadenfall das Niveau der Schadenregulierung wahrnimmt. Umso intensiver der Vermittler die Kunden bereits vor dem Schadenfall betreut und je stärker er sich für ihre Belange einsetzt, umso höher schätzen die Kunden die Schadenregulierungsqualität ein. Sind die Kunden mit der Betreuung durch ihren Vermitt-

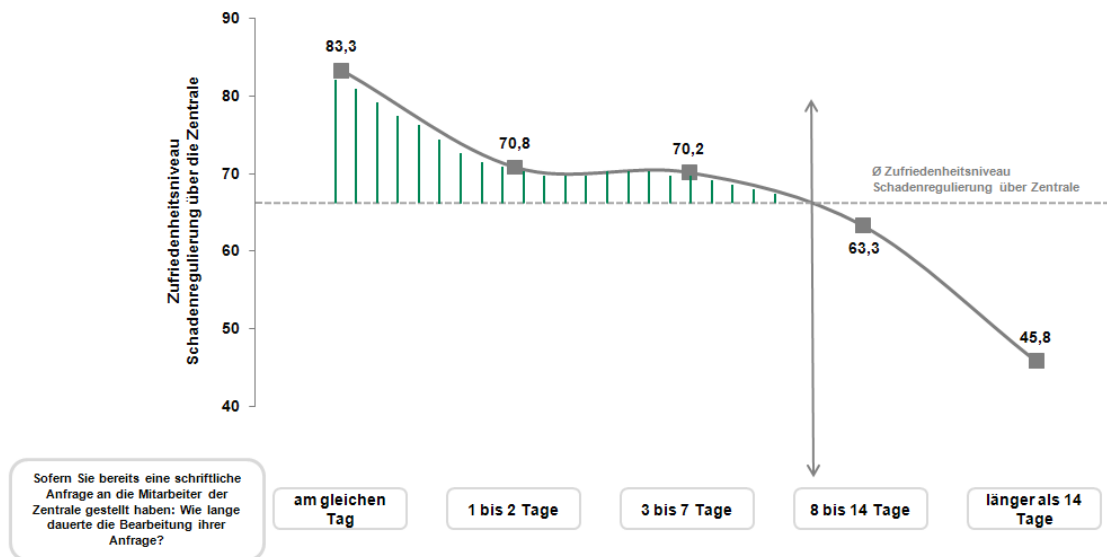
ler vollkommen zufrieden, liegen die Zufriedenheitswerte der Schadenregulierung bei 88,6 Punkten und somit 12,5 Indexpunkte über dem Assekurata-Durchschnitt. Für ein ähnliches Ergebnis ist ein sehr großes Engagement des Vermittlers verantwortlich.



Kunden, die sich insbesondere schriftlich an den Schadenservice wenden, sind hingegen primär durch schnelle Bearbeitungsprozesse zufriedenzustellen. Hierbei ist zu berücksichtigen, dass sich bei den vorliegenden Kundenbefra-

gungsdatensätzen die schriftlichen Anfragen nicht ausschließlich auf die Schadenbearbeitung beziehen. Vielmehr finden sich hierunter auch allgemeine Kundenanfragen zu bestehenden Versicherungsverträgen. Aber es

lässt sich sagen, dass bei Kunden, die sich bei der Schadenmeldung an die Zentrale wenden, ein schneller Bearbeitungsprozess auch das Zufriedenheitsniveau steigert.



Im Ergebnis zeigt sich, dass sich die Kundenerwartungen unterscheiden in Abhängigkeit davon, an wen sie sich im Schadenfall wenden. Kontaktieren sie ihren Vermittler, besteht zumeist bereits eine persönliche Bindung und Vertrauen. Folglich wird hier eine entsprechend gute Betreuung und ein hohes Engagement des Vermittlers erwartet. Wendet sich der Kunde allerdings schriftlich an die Zentrale, verläuft der Prozess vergleichsweise anonym. In

diesem Fall liegt der Fokus des Antragstellers auf einem schnellen Bearbeitungsprozess.

Hat das Versicherungsunternehmen nur einen geringen Einfluss auf die Betreuungsqualität des Vermittlers, der eine Schadenmeldung des Kunden entgegennimmt, liegt der Trumpf in einer schlanken und zügigen Bearbeitung durch die Innendienstmitarbeiter.

Die rasante Entwicklung im Internet- und Mobilbereich

eröffnet den Unternehmen weitere Chancen zur Verbesserung der Serviceleistung im Schadenfall. Eine Vielzahl an Versicherungsunternehmen bieten mittlerweile so genannte Schaden-Apps an, über welche der Kunde beispielsweise seinen Schaden online melden, über GPS geortet werden sowie verschiedene Hilfestellungen nach einem Unfall erhalten kann.

Hintergrund

“Schaden-Apps“ in der Schaden-/Unfallversicherung

Die Welt des Internet wird immer mobiler: 2010 besaßen bereits 12 % der deutschen Haushalte ein Smartphone, 2011 liegt der Anteil sogar bei 25 %. Ein Grund für diesen Siegeszug ist sicherlich der Zuwachs an so genannten Applikationen, kurz Apps. Ob Wörterbücher, Reiseführer, Suchprogramme, oder Navigationshilfen, für fast alle alltäglichen Situationen finden sich mittlerweile praktische Apps zur Unterstützung. Auch Versicherer reagieren auf diesen Markttrend und bieten ihren Kunden diverse Apps an. Besonders naheliegend sind im Schaden-/Unfallbereich die Schaden-Apps.

Dabei unterscheiden sich die Programme insbesondere in ihrer Funktionalität. So reicht das Angebot an Schaden Helfern, die im Apple-App Store nahezu vollständig kostenlos auf das Handy heruntergeladen werden können, von der reinen Kontaktdatenbereitstellung bis hin zur Online-Schadenmeldung. Zusätzlich informieren viele Apps die Nutzer über wichtige Verhaltensregeln bei einem Unfall, wie beispielsweise Erste-Hilfe-Maßnahmen und die Absicherung des Unfallortes.

Doch was auf den ersten Blick praktisch und unterstützend wirkt - Kunden können im Schadenfall alle wichtigen Informationen vor Ort in das Handy eingeben und mitsamt angehängter Fotos direkt an den Versicherer senden – wird vielfach auch kritisch gesehen. So warnt die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen in einem Artikel der Financial Times Deutschland, Schadenmeldungen nicht unüberlegt über das Handy abzusenden. Gerade auf dem kleinen Handy-Sichtfeld könnten Nutzer eher etwas übersehen als beim Ausfüllen eines ausgedruckten oder auf einem großen Computerbildschirm geladenen Formulars. Flüchtigkeitsfehler oder Widersprüche könnten negative Folgen haben. Im schlimmsten Fall kürzt der Versicherer die Leistung. (Siehe „Unfallhilfe über das Handy“, in FTD, 22.07.2011)

Nachfolgend haben wir eine Auswahl an Schadenhelfer-Apps für das iPhone zusammengestellt. Hierbei fällt auf, dass im Vergleich zu anderen Themenfeldern, wie beispielsweise Spielen, oder Sport, die Kundenresonanz hier noch recht verhalten ausfällt. Mit der Zurich Versicherung, der Axa Konzern AG und der Mercedes Benz Bank kommen gerade einmal drei der 31 Anbieter auf mehr als 100 Kundenrezensionen. Dies kann daran liegen, dass eine große Anzahl der Apps erst seit kurzer Zeit auf dem Markt erhältlich ist. Der Fokus der Schaden-Apps liegt zurzeit noch auf den Bereich Kfz-Versicherung. Die CosmosDirekt ist derzeit noch der einzige Anbieter, der seine Schaden-App auch für die Bereiche Wohngebäude-, Haftpflicht- und Hausratversicherung anbietet.

Versicherungsunternehmen	Name der App	Leistung	Kundenresonanz
ADAC Autoversicherung AG	Nothelfer	Kontaktdaten, Online-Schadensmeldung, GPS-Ortung, Fakten- und Beweisnahme, Tipps	1 Bewertung
Allianz Deutschland AG	Schadenhelfer	Kontaktdaten, Online-Schadenmeldung, Tipps, Fakten- und Beweisnahme	28 Bewertungen
AXA Konzern AG	AXA App	Kontaktdaten, Online-Schadenmeldung, GPS-Ortung, Schäden auf Fahrzeugskizze markieren	120 Bewertungen

Cosmos Direkt	CosmosDirekt Help	Kontaktdaten, Online-Schadenmeldung, GPS-Ortung, Fakten- und Beweisnahme; für Kfz, Wohngebäude, Haftpflicht und Hausrat	keine Bewertung
Deutsche Allgemeine Versicherung AG	Service-App	Tipps, GPS-Ortung, Fakten- und Beweisnahme	1 Bewertung
Direct Line Versicherung AG	Autounfall-App	Fakten- und Beweisnahme	97 Bewertungen
Hannoversche Direktversicherung AG	Unfallservice	GPS-Ortung, Parkplatzmarker	7 Bewertungen
Helvetia Group	Helvetia Notfall Applikation	Notfallnummern der wichtigsten Länder, direkt wählbar; Notfall-Checklisten und Erste Hilfe GPS-Ortung; Taschenlampe mit SOS-Funktion	15 Bewertungen
HUK Coburg VVaG	HUK Hilfe	Kontaktdaten	49 Bewertungen
HUK 24 AG	HUK24 Hilfe	Kontaktdaten	22 Bewertungen
Nürnberger Allgemeine Versicherung AG	NÜRNBERGER SofortHilfe	Kontaktdaten, Tipps, Fakten- und Beweisnahme	20 Bewertungen
Öffentliche Versicherung Braunschweig	Mein Auto	Kontaktdaten, Online-Schadenmeldung, Tipps, GPS-Ortung, Fakten- und Beweisnahme	17 Bewertungen
Provinzial Rheinland Versicherung AG	AutoMobil	Kontaktdaten, Online-Schadensmeldung, Tipps, GPS-Ortung	10 Bewertungen
R+V Allgemeine Versicherung AG	Notfall-Helfer	Kontaktdaten, Online-Schadensmeldung, Tipps nach einem Unfall	37 Bewertungen

Raiffeisen Versicherung AG	Raiffeisen Versicherung Kfz-Schadenmeldung	Kfz Schadenmeldung; Schadenmeldung Wohnung und Eigenheim; Service Hotlines; EURO-Notruf; ServiceCenter Hotline (Auskünfte zu Vertrag und Schaden); Recht Schadenmeldung (telefonische Auskünfte zu rechtlichen Fragen)	5 Bewertungen
RheinLand Versicherungen	RL Hilfe	Rufnummern für Notruf, Pannenhilfe, Unfall- oder Schadensmeldung; Rufnummern zu Sperrung von Kredit- und EC-Karten; Kfz-Checklisten	9 Bewertungen
Schweizerische Mobiliar Versicherungsgesellschaft AG	Mobiliar Notruf	Online-Schadenmeldung; Beratung in Versicherungs- und Rechtsfragen	0 Bewertungen
SV Sparkassen Versicherung	SV Auto	Kontaktdaten, Online-Schadenmeldung, Tipps, Fakten- und Beweisnahme, Bußgeldrechner, Parkplatzmerker	22 Bewertungen
SV Sparkassen Versicherung Sachsen	Soforthilfe	Notruf-Nummern für das In- und Ausland; Tipps; direkte Anwahl der Schaden-Hotline; Schadenmeldung; GPS-Ortung; Bußgeldrechner; Parkplatzmerker	7 Bewertungen
VGH Versicherungen	autoMOBIL	Kontaktdaten, Online-Schadensmeldung, Tipps	14 Bewertungen
VHV Versicherung AG	VHV Schaden	Kontaktdaten, Online-Schadensmeldung, Tipps, GPS-Ortung, Fakten- und Beweisnahme	27 Bewertungen
WIENER STÄDTISCHE Versicherung AG Vienna Insurance Group	Wiener Städtische SchadenService	Online-Schadenmeldung und Checklisten sowohl für Kfz-Schäden als auch bei Schäden durch Unwet-	Keine Bewertung



		ter, Feuer, Einbruch etc.	
Zurich Versicherung	Unfallhelfer	Kontaktdaten, GPS-Ortung, Tipps	398 Bewertungen
<b>Sonstige Anbieter</b>			
codepoetry	Martin u. Karch Unfallhilfe	Online-Schadenmeldung, Kontaktdaten, Tipps (Kfz-Sachverständige)	keine Bewertung
e.Consult AG	schadenfix.de	Kontaktdaten und Schadenmeldung (Verkehrsanwalt)	14 Bewertungen
Flueckiger AG	Schadenhilfe	Kontaktdaten, GPS-Ortung, Tipps, Fakten- und Beweisnahme	Keine Angabe
General Electric Company	Fleet Services	Kontaktdaten, Online-Schadenmeldung, Tipps	3 Bewertungen
Grafiniert Mediengestaltung	Unfallbericht	Fakten- und Beweisnahme, Online-Schadenmeldung (an die Versicherung)	37 Bewertungen
m & s communication GmbH	CrashHelper	Fakten- und Beweisnahme, Online-Schadenmeldung (an die Versicherung)	7 Bewertungen
Mercedes Benz Bank	Sternenhelfer (bald Mercedes Benz Service App)	Online-Schadenmeldung (egal an welche Versicherung), Tipps, Fakten- und Beweisnahme	302 Bewertungen
Volkswagen Financial Services AG	Unfallhilfe	Kontaktdaten, Online-Schadenmeldung, Tipps	11 Bewertungen

Interview

**„Schadenmanagement hat sich in der Kfz-Versicherung bewährt“**

Interview mit Klaus-Jürgen Heitmann, Vorstand der HUK-COBURG Versicherungsgruppe

*Der Schwerpunkt Ihres Schadenmanagements liegt in der Kraftfahrtversicherung. Durch Ihr Werkstattnetz wollen Sie eine durchgängige Steuerung des Schadenregulierungsprozesses erreichen. Welche Vorteile ergeben sich hieraus für Ihr Unternehmen?*

Klaus-Jürgen Heitmann:

Unsere Versicherungsnehmer oder auch potentielle Kunden sind im Laufe der Jahre anspruchsvoller geworden. Sie verlangen beste Qualität und besten Service zu einem günstigen Preis. Mit unserem Schadenmanagement können wir diese Erwartungen erfüllen.

Unsere Position als größter Auftraggeber am Markt ermöglicht es uns, beste Reparaturqualität zu günstigen Konditionen einzukaufen. Das wirkt sich wiederum positiv auf unser Prämienniveau aus, denn 90 Prozent unserer Kosten fallen bei der Schadenregulierung an. Das Schadenmanagement ermöglicht uns zudem eine schlanke, elektronisch unterstützte Abwicklung der Schadenfälle. Auch das führt unter dem Strich zu einer deutlichen Ersparnis, dieses Mal in der Schadensachbearbeitung.

Unser außerordentliches Wachstum bestätigt uns, dass wir den richtigen Weg gehen: In den letzten fünf Jahren konnten wir unseren Bestand in der Kfz-Versicherung um über eine Million auf mittlerweile 8,7 Millionen



Klaus-Jürgen Heitmann

versicherte Fahrzeuge ausbauen. Allein 2010 wuchs unser Bestand um mehr als vier Prozent. Damit ist die HUK-COBURG Deutschlands größter deutscher Autoversicherer.

*Wo liegen die Vorteile für die Kunden und wie ist die Resonanz auf das Schadenmanagement?*

Klaus-Jürgen Heitmann:

Aus Kundenbefragungen wussten wir, die weit überwiegende Mehrzahl unserer Kunden wünscht sich eine komplette Schadenbehebung aus einer Hand. Dem tragen wir mit unserem Schadenservice Rechnung und bieten im Schadenfall eine Komplettabwicklung mit geringem bürokratischem Aufwand: Wenn der Kunde uns per Handy von der Unfallstelle aus anruft, bekommt er noch am Unfallort einen Ersatzwagen gestellt und wenige Tage später erfolgt bei ihm zu Hause der

Schlüsselaustausch mit Anlieferung seines reparierten Fahrzeugs.

Kasko-Select-Kunden überlassen uns bereits beim Vertragsabschluss die Auswahl der Werkstatt im Schadenfall und entscheiden sich für eine Komplettabwicklung. Die Vorteile von Kasko-Select stoßen auf große Resonanz bei unseren Kunden: Etwa jeder zweite Neugeschäftskunde wählt die Tarifvariante mit Werkstattbindung und profitiert von 20 Prozent Beitragsnachlass. Mittlerweile haben wir über zwei Millionen Verträge im Bestand.

Jedoch auch unsere anderen Kasko-Kunden oder Geschädigten, die in einen Unfall mit einem unserer Versicherungsnehmer verwickelt waren, können auf eigenen Wunsch vom Schadenservice PLUS profitieren. Nebenkosten, wie zum Beispiel Kostenpauschale oder Nutzungsausfall, werden bei Kfz-Haftpflichtschäden unaufgefordert ausgeglichen, sofern ein Anspruch besteht.

*Kfz-Verbände kritisieren, dass die in Ihrem Werkstattnetz integrierten Werkstätten einem hohen Kostendruck ausgesetzt sind. Weshalb schließen sich dennoch Werkstätten Ihrem Netz an?*

Klaus-Jürgen Heitmann:

Wir sichern unseren Partnerwerkstätten hohe Auslastung, Profitabilität und Liquidität – deshalb geben wir beispielsweise auch eine verbindliche

Umsatzzusage. Allein im vergangenen Jahr haben wir und die fünf mit uns kooperierenden Versicherungsgruppen, die ebenfalls unser Werkstattnetz nutzen, 284.000 Schäden mit einem Umsatzvolumen von rund 370 Millionen Euro in unsere Partnerwerkstätten gesteuert. Zudem stärken wir die Wettbewerbs- und Leistungsfähigkeit unserer Partnerbetriebe:

Mit unserer Einkaufsplattform sichern wir Betrieben einen kostengünstigen Zugang zu Kfz-Originalersatzteilen, wir vermitteln Glasschäden und helfen bei der Bereitstellung von Ersatzwagen.

Und wir vertreten die Interessen unserer Partner auf nationaler und auf EU-Ebene. So haben wir uns dafür stark gemacht, dass speziell markenübergreifenden Karosserie- und Lackierbetriebe auch übermorgen noch Fahrzeuge aller Hersteller reparieren können. Mit Novellierung der Kfz-GVO hat die EU-Kommission im letzten Jahr genau das sichergestellt. So regelt diese EU-Verordnung unter anderem den freien Ersatzteilbezug und den Zugang zu technischen Reparaturinformationen der Automobilhersteller.

Unser Schadenservice ist also eine Win-win-Situation für alle Beteiligten: Wir bekommen als Großkunde entsprechende Rabatte, die wir an unsere Kunden in Form günstiger Kfz-Versicherungstarife weitergeben können. Dafür bieten wir unseren Partnerwerkstätten wirtschaftliche Sicherheit verbunden mit einer auf Dauer angelegten Zusammenarbeit.

*Ein weiterer Kritikpunkt richtet sich auf die Garantieansprü-*

*che und die Qualitätssicherung bei der Zusammenarbeit mit freien Werkstätten im Gegensatz zu Vertragswerkstätten. Wie begegnen Sie dieser Unsicherheit beim Kunden?*

Klaus-Jürgen Heitmann:

Fakt ist, wie die EU-Kommission festgestellt hat: Die Herstellergarantie bleibt erhalten, wenn exakt nach Herstellerangaben sach- und fachgerecht mit Originalersatzteilen repariert wird. Genau das tun alle Partnerbetriebe der HUK-COBURG.

Alle Werkstätten unseres Netzes reparieren zudem nach genau festgelegten Qualitätsstandards. Zum Teil haben wir die selbst entwickelt, zum Teil haben wir uns an bereits im Markt üblichen Standards orientiert. Zum Beispiel gibt es genaue Herstellervorgaben für das eigene Karosserie- und Lackiergeschäft. Dazu ist es wichtig, dass in den Partnerwerkstätten alle relevanten Spezialwerkzeuge für die Karosseriearbeiten vorhanden und die Mitarbeiter entsprechend qualifiziert sind.

Beste Reparaturqualität ist also die Grundvoraussetzung, damit eine Werkstatt in unser Netz aufgenommen wird. Ob eine Werkstatt den Qualitätsstandards genügt, stellen unabhängige Sachverständige der Dekra fest, die vor Beginn der Zusammenarbeit jede unserer Werkstätten zertifizieren und diese Prüfung während der Zusammenarbeit alle zwei Jahre wiederholen. Auch die Reparaturqualität behalten wir immer im Blick: Unabhängige Sachverständige überprüfen sie in regelmäßigen Abständen immer wieder. Wir

vertrauen unserem Qualitätsmanagement, deshalb geben wir unseren Kunden eine fünfjährige Garantie auf Reparaturen.

Auf dem Prüfstand steht aber immer auch die Kundenzufriedenheit: So befragen wir unsere Kunden zum Beispiel, wie sie in der Werkstatt empfangen wurden, ob die Reparatur erklärt oder Termine eingehalten wurden.

*Zuletzt haben Sie Wettbewerbern ermöglicht, Ihr Werkstattnetz zu nutzen. Könnten daraus nicht Nachteile für Ihre exponierte Stellung im Wettbewerb resultieren?*

Klaus-Jürgen Heitmann:

Wir haben die Entscheidung bewusst getroffen, unser Werkstattnetz für andere, mit uns kooperierende Versicherungsgruppen zu öffnen. Gemeinsam mit den Kooperationspartnern ergibt sich ein größeres Wachstumspotenzial – damit können wir die Betriebe im Netzwerk noch besser auslasten. Perspektivisch ermöglicht uns dieses weitere Wachstumspotenzial außerdem auch, die Anzahl der Betriebe noch weiter zu erhöhen und so unseren gemeinsamen Kunden ein noch flächendeckenderes Netzwerk anzubieten.

*Wie sehen Sie die zukünftige Entwicklung des Schadenmanagements im Versicherungsmarkt und welche Möglichkeiten sehen Sie, Ihr bereits weit entwickeltes Schadenmanagement weiter zu optimieren?*

Klaus-Jürgen Heitmann:

Schadenmanagement ist im Kfz-Versicherungsmarkt mittlerweile eine feste Größe. Die meisten Kfz-Versicherer bie-

ten es in der einen oder anderen Form an. Und eine Vielzahl von Verbrauchern begrüßt es, dass der Versicherer im Schadenfall nicht länger nur zahlt, sondern Kunden oder Anspruchstellern mit seinem Know-how bei der Schadenregulierung aktiv zur Seite steht. Wir wissen, dass Kunden an einer unbürokratischen und vor allem schnellen Beseitigung ihres Schadens gelegen ist. Deshalb arbeiten wir ständig daran, unsere Prozesse im Sinne unserer Kunden und Partnerbetriebe weiter zu verbessern.

Die elektronische Kommunikation zwischen Versicherer und Werkstatt spielt hierbei eine große Rolle. In diesem Jahr ist es uns gelungen, an dieser Stelle noch weiter zu optimieren: Die meisten unserer Partnerwerkstätten können wir jetzt voll-elektronisch ansprechen, in dem wir eine Schnittstelle zwischen dem IT-System in der Werkstatt und unserem Schadenbearbeitungssystem geschaffen haben. Dies vermeidet doppelte oder fehlerhafte Dateneingaben und beschleunigt die Bearbeitung des Schadensfalls.

Weiter ausbauen wollen wir außerdem unsere Rolle als Systemgeber für unsere Netzwerkpartner: Das können z.B. Unterstützungsleistungen für unsere Partnerbetriebe in betriebswirtschaftlichen Fra-

gen oder auch Aktivitäten zur Erweiterung oder Ergänzung des Leistungsspektrums einer Werkstatt sein. So haben wir zuletzt etwa 500 Werkstattpartner auch zu Glas-Spezialisten gemacht: Als Systemgeber haben wir für unsere Partner günstige Einkaufskonditionen für Glasscheiben, die notwendigen Werkzeuge und auch Schulungen organisiert. In diesem Jahr werden diese Partner für uns bereits ca. 70.000 Glasschäden reparieren.

*Welche Rolle kann das Schadenmanagement künftig auch in den Sachversicherungssparten spielen?*

Klaus-Jürgen Heitmann:

Unsere Erfahrungen und das Feedback der Öffentlichkeit zeigen, dass sich Schadenmanagement in der Kfz-Versicherung bewährt hat. Deshalb steht es für mich außer Frage, dass seine Bedeutung auch in den Sachversicherungssparten weiter zunehmen wird.

Warum sollten sich Kunden mit einem Hausrat- oder Wohngebäudeschaden nicht genauso gerne von ihrem Versicherer bei der Regulierung unterstützen lassen wie Kunden mit Kfz-Schäden? Schon heute bietet die HUK-COBURG Kunden bei Leitungswasser- oder Sturmschäden an, sich um die Regulierung zu kümmern. Die

Resonanz der Kunden ist durchweg positiv; schließlich hat nicht jeder gleich einen Handwerker zur Hand, an den er sich wenden kann. - Eine Herausforderung für das Schadenmanagement in diesen Sparten werden Kumulschäden sein, wenn zum Beispiel ein Sturm in ganzen Landstrichen Dächer abdeckt. Bei solchen Großschäden sind die Handwerker einer Region ganz schnell aus- oder überlastet. Hier gilt es, eine intelligente Auslastungssteuerung zu etablieren.

*Die Versicherungsbranche wendet sich verstärkt den neuen Medien zu. Beispielsweise haben Wettbewerber eine Pannenhelfer-App und eine Schadenhelfer-App eingeführt. Wie nutzen Sie diese Möglichkeiten für Ihr Unternehmen?*

Klaus-Jürgen Heitmann:

Momentan bieten wir unseren Kunden eine HUK HILFE App: Ob Autounfall, Panne oder ein anderer Schadenfall, unsere Mitarbeiter stehen jeden Tag rund um die Uhr als Ansprechpartner zur Verfügung. Zudem verbindet die in der App enthaltene Notruftaste unsere Kunden in Europa mit dem Rettungsdienst des jeweiligen Landes.

Beitrag

## Wer den Schaden hat, braucht für die Regulierung nicht zu sorgen

Von Rüdiger Burg, Leiter Sach/HUK-Schaden der DEVK

In Zeiten von Rabattschlacht und Preiskampf am Kfz-Versicherungsmarkt tritt neben günstigen Tarifen auch zunehmend der Leistungsumfang im Kasko-Schadenfall in das Bewusstsein der Kunden. Das bestätigt eine repräsentative Umfrage, die von der DEVK in Auftrag gegeben wurde. Über 1.000 Autofahrer wurden gefragt, wie wichtig ihnen bestimmte Leistungen im Rahmen der Kasko-Versicherung sind. Die Ergebnisse sind aufschlussreich und belegen, welche Bedeutung Versicherungsnehmer einer umfassenden Betreuung im Schadenfall beimessen.

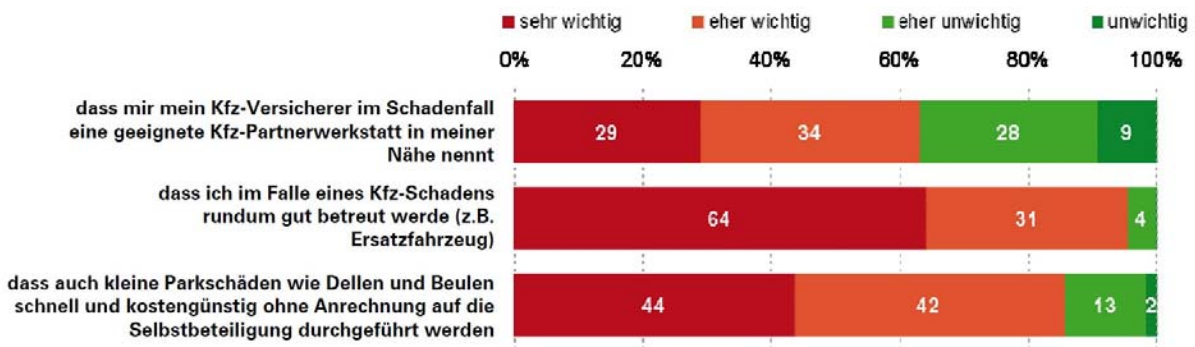


Rüdiger Burg

63 Prozent der Befragten ist es wichtig, dass ihnen ihre Versicherung im Schadenfall eine geeignete Partnerwerkstatt in der Nähe nennt. Da-

rauf, dass auch kleine Parkplatzschäden, wie Dellen und Beulen, schnell und kostengünstig ohne Hochstufung in der Schadenfreiheitsklasse repariert werden, legen sogar 86 Prozent wert. Als wichtigstes Leistungskriterium wird mit 95 Prozent eine gute Rundumbetreuung im Kfz-Schadenfall genannt. Hier legten die Teilnehmer der Umfrage vor allem Wert darauf, dass ihnen im Kasko-Schadenfall ein kostenloses Ersatzfahrzeug zur Verfügung gestellt wird. Die Zahlen belegen: Die Kunden wünschen sich nach einem Kfz-Unfall einen hilfsbereiten und serviceorientierten Versicherer.

### Wie wichtig ist Ihnen:



Basis: alle Befragte; n = 1.023

© DEVK

Wie leistungsfähig ein Versicherer ist, spiegelt sich im Schadenfall wider. Besonders im Kfz-Schadenfall ist entscheidend, wie viel Zeit verstreicht, bis der Unfallwagen wieder in altem Glanz erstrahlt. Ein perfektes Schadenmanagement beginnt für

den Kunden schon bei dem ersten Kontakt mit dem Versicherer: bei der Schadenaufnahme. Neben der klassischen Schadenmeldung beim Berater stehen dem Versicherungsnehmer auch idealerweise eine telefonische Meldung beim Schadenspezialis-

ten oder die Online-Schadenmeldung zur Verfügung. Auch hier ist kundenorientierter Service gefragt. Was bei der telefonischen Aufnahme der fachkundige Sachbearbeiter ist, ist bei der Meldung im Internet eine anwenderfreundliches Online-

Schadenformular.

Auf diese Weise ist gewährleistet, dass der Kunde nach einer schnellen Reaktion aus dem zuständigen Schadenbereich persönlich, flexibel und kompetent betreut wird. Wesentliche Faktoren sind hierbei die Höhe und Schnelligkeit der Erstattung sowie die Dauer der Regulierung. Ein häufig genanntes Anliegen der Versicherten: mobil zu bleiben, auch wenn der eigene Wagen gerade in der Werkstatt steht. Entscheidet sich der Kunde im Schadenfall für eine Partnerwerkstatt, ganz gleich, ob sein Kaskotarif dies vorsieht oder nicht, so stellt dieser Betrieb dem Versicherten für den Reparaturzeitraum einen kostenlosen Mietwagen zur Verfügung.

Mit über 3.000 Betrieben zählt das DEVK-Werkstattnetz zu einem der größten Deutschlands. Bereits seit vielen Jahren arbeitet die DEVK mit Partnerwerkstätten zusammen. Was mit einer überschaubaren Anzahl von Betrieben begann, wuchs in den Jahren zu einem dichten Netz an Partnerbetrieben. Während die Kunden den Verträgen mit Werkstattbindung anfangs eher skeptisch gegenüberstanden, erfreut sich diese Tarifform bei der DEVK mittlerweile großer Beliebtheit. Dies liegt nicht nur an der großen Dichte und somit guten Erreichbarkeit der Werkstätten, sondern vor allem an der qualitativ hochwertigen Arbeit, die diese Betriebe leisten. Die meisten Partnerwerkstätten sind den Kunden schon bei Vertragsabschluss bekannt und werden ohnehin bereits für Reparaturen oder Servicedienstleistungen genutzt. Die DEVK-

Partnerbetriebe arbeiten selbstverständlich nach modernsten Reparaturmethoden und Herstellervorgaben und verwenden Originalersatzteile. Zu den weiteren Leistungen zählen drei Jahre Garantie auf die ausgeführten Reparaturarbeiten sowie ggf. der Eintritt in die Herstellergarantie. Mehr als zwei Drittel der Partnerbetriebe sind Markenwerkstätten, wie etwa BMW, Mercedes und VW. Regelmäßige Umfragen unter Kunden, die einen Schaden in einer DEVK-Partnerwerkstatt reparieren ließen, bestätigen den hohen Service- und Qualitätsstandard der teilnehmenden Betriebe.

Darüber hinaus hat jeder Kaskoversicherte – ganz gleich, für welchen Tarif er sich entschieden hat - mit der DEVK-Parkschadenschutz® die Möglichkeit, kleinere Kratzer und Dellen, häufig als „Parkplatzschäden“ bezeichnete Beschädigungen, an seinem Auto reparieren zu lassen. Einmal im Kalenderjahr können Autofahrer einen Schaden an einem Karosserie-Bauteil im „Smart-Repair“-Verfahren in einer DEVK-Partnerwerkstatt beheben lassen und zahlen pauschal nur 50 Euro – unabhängig von der vereinbarten Selbstbeteiligung und ohne Hochstufung des Schadenfreiheitsrabatts. Dieser in seiner Art einmalige Service der DEVK wird von den Kunden gerne in Anspruch genommen.

Die Erfahrung lehrt: Gutes Schadenmanagement ist gut für die Kundenbindung. Je zufriedener die Kunden mit der Schadenregulierung waren, umso größer war auch die Weiterempfehlungsbereitschaft. Je schneller und unbü-

rokratischer die Schadenabwicklung, je weniger Zeit sich der Versicherte mit der Schadenabwicklung befassen musste, umso zufriedener war er mit der Betreuung. Eine Mischung aus schneller Abwicklung, flexibler Betreuung und fachlicher Kompetenz verhindert Ärger und schafft Begeisterung.

Das erfolgreiche DEVK-Schadenmanagement gründet auf einer optimalen Zusammenarbeit und Verzahnung der verschiedenen Bereiche: angefangen von der Schadenaufnahme über die Bearbeitung, den Sachverständigen und die Werkstatt.

Eine interne Schadenumfrage unter DEVK-Kunden nach Regulierung eines Kaskoschadens belegt: die Versicherungsnehmer sind mit dem DEVK-Rundumservice zufrieden. Dies zeigt auch die Weiterempfehlungsbereitschaft: Gut 90 Prozent der Befragten würden den DEVK-Rundumservice im Schadenfall weiterempfehlen.

Beitrag

## Von Vergleichsportalen, Modul-Tarifen und SF-Staffeln – Zur Ertragslage in der Kfz-Versicherung

Von Rico Matthäus, Senior-Analyst ASSEKURATA Assekuranz Rating-Agentur GmbH

Nach Jahren des aggressiven Preiswettbewerbes mit kontinuierlich sinkenden Prämienniveaus gestaltet sich die Ertragslage in der Kfz-Versicherung 2010 marktweit deutlich negativ. Assekurata hat diese Entwicklung zum dritten Mal in Folge für 61 deutsche Kfz-Versicherer detailliert betrachtet und dabei einen beunruhigenden Trend erkannt.

### Ertragslage tiefrot

Ergebnis/Potenzial	Reserven	2008	2009	2010
unkritisch	unkritisch	12	4	1
fraglich	unkritisch	1	0	3
fraglich	kritisch	14	6	0
kritisch	unkritisch	22	31	32
kritisch	kritisch	12	20	25

Bei insgesamt 25 Gesellschaften ist die Ertragslage teilweise im erheblich negativen Bereich als kritisch zu bewerten. Hier existieren zudem kaum noch Stützungspotenziale. Bei weiteren 32 Versicherern scheint sich die kritische Ertragslage zumindest nicht zu Lasten der Sicherheitsmitteleinsatzung auszuwirken. Die Reserveausstattung dieser Unternehmen bewegt sich weiterhin auf einem ausreichenden beziehungsweise in Teilen auch zufriedenstellenden Niveau. Zunehmend geraten aber Gesellschaften in die kritische Verlustzone, die in der Vergangenheit noch zumindest geringe versicherungstechnische Ergebnisse und damit fragliche Ertragspotenziale ausweisen konnten. Außerdem spüren inzwischen sogar die wenigen in der Vergangenheit noch als unkritisch bewerteten Gesellschaften deutlich die Folgen des harten Wettbewerbs. Sie erzielen nur noch sehr geringe versicherungstechnische



Rico Matthäus

Gewinne beziehungsweise müssen bereits versicherungstechnische Verluste ausweisen.

Trotz der bereits stattfindenden Prämienanpassungen zeigt sich also in der Ertragslage der Kfz-Versicherung bisher keine Trendwende. Zum einen liegt das an der negativen Entwicklung der Schadenbelastung, die neben der anspringenden Konjunktur 2010 vor allem auf die zwei harten Winter zurückzuführen

ist. In der Hochphase des Preiswettbewerbs hatte die Schadenentwicklung noch eine entlastende Wirkung entfalten können. Zuletzt zeigt sich hier jedoch eine Umkehr, vor deren Hintergrund auch die wachsende Bedeutung von Maßnahmen zur aktiven Steuerung von Schadenfällen zu erklären ist. Assekurata beobachtet inzwischen bei einer Vielzahl von Wettbewerbern intensive Bestrebungen, die in den vorherigen Artikeln ausführlich dargestellten Schadenmanagementmaßnahmen auszuweiten.

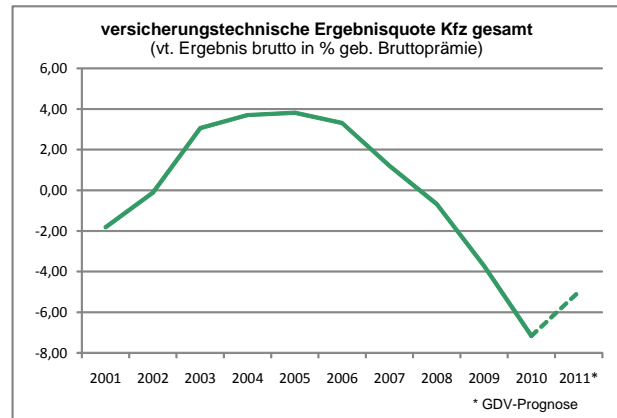
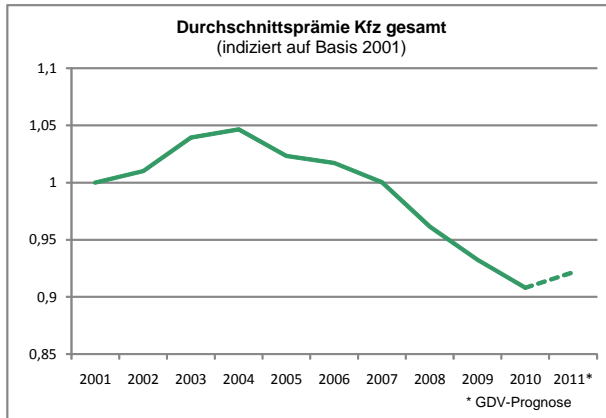
#### Durchschnittsprämien reagieren nur verzögert

Eine andere wesentliche Ursache für die belastete Ertragslage ist der Umstand, dass die Beitragsanpassungen nur verzögert auf die Durchschnittsprämien der Versicherungsbestände wirken. Die Anpassungen in den Neugeschäfts- und Bestands-tarifen werden zum einen durch die fortschreitende SF-Alterung, das heißt die positi-

ve Entwicklung der Schadenfreiheitsrabatte von schadenfreien Versicherungsnehmern, kompensiert. Zum anderen wechseln innerhalb der Be-

stände Versicherungsnehmer weiterhin aus vergleichsweise teuren Altтарifen in günstigere Neutarife. Entsprechend sinken die Durchschnittsprämien.

Beitragsanpassungen können sich erst sukzessive auswirken.



Bereits Ende 2009 hatten die ersten Versicherungsgesellschaften die Prämien ihrer Neugeschäftstarife erhöht. Beginnend mit dem Frühjahrstarif 2010 wurden die Prämienniveaus dann durch nahezu alle Kfz-Versicherer mehr oder weniger stark angepasst. Dennoch wird sich eine positive Entwicklung der Durchschnittsprämie voraussichtlich erst 2011 einstellen, wovon dann auch die Ertragslage der Kfz-Versicherer etwas profitieren dürfte. Der Gesamtverband der deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) erwartet einen Anstieg der Durchschnittsprämien um ein bis zwei Prozent sowie eine Verbesserung der Combined Ratio auf 105 %.

### **(Preis-)Wettbewerb hält an**

Vor dem Hintergrund der beschriebenen Trendumkehr in der Schadenentwicklung, die auch 2011 trotz ausbleibender Naturereignisse weiter anhalten und damit belastend auf die Ertragslage wirken dürfte, sind im aktuellen Jahreswechselgeschäft erneut deutliche Prämienanstiege unausweichlich. Allerdings

dürften Beitragsanpassungen nicht in dem eigentlich erforderlichen Umfang umgesetzt werden, was auf die weiterhin hohe Wettbewerbsintensität zurückzuführen ist. Nur drei Aspekte sollen dafür als Gründe angeführt werden: Vergleichsportale, Modultarife und die neue Gestaltung des Schadenfreiheitsrabatt-Systems, das im Folgenden als „neue SF-Staffel“ bezeichnet wird.

### *Stichwort Vergleichsportale*

Für einen großen Teil der deutschen Bevölkerung ist das Internet inzwischen ein bedeutender Informationskanal. In diesem Zusammenhang spielen Vergleichsportale, mit deren Hilfe der Kunde schnell und einfach einen Überblick über die verschiedenen Anbieter und deren Angebote erhält, eine entscheidende Rolle. Dies gilt auch für den deutschen Kfz-Versicherungsmarkt. Laut einer Studie unserer Tochtergesellschaft Assekurata Solutions stimmen 79,6 % der Befragten Kfz-Kunden folgendem Satz zu: „Ich schließe in Zukunft keine Versicherung mehr ab, ohne mich vorher

auf Vergleichsportalen im Internet über Preise und Leistungsumfang der Versicherung informiert zu haben.“ Diese Plattformen stellen nämlich nicht nur Informationen bereit, sondern sind auch ein wesentliches Instrument zum tatsächlichen Abschluss von Versicherungsverträgen im Internet. Nach einem Bericht des Versicherungsjournal („Versicherer steigen bei Aspect Online ein“; 21.04.2011) sollen 2010 bis zu 650.000 Kfz-Verträge über Vergleichsportale vermittelt worden sein. Obwohl einzelne Marktteilnehmer danach streben, die Abhängigkeit von den Portalen zu durchbrechen, nimmt der Druck für die einzelnen Kfz-Versicherer zu, sich auf diesen Plattformen zu präsentieren. Dabei ist eine Platzierung des eigenen Preisangebotes - möglichst unter den Top-Anbietern – ein wesentlicher, wenn nicht sogar der wesentliche Erfolgsfaktor.

### *Stichwort Modul-Tarife*

Um sich dem Preiswettbewerb zu entziehen, versuchen inzwischen viele Wettbewerber über eine individuelle



Produktgestaltung die Vergleichbarkeit der Angebote zu erschweren. Dementsprechend werden beispielsweise in den einschlägigen Rankings verstärkt sogenannte Basis-Tarife mit einem sehr limitierten, teilweise nicht ausreichenden Leistungsumfang zu einem sehr günstigen Preis abgebildet. Dabei sind bereits diese Basis-Tarife aber aufgrund der sehr unterschiedlichen Leistungsumfänge nur schwer vergleichbar. Zudem wird dem Kunden die Prüfung dadurch erschwert, dass er bei einigen Tarifen noch optionale Zusatzmodule erwerben muss, um einen vollwertigen Versicherungsschutz zu erhalten. Die Folge ist eine wachsende Intransparenz für den Versicherungsnehmer. Ein reiner Preisvergleich, ohne intensivere Leistungsprüfung, kann schnell in die Irre führen.

### *Stichwort Schadenfreiheitsrabatt-System*

Der aus dieser Intransparenz resultierende Informationsbedarf des Kunden dürfte sich voraussichtlich durch die erstmals mit den Jahreswechseltarifen eingeführte neue SF-Staffel weiter erhöhen.

Das grundsätzliche Ziel ist eine risikoadäquatere Tarifierung durch Ausdehnung der bisher 25 Schadenfreiheitsklassen. Der neue Mindest-Schadenfreiheitsrabatt wird voraussichtlich geringer ausfallen als die bisher üblichen 30 %. Beispielsweise hat die Allianz ihr neues System bereits bis zur Schadenfreiheitsklasse 35 und einem Beitragssatz von 25% ausgedehnt. Gleichzeitig wird voraussichtlich aber nur ein Teil der Wettbewerber in der Lage sein, den aktuellen Tarif mit neu gestalteten Schadenfreiheitsrabatten anzubieten, andere Versicherer werden weiterhin die aus der Vergangenheit bekannte SF-Staffel nutzen. Zudem dürften sich auch hinter den einzelnen Schadenfreiheitsklassen stark variierende Beitragssätze verbergen. Aus diesen Rahmenbedingungen wird eine zusätzliche Unsicherheit des Kunden über die tatsächliche Auswirkung dieser Veränderungen auf seine individuelle Versicherungsprämie resultieren. Aufgrund der kritischen Entwicklung auf der Ertragsseite lässt sich ableiten, dass auch bei neuer SF-Staffel das gesamte Prämienvolumen

eines Bestandes zumindest gleich bleiben muss. Damit dürften aber nur einzelne Versicherungsnehmer von günstigeren Prämien aus der neuen Staffel profitieren, während für andere Kunden die Prämie zusätzlich steigen könnte. Die Konsequenz für diese Versicherungsnehmer dürfte ein wachsendes Interesse nach günstigeren Tarifen sein.

Vor dem Hintergrund der beschriebenen Rahmenbedingungen erwartet Assekurata in der Kfz-Versicherung auch in 2011 ein unverändert starkes Wechselgeschäft. Gründe hierfür sind die marktweiten Preiserhöhungen, die Suche nach günstigen Angeboten, insbesondere über Vergleichsportale, sowie mögliche Beitragsanhebungen infolge der neuen SF-Staffeln. Auch in der aktuellen Phase steigender Neugeschäftsprämien wird damit der intensive (Preis-) Wettbewerb in der Kfz-Versicherung anhalten.

### **Neuer Besucherrekord bei Solvency II kompakt**

Das Kompetenzportal [www.Solvency-II-kompakt.de](http://www.Solvency-II-kompakt.de) gehört zu den meistgenutzten Informationsquellen zum Thema Solvency II. Neben der Etablierung auf der Startseite von Google unter dem Stichwort „Solvency“ belegen dies auch die aktuellen Zugriffszahlen: Im Juli wurde die Seite aus 38 Ländern fast viertausendmal aufgerufen – das ist neuer Rekord!

Besonders freuen wir uns gemeinsam mit unseren bewährten Kooperationspartnern über die ebenfalls zunehmende Anzahl von Beiträgen von Gastautoren. Für das nächste Update konnten wir als Gastautorin Frau Prof. Dr. Maria Heep-Altiner von der Fachhochschule Köln gewinnen, die zum Thema „Vom Standardmodell zur integrierten Risikosteuerung“ informiert. Weitere Gastautoren haben von sich aus angeboten, Artikel für das Portal zu schreiben.

Interessierte Leser können sich im Portal unter der Funktion „Auf dem Laufenden“ registrieren lassen, wenn sie zeitnah über eine Aktualisierung informiert werden wollen.

Ratings

Die Assekurata-Ratings der vergangenen Monate

**BIG direkt gesund mit sehr gutem Assekurata-Erstrating**

Köln, den 24. August 2011 – Mit BIG direkt gesund (BIG) hat sich eine weitere Krankenkasse der Beurteilung durch Assekurata gestellt. Das sehr gute Gesamturteil bestätigt die Attraktivität des Direktanbieters für Versicherte. In der Kundenorientierung erhält die Kasse sogar die bestmögliche Bewertung „exzellent“. Die sehr gute Finanzstabilität zeigt darüber hinaus, dass die BIG finanziell solide aufgestellt ist.

**Die Teilqualitäten**



Leistungsangebot: sehr gut  
Finanzstabilität: exzellent  
Kundenorientierung: exzellent  
Wachstum/Attraktivität im Markt: exzellent

**ASSEKURATA Assekuranz Rating-Agentur erhält Zulassung als EU-Ratingagentur**

Köln, 22. August 2011 – Die Kölner ASSEKURATA Assekuranz Rating-Agentur GmbH ist von der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) als EU-Ratingagentur zugelassen worden. Mit der Registrierung wird das Assekurata-Rating von Versicherungsunternehmen europaweit als Bonitätsrating aner-

kannt, was Kunden, Vermittlern, und Anlegern zu Gute kommt.

**IDEAL Lebensversicherung a.G. und IDEAL Versicherung AG erneut mit gutem Assekurata-Rating**

Köln, den 16. August 2011 – Die auf das Seniorengeschäft spezialisierten Versicherer der IDEAL Gruppe erhalten im Rahmen des Assekurata-Folgeratings 2011 das Urteil A (gut) und bestätigen damit die Bewertung des Vorjahres.

**Die Teilqualitäten**

*IDEAL Lebensversicherung a.G.*



Sicherheit: sehr gut  
Erfolg: voll zufriedenstellend  
Gewinnbeteiligung/Performance: gut  
Kundenorientierung: sehr gut  
Wachstum/Attraktivität im Markt: exzellent

*IDEAL Versicherung AG*



Sicherheit: sehr gut  
Erfolg: zufriedenstellend  
Kundenorientierung: gut

Wachstum/Attraktivität im Markt: exzellent

**Swiss Life bestätigt A im Assekurata-Rating**

Köln, den 11. August 2011 – Swiss Life in Deutschland bestätigt im Assekurata-Folgerating das insgesamt gute Rating. Dabei kann die Gesellschaft in den Teilqualitäten Sicherheit, Erfolg, Gewinnbeteiligung und Kundenorientierung die Vorjahresurteile bestätigen. In der Teilqualität Wachstum verbessert sich die Gesellschaft auf ein sehr gutes Urteil (Vorjahr: gut).

**Die Teilqualitäten**



Sicherheit: sehr gut  
Erfolg: gut  
Gewinnbeteiligung/Performance: voll zufriedenstellend  
Kundenorientierung: sehr gut  
Wachstum/Attraktivität im Markt: sehr gut

**Weiterhin sehr gute Karriereperspektiven im DEVK-Vertrieb**

Köln, den 27. Juli 2011 – Zum vierten Mal in Folge bestätigt die DEVK das sehr gute Karriere-Rating der ASSEKURATA Solutions GmbH. Damit unterstreicht das Unternehmen die attraktiven Karriere-

perspektiven innerhalb seines Außendienstes.

## Die Teilqualitäten



Vermittlerorientierung: sehr gut

Finanzstärke: exzellent

Beratungs- und Betreuungskonzept: gut

Wachstum: sehr gut

## Erneut gutes Assekurata-Rating für die Gothaer Krankenversicherung AG

Köln, den 25. Juli 2011 – Die Gothaer Krankenversicherung AG (Gothaer Kranken) erreicht ein gutes (A) Assekurata-Rating und behauptet sich damit zum fünften Mal in Folge in dieser Bewertungs-kategorie. In der Teilqualität Wachstum überzeugte die Gesellschaft besonders, sodass Assekurata hier die Note um zwei Kategorien anhub.

## Die Teilqualitäten



Sicherheit: gut

Erfolg: sehr gut

Beitragsstabilität: gut

Kundenorientierung: gut

Wachstum/Attraktivität im Markt: gut

**Die HEK erhält als erste**

## Krankenkasse ein exzellentes Urteil im Assekurata-Rating

Köln, den 20. Juli 2011 – Im Rating für gesetzliche Krankenversicherer erreicht die Hanseatische Krankenkasse (HEK) ein exzellentes Urteil. Damit erhält sie als erste Kasse die bestmögliche Bewertung. Neben der Finanz- und Wachstums-lage beurteilen die Assekurata-Analysten im aktuellen Rating erstmals auch die Kundenorientierung der HEK mit exzellent. Dies beruht insbesondere auf einer deutlich besseren Kundenbefragung. Im Bereich des Leistungsangebots konnte die HEK ihr sehr gutes Urteil bestätigen.

## Die Teilqualitäten



Leistungsangebot: sehr gut

Finanzstabilität: exzellent

Kundenorientierung: exzellent

Wachstum/Attraktivität im Markt: exzellent

## Deutsche Vermögensberatung Bank AG auf Anhieb mit exzellentem Karriere-Rating

Köln, den 18. Juli 2011 – Als erster Finanzvertrieb in Österreich unterzieht sich die Deutsche Vermögensberatung Bank AG (DVAG Österreich) dem Beurteilungsverfahren der ASSEKURATA Solutions GmbH (Assekurata). Die Kölner Agentur untersuchte im sogenannten Karriere-Rating die beruflichen Perspektiven bei der DVAG Österreich aus

Sicht der Berater. Hierbei erzielte das Unternehmen auf Anhieb ein exzellentes Ergebnis.

## Die Teilqualitäten



Vermittlerorientierung: exzellent

Finanzstärke: exzellent

Beratungs- und Betreuungskonzept: exzellent

Wachstum: gut

## Deutsche Familienversicherung auf Anhieb mit gutem Krankenversicherungs-rating

Köln, den 14. Juli 2011 – Die DFV Deutsche Familienversicherung AG (DFV) stellte sich in 2011 erstmals dem Assekurata-Rating für private Krankenversicherer und erzielt dabei ein gutes Gesamturteil (A).

## Die Teilqualitäten



Sicherheit: sehr gut

Erfolg: zufriedenstellend

Beitragsstabilität: sehr gut

Kundenorientierung: sehr gut

Wachstum/Attraktivität im Markt: exzellent

**Hannoversche Lebensversicherung AG bestätigt sehr gutes Assekurata-**

## ta-Rating

Köln, den 21.06.2011 – Die Hannoversche Lebensversicherung AG (Hannoversche Leben) erhält zum sechsten Mal in Folge ein sehr gutes (A+) Assekurata-Rating. Dabei erreicht die Gesellschaft in der Teilqualität Sicherheit unverändert ein exzellentes Urteil und bestätigt in den Teilqualitäten Kundenorientierung, Erfolg, Gewinnbeteiligung/Performance

sowie Wachstum/Attraktivität im Markt das jeweils sehr gute Vorjahresergebnis.

### Die Teilqualitäten



Sicherheit: exzellent

Erfolg: sehr gut

Gewinnbeteiligung/Performance: sehr gut

Kundenorientierung: sehr gut

Wachstum/Attraktivität im

Markt: sehr gut

## Definition des Assekurata-Ratings

Weit mehr als ein mechanischer Kennzahlenvergleich - Assekurata ist die erste deutsche Ratingagentur, die sich auf die Qualitätsbeurteilung von Erstversicherungsunternehmen spezialisiert hat. Bewertet werden Krankenkassen, Krankenversicherer, Schaden-/Unfall- sowie Lebensversicherer.

Mit den von Assekurata durchgeführten Ratings hat sich ein Qualitätsmaßstab für Versicherungsunternehmen im deutschen Markt etabliert, der dem Verbraucher als Orientierungshilfe bei der Wahl seines Versicherungsunternehmens dient.

Assekurata ratet nur Versicherer, die sich freiwillig der Beurteilung stellen. Den Auftrag für ein Assekurata-Rating muss die Versicherungsgesellschaft deshalb selbst erteilen. Dieses Prinzip garantiert, dass Assekurata die unternehmensinternen Informationen zur Verfügung gestellt werden, die für ein fundiertes interaktives Urteil notwendig sind.

Bei den interaktiven Ratings nimmt Assekurata eine führende Rolle in Deutschland ein. Das Besondere an den Assekurata-Ratings ist, dass

- neben öffentlich zugänglichen Daten auch **interne Daten des Versicherungsunternehmens** zur Analyse herangezogen werden.
- die Analysten in **persönlichen Interviews mit dem Management** die Unternehmen genau unter die Lupe nehmen.

- Assekurata über die Kriterien **Erfolg** und **Sicherheit** ebenfalls die Finanzstärke des Versicherers untersucht, darüber hinaus jedoch als einzige Ratingagentur die **Gewinnbeteiligung/Performance** (bei Lebensversicherern), die **Beitragsstabilität** (bei Krankenversicherern) und die **Attraktivität** des Unternehmens (alle Versicherer) bewertet, was besonders für Makler von Interesse ist, wenn es um die Partnerauswahl geht.

Durch eine **Kundenbefragung** bezieht Assekurata darüber hinaus als einzige Rating-Agentur die Meinung der Versicherungsnehmer über ihren Versicherer direkt in die Urteilsfindung mit ein.

Das von den Rating-Analysten erarbeitete Ergebnis wird in Form eines ausführlichen Berichtes dem **Rating-Komitee** zur endgültigen Entscheidungsfindung vorgelegt. Dieses Gremium ist ein Kreis unabhängiger Experten der Versicherungsbranche.

Das Ratingkomitee ist das urteilsgebende Organ von Assekurata. Es diskutiert die Ergebnisse und bestimmt das endgültige Rating. Diese komplexe Aufgabe ist nur durch ein Expertengremium zu bewältigen. Neben der fachlichen Fundierung des Urteils durch die herausragenden Marktkenntnisse der Komiteemitglieder gewährleistet das Komitee auch eine Ergebniskontrolle.

### Das Assekurata-Rating-Komitee:

- Dipl.-Bw. Stefan **Albers**, Gerichtlich bestellter Versicherungsberater
- Diplom Mathematiker Volker **Altenähr**, ehemaliger Vorstandsvorsitzender einer Versicherungsgesellschaft, Dozent an der dualen Hochschule Baden Württemberg Mannheim
- Professor (em.) Dr. Dieter **Farny**, Seminar für Versicherungslehre der Universität zu Köln
- Professor Dr. Oskar **Goecke**, Professor an der FH Köln, Institut für das Versicherungswesen
- Professor Dr. Hans Peter **Mehring**, Professor an der FH Köln, Institut für Versicherungswesen
- Dr. Helmut **Müller**, ehemaliger Präsident des Bundesaufsichtsamtes für Versicherungswesen
- Dipl.-Kfm. Eberhard **Kollenberg**, ehemaliger Partner einer renommierten Wirtschaftsprüfungsgesellschaft
- Professor Dr. Catherine **Pallenberg**, Berufsakademie Stuttgart, Studiengangleitung Versicherung und Honorarprofessorin
- Professor Dr. Heinrich R. **Schradin**, Direktor des Instituts für Versicherungslehre an der Universität zu Köln

Weitere Informationen erhalten Sie auf unserer Internetseite [www.assekurata.de](http://www.assekurata.de).

## Die Assekurata-Ratingskala

Das Rating der Assekurata unterscheidet insgesamt elf Ratingklassen, die wiederum zu fünf Kategorien zusammengefasst sind.

Rating	Definition	Kategorie
A++	Ein A++ geratedes Versicherungsunternehmen erfüllt die Qualitätsanforderungen und die Qualitätserwartungen der Versicherungsnehmer exzellent.	Sehr gut
A+	... sehr gut	
A	... gut	Gut
A-	... weitgehend gut	
B+	... voll zufriedenstellend	Zufriedenstellend
B	... zufriedenstellend	
B-	... noch zufriedenstellend	
C+	... schwach	Schwach
C	... sehr schwach	
C-	... extrem schwach	
D	... mangelhaft	Mangelhaft

Bei A++ bis B- gerateden Versicherungsunternehmen handelt es sich nach Ansicht von Assekurata um unbedenkliche Versicherungsunternehmen. Assekurata stellt mit dem Rating keine Bewertungsrangfolge auf. Die einzelnen Qualitätsklassen können einfach, mehrfach und nicht besetzt sein. Bisher wurden nur voll zufrieden stellende bis exzellente Ratings veröffentlicht. Das liegt zum einen daran, dass durch die freiwillige Ratingteilnahme eine positive Auslese stattfindet, indem zunächst gute Unternehmen den Schritt wagen. Zum anderen können sich Versicherer mit einem weniger guten Rating gegen eine Veröffentlichung entscheiden. Die betroffenen Versicherer streben eine Verbesserung ihrer Qualität an, bevor sie sich erneut dem Ratingprozess stellen.

Ein Assekurata-Rating ist eine Experteneinschätzung über die Qualität eines Versicherungsunternehmens, jedoch keine unumstößliche Tatsache oder aber alleinige Empfehlung, einzelne Versicherungsverträge abzuschließen oder aufzugeben. Bei der Beurteilung werden Qualitätsanforderungen aus Sicht aller Kunden zugrunde gelegt; sie bezieht sich nicht auf einzelne Policen oder Verträge und enthält auch keine Empfehlungen zu speziellen Anforderungen einzelner Kunden.

Beim Assekurata-Rating handelt es sich um eine Beurteilung, der sich die Versicherungsunternehmen freiwillig unterziehen. Das Rating basiert auf Informationen, die entweder von dem Versicherungsunternehmen selber zur Verfügung gestellt werden oder von Assekurata aus zuverlässiger Quelle eingeholt werden. Trotz sorgfältiger Prüfung der in das Rating eingehenden Informationen kann Assekurata für deren Vollständigkeit und Richtigkeit keine Garantie übernehmen. Wenn grundlegende Veränderungen der Unternehmens- oder Marktsituation auftreten, kann nötigenfalls das Urteil geändert oder aufgehoben werden.

**Assekurata-Ratings** (Stand September 2011)

Lebensversicherung	Schaden-/Unfallversicherung
Alte Leipziger Leben <b>A+</b>	Barmenia Allgemeine <b>A+</b>
Concordia Leben <b>A</b>	Concordia Rechtsschutz <b>A</b>
Cosmos Leben <b>A++</b>	Concordia Versicherung <b>A</b>
Debeka Leben <b>A++</b>	DEVK Sach- und HUK-VVaG <b>A++</b>
Deutscher Ring Leben <b>A</b>	DEVK Allgemeine <b>A++</b>
DEVK Allgemeine Leben <b>A+</b>	Gartenbau-Versicherung VVaG <b>A++</b>
DEVK Leben <b>A+</b>	HUK-COBURG Allgemeine <b>A++</b>
FAMILIENFÜRSORGE Lebensversicherung AG <b>A</b>	HUK-COBURG VVaG <b>A++</b>
Hannoversche Leben <b>A+</b>	HUK24 AG <b>A++</b>
HUK-COBURG Leben <b>A+</b>	IDEAL Versicherung <b>A</b>
IDEAL Leben <b>A</b>	LVM <b>A++</b>
IDUNA Vereinigte <b>A</b>	LVM Rechtsschutz <b>A++</b>
LVM Leben <b>A++</b>	VPV Allgemeine <b>A+</b>
neue Leben <b>A++</b>	
Oeco capital Leben <b>A</b>	
PBV Leben <b>A+</b>	
Skandia Leben <b>A</b>	
Swiss Life <b>A</b>	
SDK-Leben <b>A+</b>	
TARGO Lebensversicherung <b>A+</b>	
<b>Nicht freigegebene Ratings Lebensversicherer:</b>	<b>Nicht freigegebene Ratings Schaden-/Unfallversicherer:</b>
7 mit Ergebnissen von A+ bis B+	13 mit Ergebnissen von A+ bis B
(Stand September 2011)	(Stand September 2011)

**Assekurata-Ratings** (Stand September 2011)

Private Krankenversicherung	Gesetzliche Krankenversicherung
Alte Oldenburger Kranken <b>A++</b>	BIG direkt gesund <b>A+</b>
Barmenia Kranken <b>A</b>	Hanseatische Krankenkasse - HEK <b>A+</b>
Concordia Kranken <b>A+</b>	KKH-Allianz <b>A++</b>
Debeka Kranken <b>A++</b>	
Deutscher Ring Kranken <b>A+</b>	
Gothaer Kranken <b>A</b>	
Hallesche Kranken <b>A+</b>	
HUK-COBURG Kranken <b>A+</b>	
LVM Kranken <b>A++</b>	
NÜRNBERGER Kranken <b>A+</b>	
SIGNAL Kranken <b>A</b>	
SDK-Kranken <b>A+</b>	
<b>Nicht freigegebene Ratings private Krankenversicherer:</b>	
9 mit Ergebnissen von A+ bis B	
(Stand September 2011)	

**Impressum:**

**ASSEKURATA PUNKT!**  
**Nr.31/Jahrgang 2011**

Herausgeber:  
**ASSEKURATA**  
 Assekuranz Rating-Agentur GmbH  
 Venloer Straße 301-303  
 50823 Köln  
 Tel.: 0221 27221-0  
 Fax.: 0221 27221-77  
 E-Mail: info@assekurata.de

Sitz der Gesellschaft: Köln  
 Handelsregister: HRB 27849  
 Amtsgericht Köln  
 Umsatzsteueridentifikationsnr.: DE 181828481  
 Geschäftsführer: Dr. Christoph Sönnichsen,  
 Dr. Reiner Will

**Redaktion:**

Russel Kemwa  
 Pressesprecher  
 Tel.: 0221 27221-38  
 Fax: 0221 27221-77  
 E-Mail: russel.kemwa@assekurata.de

Die Aufsätze und Berichte wurden sorgfältig recherchiert und geben die Meinung des Verfassers wieder. Für die Richtigkeit und Vollständigkeit des Inhalts sowie für zwischenzeitliche Änderungen übernimmt die **ASSEKURATA** Assekuranz Rating-Agentur GmbH keine Gewähr. Assekurata haftet nicht für unsachgemäße Weiterverwendung der Informationen. Nachdruck und Vervielfältigung nur mit schriftlicher Genehmigung von Assekurata. Das gilt auch für die Aufnahme in elektronische Datenbanken und Vervielfältigungen auf CD-Rom oder ähnlichen Datenträgern.