

Kolumne

Schadenmanagement: Mehr Professionalität, mehr Partnerschaft

Im Schadenfall sind viele Unternehmen überfordert. Häufig verschlimmbessern sie die Situation und gefährden damit ihren Versicherungsschutz. Nicht nur die versicherungsnehmende Industrie ist deshalb gefordert, ihr Schadenmanagement zu verbessern. Die Versicherer dürfen ihre Kunden nicht im Regen stehen lassen.

Regelmäßig gibt das Verhalten des Versicherungsnehmers im Schadenfall Anlass zum Streit mit dem Versicherer, beispielsweise darüber, welche Schadenminderungsmaßnahmen geboten gewesen wären. Der Versicherer findet in dieser Diskussion Argumente für eine Kürzung der Versicherungsleistung oder für eine vollständige Deckungsverweigerung.

Die 48 Stunden nach dem ursprünglichen Schadenereignis entscheiden in der Regel darüber, wie schwierig die bevorstehende Schadenregulierung wird. Und tatsächlich passieren in diesem Zeitraum häufig Fehler, die einen Großschaden erst zu einem solchen werden lassen, beispielsweise weil aus einem reinen Sachschaden aufgrund falscher Sofortmaßnahmen ein zusätzlicher Betriebsunterbrechungsschaden wird.

Bei vielen Industrieunternehmen herrscht der Irrglaube, mit der Versicherung eines Risikos sei die Vorbereitung auf ein mögliches Schadenereignis bereits abgeschlossen. Ein regelmäßiger, institutionalisierter Austausch zwischen Risikomanager, Inhouse Broker, Rechtsabteilung, Presseabteilung sowie den betriebswirtschaftlichen und technischen Experten zur Planung der Reaktion im Schadenfall findet in vielen, insbesondere mittelständischen Unternehmen nicht statt.

Welche möglichen Schadenszenarien gibt es in meinem Konzern? Wie könnte der Betrieb trotz des Schadens aufrechterhalten oder schnell wieder aufgenommen werden? Welche Obliegenheiten gegenüber dem Versicherer sind vor, während und nach dem Schadenfall zu erfüllen, um den Versicherungsschutz nicht zu gefährden? Diese Fragen sollte sich jedes Unternehmen stellen. Mit unangenehmen und unwahrscheinlichen Szenarien beschäftigt sich niemand gern. Im Schadenfall ist es für die Suche nach Antworten aber meist zu spät.

Umso schwerer wird es, wenn sich das Unternehmen in der ohnehin schon kosten- und zeitintensiven Schadenbewältigung noch mit dem Versicherer auseinandersetzen muss. Denn häufig entsteht auf der Seite des geschädigten Unternehmens der Eindruck, der vom Versicherer beauftragte Loss Adjuster suche in erster Linie nach Ausschlussstatbeständen, statt bei der Schadenregulierung zu unterstützen. Das zerstört Vertrauen.

In der Aufarbeitung eines Versicherungsfalls wissen die Gesellschaften oft erstaunlich genau, welche Schadenminderungsmaßnahmen eigentlich erforderlich gewesen wären. Mit einer solchen, nachträglichen Belehrung machen die Versicherer es sich zu leicht. Gerade im Schadenfall benötigen versicherungsnehmende Unternehmen keine zusätzlichen Gegner. Sie brauchen Partner, die schnell und unbürokratisch helfen, zum Beispiel mit einer frühzeitigen Deckungszusage sowie mit technischer und organisatorischer Expertise.

Nicht nur die Industrie hat also Nachholbedarf im professionellen Schadenmanagement, auch die Versicherer müssen ihre Rolle überdenken, wenn sie für Kunden attraktiv bleiben wollen. Sie sollten sich nicht nur als Deckungsbereitsteller betrachten, sondern als Partner ihrer Versicherungsnehmer. Das scheint in jüngster Zeit manchmal in Vergessenheit geraten zu sein.

Nicht zuletzt sind auch die Makler als erste Ansprechpartner ihrer Industriekunden gefordert, ihre Services in der Schadenregulierung zu erweitern. Bereits vorhandene Programme zur Unterstützung der Kunden in der Schadenprävention sollten Makler und Versicherer – auch im eigenen Interesse – ausbauen und mit Anreizsystemen zur Schadenvermeidung und -vorbereitung verknüpfen.

Rechtsanwalt
Master of Insurance Law
Fachanwalt für Versicherungsrecht

Wilhelm Rechtsanwälte
Partnerschaft von Rechtsanwälten mbB
Reichsstraße 43
40217 Düsseldorf

Telefon: + 49 (0)211 687746 - 12

Telefax: + 49 (0)211 687746 - 20

www.wilhelm-rae.de

mark.wilhelm@wilhelm-rae.de