

## Schadenregress

# Die Qualität der Versicherer prüfen

Für Vermittler ist eine Zusammenarbeit mit einem Versicherer vorteilhaft, der ein professionelles und erfolgreiches Schadensmanagement betreibt. Anhand bestimmter Indikatoren und Kennziffern lassen sich die Unternehmen identifizieren, die intelligente Instrumente nutzen, um die Schadenkostenquoten niedrig zu halten.

Das Schadensmanagement obliegt dem Schadensversicherer als Risikoträger. Neben der Vorfaltung von runden und kostenextensiven Arbeitsabläufen soll der Versicherer möglichst den Schaden mindern, indem er etwa Schadensrechnungen prüft, Betrüger aufspürt und Regresse gegen fremde Verursacher durchführt.

Der Vermittler sollte nach Kräften am Schadensmanagement mitwirken und dabei dem Versicherer auf die Finger schauen. Welche Vorteile bringt das für Vermittler und woran lässt sich ein erfolgreiches Schadensmanagement des Versicherers erkennen?

In der Schadensversicherung haben Schadenkostenquoten, auch „Combined Ratio“ oder CR genannt, eine zentrale Bedeutung. Für den Fall, dass die Schäden und Kosten die Beitragseinnahmen übersteigen, kann der Versicherer dies mit verschiedenen Maßnahmen, im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen, ausgleichen: mit Erträgen aus Kapitalanlagen, durch die Auflösung von Rückstellungen oder eventuell über Rückversicherung. Ansonsten verringern die Fehlbeträge die Eigenmittel beziehungsweise das Eigenkapital. Bleibt die CR unter 100 Prozent der Beitragsein-

nahmen, kann der Versicherer seine Eigenmittel stärken. Ein starker Versicherer steht gewöhnlich längerfristig als Risikoträger zur Verfügung. Der Vermittler bleibt tendenziell von kostenintensiven, vom Versicherer ausgehenden Neuordnungen in seinem Bestand verschont. Potente Versicherer ersparen ihren Vermittlern so auf Dauer gesehen unnötige Verwaltungsaufwendungen, die durch Bestandsveränderungen entstehen.

Um die CR zu reduzieren, kann der Versicherer nicht unbegrenzt Personal- und Sachkosten senken. Denn leidet dadurch die Vorgangsbearbeitung, verliert der Versicherer Neugeschäft, Bestandskunden und letztlich Vermittler. Sparfüchse unter den Versicherern können bei Vermittlern schon einen höheren Verwaltungsaufwand verursachen, wenn Kunden dort wiederholt eine Vorgangsbearbeitung des Versicherers anmahnen.

Hier setzt der Markt Grenzen. Unabhängige Vermittler wechseln recht schnell den Versicherer. Für gebundene Vermittler ist die Trennung vom Versicherer etwas langwieriger, dafür dann aber dauerhaft. Letztlich verlieren in diesem Falle alle: Kunde, Vermittler und Versicherer. Die Schadenquoten kann der Versicherer

durch eine positive Risikoanalyse, also die Auswahl von Kunden mit geringerem Schadenspotenzial, beeinflussen. Diese Kunden sind vom Wettbewerb stark umworben, was sich in niedrigen Beiträgen oder erweitertem Versicherungsschutz ausdrückt. Beides jedoch wirkt ungünstig auf die CR. Um die Schadenquote zu senken, blicken Schadensversicherer verstärkt auf die Schadensleistungen. Nicht zu empfehlen ist die Praxis, relativ klare Schäden nicht vollumfänglich im Kundeninteresse zu regulieren. Das kann juristische Folgen haben und verleitet Kun-

## IN KÜRZE

In diesem Artikel lesen Sie:

- Einige Maßnahmen zur Verbesserung der Schadenkostenquote schaden Kunden, Vermittlern und sogar Versicherern.
- Mit dem Schadensmanagementinstrument Regress können die Schadenquoten intelligent gesenkt werden.
- Schadens- und Regresskennziffern sind wichtige Kennzahlen für die Qualität eines Versicherers.



den zumindest zum Wechsel des Versicherers. Leidtragender ist der Vermittler, der seinen Kunden und seine Bestandsvergütung verliert. Empfehlenswerter sind in die Schadensbearbeitung integrierte Schadensmanagementinstrumente wie Betrugserkennung und Rechnungsprüfung. Betrug und überhöhte Rechnungen beeinträchtigen die Ergebnisse des Versicherers zum Teil erheblich. Die Grenzen werden hier erreicht, wenn besagte Sparfüchse übereifrig den Weg einer sehr kritischen Schadensbearbeitung beschreiten, was sich letztlich gegen den eigenen Kunden richtet.

Ein weiteres Instrument ist der Regress gegen fremde Dritte, die den Schaden verursachen. Der Forderungsübergang, der den Regress ermöglicht, ist in § 86 VVG, zuvor § 67 VVG a. F., geregelt. Leistet der Versicherer Schadensersatz an seinen Versicherungsnehmer, so gehen die Ersatzansprüche des Versicherungsnehmers per Gesetz gegen dritte Verursacher auf den Versicherer über. Von einem Regress bleiben die im gleichen Haushalt lebenden Personen, sofern diese nicht vorsätzlich handeln, ausgenommen.

Ansonsten ist der Versicherer gehalten, den Regress dem Bereicherungsver-

bot und dem Begünstigungsverbot folgend durchzuführen. Der schädigende Verursacher darf nicht dadurch begünstigt werden, dass der Geschädigte anderweitig Schadensersatz erhält. Der Versicherungsnehmer darf nicht die Leistung vom Versicherer und gleichzeitig vom Schädiger vereinnahmen können und sich so bereichern. Anders als in der Betrugsbearbeitung und der Rechnungsprüfung richtet sich der Regress weder gegen den eigenen Kunden noch stellt er die Kundenbeziehung infrage.

### Auf Regresskennziffern achten

Grundsätzlich bleibt es dem Versicherer überlassen, ob er etwa die Betrugsfindung, Rechnungsprüfung oder Regressbearbeitung ganz oder teilweise zu externen Dienstleistern ausgliedert. Dieses Spannungsfeld ist aus der Schadensbegutachtung schon bekannt. Einem unabhängigen Schadensgutachter unterstellt man demnach mehr Neutralität als einem abhängigen, bei dem betroffenen Versicherer beschäftigten Gutachter. Ob diese Unterstellung realistisch ist, entscheidet die Praxis. Der Erfolg einer systematischen Regressbearbeitung, die grundsätz-

lich jede Regressmöglichkeit verfolgt, kann mit aussagefähigen Kennziffern ausgewiesen werden.

In der Betrugsfindung und Rechnungsprüfung gestaltet es sich etwas schwieriger. Aus Marketingsicht ist beispielsweise die Darstellung von Kennziffern aus Regressen gegen fremde Verursacher angenehmer als die quantitative Beschreibung von Maßnahmen gegen die eigene Versicherungsnehmergemeinschaft. Analog der Angabe von Schadenskennziffern, wie Schadenquoten und Schadenfrequenzen, weisen versierte Versicherer ihr aktives Schadensmanagement gegenüber Vermittlern durch Regressfrequenzen und Regressquoten aus. Eine systematische Regressbearbeitung im Sinne des § 86 VVG kann beispielsweise die Schadensaufwendungen in der privaten Gebäude-, Glas- und Hausratversicherung spürbar senken, was den anhaltenden qualitativen Vermittlungserfolg bestimmt.

Die Schadens- und Regresskennziffern sind für Vermittler spannend, auch wenn die Vergütung des Versicherers keine schadensabhängigen Komponenten enthält. Versicherer bewerten die Beziehungen zum Vermittler nach dem Neugeschäft, dem Bestandsverlauf sowie nach den Erlösen, die das Geschäft abzüglich der Vermittlervergütungen und Schadensleistungen erzielt.

Hohe Erlöse stärken die Eigenmittel des Versicherers und seine Fähigkeiten als langfristig guter Partner für Kunden und Vermittler. An den Regresskennziffern können Vermittler ablesen, ob der Versicherer schon erfolgreich ein aktives Schadensmanagement betreibt oder noch daran arbeitet. Ein Vermittler, der aufgrund von guten Ergebnissen hohes Ansehen genießt, kann beim Versicherer zumeist viel bewegen. Das kann auch für die Gestaltung künftiger Vergütungen gelten. Eine Spirale hin zu ertragreichem Neugeschäft und Beständen kann starten, bei der alle gewinnen: Kunde, Vermittler und Versicherer!

*Günter Giese, geschäftsführender Gesellschafter*