

# „Schadenbearbeitung kann nie zu schnell sein – oder doch?“

Thomas Verduzco-Weisel, Vice President Central Europe Go To Market bei CoreLogic, über Effizienz, Schnelligkeit und länderspezifische Unterschiede im Schadenmanagement und den Sinn der menschlichen Ansprechpartner dahinter

*Interview: David Gorr*

**VERSICHERUNGSWIRTSCHAFT: Der Hurrikan Ian könnte zu einem der teuersten Versicherungsschäden in der US-Geschichte werden. Ihr Mutterkonzern in den USA war auch schnell dabei, erste Schadensschätzungen abzugeben. Hat man denn so kurz nach einem Hurrikan alle Daten über zerstörte Häuser vorliegen oder wie funktioniert so eine Berechnung der Schäden?**

**THOMAS VERDUZCO-WEISEL:** Die Modellierung solcher Großschäden ist tatsächlich eine Kunst und eine Wissenschaft für sich. Unsere Experten analysieren permanent historische Schadenereignisse sowie aktuelle und vorhergesagte Wetter- und Naturgefahren Daten. Auf dieser Basis werden die Algorithmen unserer Modelle dynamisch angepasst und auf ein solches aktuelles Ereignis angewandt – und im finalen Schritt im Experten-Austausch plausibilisiert. CoreLogic verbindet dabei auf einzigartige Weise Erkenntnisse aus Gebäude- und Naturgefahren Daten mit Schadenkalkulation, was wegen der zunehmenden Exponierung auch in Mitteleuropa an Bedeutung gewinnen wird.

**Im Schadenfall zeigt sich für den Kunden, ob Versprochenes gehalten wird. Derzeit werden in Florida Versicherer mit Schadenmeldungen bombardiert. Viele Existenzen hängen davon ab, wie schnell die Kunden ihr Geld vom Versicherer erhalten.**

In der Tat stellt das Kundenerlebnis im Schadenfall und ganz besonders im Großschadenfall, die einschneidendste und langfristig wichtigste Erfahrung der gesamten Vertragsbeziehung dar. Versicherer und ihre Schadendienstleister können dabei als „die vermeintlichen“ Existenzvernichter erscheinen oder als Retter in der Not gesehen werden. Das Ergebnis ist

entweder die Bestätigung negativer Stereotypen über die Versicherungsbranche oder es entsteht generationenübergreifende Loyalität zum Versicherer.

**Wie wichtig ist Effizienz und Schnelligkeit im Schadenmanagement? Leidet darunter nicht die Gründlichkeit?**

Effizienz und Schnelligkeit sind im Schadenereignis überlebenswichtig. Das gilt sowohl für Versicherte als auch für die Versicherer. Es macht für den Geschädigten einen erheblichen Unterschied, ob die Deckungszusage schon nach Stunden oder erst nach mehreren Tagen oder Wochen kommt.

In der Tat kann eine zügigere Schadenbearbeitung, zum Beispiel bei Kumulschäden zu Qualitätseinbußen führen. Das ist beispielsweise dann der Fall, wenn voreilig automatisiert wird oder wenn Versicherer ihre qualitativen Anforderungen bei der Schadenbearbeitung reduzieren, um den angehäuften Berg an Rückständen schneller abzuarbeiten.

Auch Industrie- und Rückversicherer kennen das Problem der „Claims Leakage“ bei komplexen Großschäden und begegnen ihm mit Rückfragen und zusätzlichen Berichtsanforderungen. Gerade bei solchen Szenarien helfen gezielte digitale Lösungen, damit es eben nicht zu Abstrichen bei der Qualität kommt.

**Ein effizientes Schadenmanagement ist also unabdingbar und es gibt entsprechende Lösungen am Markt. Warum holen sich dann nicht alle deutschen Versicherer die entsprechende Technologie ins Haus? Liegt es an den zu hohen Kosten, an der mangelnden Kompatibilität mit anderen IT-Strukturen oder versuchen es die Versicherer mit einer digitalen Eigenlösung?**



FOTO: CORELOGIC

Versicherer haben sich schon immer an geänderte Marktanforderungen angepasst. Traditionell genügte es dabei, die unmittelbaren Wettbewerber im Auge zu behalten und die eigene IT am fehlerfreien Laufen zu halten. Heutzutage sind die Anforderungen weitaus vielschichtiger. Ein One-Size-Fits-All gibt es meiner Ansicht nach nicht, denn dazu sind die Schadenprozesse vor allem im Gebäudeschadenmanagement, wo viele verschiedene Teilnehmer wie Gutachter, Sanierer oder Handwerker am Schadenfall beteiligt sind, einfach zu komplex. Deshalb verfechten wir bei CoreLogic den Gedanken einer offenen Plattformstrategie mittels Open API. Wir wollen es unseren Kunden ermöglichen, von neuen und zukünftigen Tech-Innovationen zu profitieren und unterstützen so die einfache Einbindung von Drittanbietern in unserer Digital Hub Alliance.

**Wie ist der internationale Vergleich bezüglich des Schadenmanagements. In welchen Ländern sind Kunden und**

### **Versicherer offener gegenüber Technologien und wickeln die Schäden schneller ab als in Deutschland?**

Es gibt tatsächlich prozessuale Unterschiede darin, wie z.B. Schäden in Großbritannien im Vergleich zu Deutschland abgewickelt werden. Aktuell sehen wir bei unseren Versicherungskunden in Großbritannien ein enormes Interesse an effizienterer Kumulschadenbearbeitung, konkret nach den starken Unwettern im Herbst letzten und Frühjahr dieses Jahres.

---

**„Ein in One-Size-Fits-All gibt es meiner Ansicht nach nicht, denn dazu sind die Schadenprozesse vor allem im Gebäudeschadenmanagement zu komplex.“**

---

Dies hat dazu geführt, dass wir im Frühjahr ein neues Software-Tool auf den Markt gebracht haben, das speziell für die Aufnahme, Schätzung und Abwicklung von Sturmschäden entwickelt wurde. Unser Pilotprojekt mit unserem Kunden Ageas UK wurde im September bei den Insurance Times Tech & Innovation Awards dafür mit einem Preis ausgezeichnet. Doch trotz der Unterschiede zwischen verschiedenen Ländern bleibt ein Faktor stets gleich: Versicherer wollen ihren Kunden schnell und kundenorientiert helfen.

### **Ist der menschliche Faktor in der Schadenabwicklung störend oder braucht es menschliche Ansprechpartner?**

Schadenabwicklung, besonders bei größeren Schäden, die beim Kunden emotionalen Stress oder sogar Existenzängste verursachen, braucht Empathie und das können nur menschliche Bearbeiter bieten. Viele unserer Versicherungskunden bestätigen, dass es ihnen durch die Einführung digitaler Schadenprozesse gelungen ist, sich viel stärker dort auf den Kundenkontakt zu konzentrieren, wo er am dringendsten gebraucht wird. Das gelingt unseren Versicherungskunden, weil sie mithilfe unserer Softwarelösungen einfache Schadenabläufe automatisieren und komplizierte Prozesse vereinfachen. Technologie hilft also dabei, die Schadenerfahrung für alle Beteiligten, insbesondere den Kunden, einfacher, schneller und angenehmer zu gestalten.

[gorr@vww.de](mailto:gorr@vww.de)