



Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser,

die Vorsilbe „un“ ist scheinbar so unscheinbar. Und verändert dabei unfassbar viel, wie die Artikel in diesem Newsletter zeigen.

Sie macht aus unserem täglichen Wetter ein Unwetter wie Sturm Friederike. Aus Schadenssummen werden durch sie Unsummen in Milliardenhöhe. Sie sorgt dafür, dass uns Ereignisse wie Starkregen oder Brände unerwartet und unvorbereitet treffen.

Wir finden: Für die Silbe „un“ ist vor dem Wort Sicherheit kein Platz. Dafür erweitern und optimieren wir unser Angebot stetig. In diesem Newsletter lernen Sie deshalb auch unsere Webinare kennen. Ein neuer AVW-Service, der noch mehr Sicherheit im Umgang mit unseren Anwendungen gibt. Wir freuen uns darauf, Ihre Mitarbeiter in einem unserer Online-Seminare zu begrüßen.

Bis dahin wünsche ich Ihnen eine angenehme (und *ungestörte*) Lektüre dieser und aller weiteren Themen unseres Newsletters.

Ihr Hartmut Rösler, Geschäftsführer (Sprecher)

Themen

- 1 Jahresrückblick: Das Versicherungsjahr 2017
- 2 Neuer Service der AVW: SMP-Webinare
- 3 Starkregen: die unterschätzte Gefahr
- 4 Sturmfolgen: „Friederike“ kostet 1 Milliarde Euro
- 5 Recht und Urteil: Haftung des Grundeigentümers für Nachbarschäden
- 6 Schadenprozesse automatisieren: Zeit und Kapazitäten sparen

Jahresrückblick:

Das Versicherungsjahr 2017

Weltweite Unwetter, Solvency II und anhaltende Niedrigzinsphase sowie Cyber-Risiken – diese Themen bewegten 2017 die Versicherungswirtschaft. Welche Auswirkungen haben diese Entwicklungen auf die Versicherung von Immobilien? Was müssen Wohnungsunternehmen beachten? Hartmut Rösler, Geschäftsführer der AVW Unternehmensgruppe, blickt zurück auf das Jahr 2017 und gibt Antworten auf diese Fragen.

Weltweit schadenträchtigtstes Jahr der Versicherungsgeschichte

2017 war eines der schadenträchtigtsten Jahre der Versicherungsgeschichte. Die Tropenstürme „Harvey“, „Irma“ und „Maria“ haben die teuerste Hurrikan-Saison überhaupt verursacht. Die versicherten Schäden erreichten rund 100 Mrd. US-Dollar, deutlich mehr als bei „Katrina“ im Jahr 2005. Die Rückversicherer hoffen auf eine Trendwende bei den Preisen für Katastrophendeckung, die in den letzten Jahren dank hoher Kapazitäten auch aus alternativem Kapital stark erodiert waren. Es ist weltweit mit einer Anhebung des Prämienniveaus zu rechnen.

Starkregen und Stürme verursachten auch in Deutschland erhebliche Lasten für die Gebäudeversicherer. Im Vergleich zu früheren Jahren war 2017 in Deutschland hinsichtlich der Schäden aus Naturgefahren aber ein eher schadenarmes Jahr.

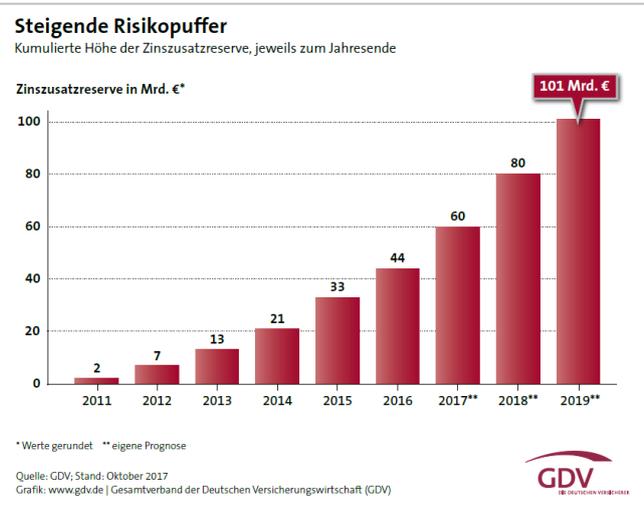


Quelle: GDV

Herausforderung für Versicherer: Solvency II und Niedrigzinsphase

Die EU-Richtlinie Solvency II prägte auch 2017 das Geschäft der Versicherer. In der Niedrigzinsphase werden die Anforderungen vor allem für die deutschen Lebensversicherer zur Herausforderung. Zur Finanzierung der Bestandsgarantien müssen mehr Mittel für die Zinszusatzreserve aufgebracht werden. Anfang 2017 lag sie bei rund 45 Mrd. Euro; mittlerweile dürfte sie erneut deutlich aufgefüllt worden sein. Dafür mussten in erheblichem Umfang Reserven realisiert werden.

Mit Spannung wurden deshalb die SFCR-Berichte zur Finanz- und Ertragslage erwartet. Dabei geht es um den „Kapitalpuffer“, den eine Versicherungsgesellschaft benötigt, um ihre Verpflichtungen auch dann erfüllen zu können, wenn sich die Rahmenbedingungen durch ein Ereignis, das statistisch nur alle 200 Jahre eintritt, verschlechtern sollten. Das Ergebnis: Die Mehrheit der Versicherer erfüllt die Anforderungen; vor allem in der Sach- und Krankenversicherung. Bei den Lebensversicherern bleiben einige Gesellschaften unter 100%.



Versicherung von Cyber-Risiken

Spektakuläre Schadenfälle wie der Angriff durch die Wanna Cry-Software, der ganze Unternehmen lahm legte, rücken Cyber-Risiken in die Öffentlichkeit. Das Betriebsunterbrechungsrisiko gerät immer mehr in den Fokus der gewerblichen Cyber-Deckung. Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erlaubt es Cyber-Versicherern seit kurzem unter bestimmten Voraussetzungen, Lösegeldforderungen von Erpressern mitzuversichern und für die Produkte zu werben. Zuvor durften Versicherer Lösegelddeckungen nicht mit anderen Deckungen bündeln.

Schwarze Null in der Wohngebäudesparte erwartet

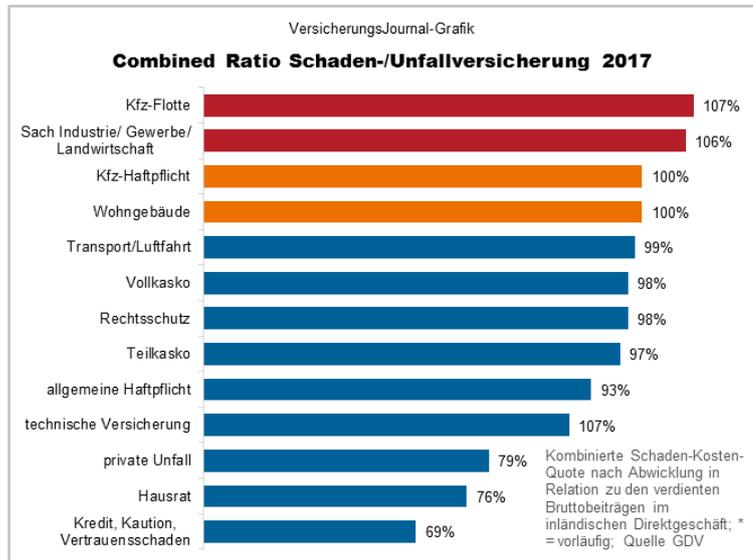
Die im Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. zusammengeschlossenen Kompositversicherer (Schaden- und Unfallversicherer) haben 2017 die Beitragseinnahmen hochgerechnet um rund 3% auf 68,2 Mrd. Euro ausgebaut. Der Zuwachs der Versicherungsleistungen im Jahr 2017 fiel mit hochgerechnet 3,2% leicht höher aus als bei den Beiträgen. Die KFZ-Flottenversicherung sowie der Bereich „Sach/Industrie/Gewerbe/Landwirtschaft“ bleiben voraussichtlich im tiefroten Bereich. Für die Sparte Wohngebäudeversicherung wird nach einer intensiven Phase der Marktverhärtung und relativ geringer Schadenbelastung durch Unwetter in 2017 eine schwarze Null erwartet.

Was bedeutet das aktuelle Marktumfeld für die Versicherung von Immobilien?

Durch die Marktverhärtung in der Gebäudeversicherung sowie Solvency II, was sich in selektiver Zeichnungspolitik und tendenziell restriktivem Regulierungsverhalten der meisten Versicherer zeigt, kommt dem Schadenmanagement weiterhin eine hohe Bedeutung zu. Dies umfasst die administrative Abwicklung von Frequenzschäden und die Schadenanalyse und -beratung mit dem Ziel, den Schadenaufwand zu reduzieren bzw. durch geeignete Schadenprävention oder –minderungsmaßnahmen zu begrenzen.

Die AVW unterstützt ihre Kunden und bereitet die kundenindividuellen Schadendaten auf, analysiert Ursachen

und Häufung, berät hinsichtlich Schadenprävention und nutzt die Erkenntnisse gegebenenfalls zur Modifizierung der Versicherungsdeckung und Vertragsgestaltung. Die AVW unterstützt darüber hinaus beim Thema Schadenprävention von Leitungswasserschäden mit dem „[FORUM LEITUNGSWASSER](#)“. Damit bietet die AVW einen weiteren Zusatznutzen mit dem Ziel, bei reduziertem Schadenaufwand die Versicherungskosten abzusenken bzw. im verhärteten Marktumfeld zu stabilisieren.



Hartmut Rösler, Geschäftsführer AVW Unternehmensgruppe

Schulungsangebot Online

Neuer Service der AVW: SMP-Webinare

Schulungen geben Sicherheit. Eine Einweisung erleichtert die Arbeit mit neuen Anwendungen enorm. Die AVW bietet ihren Kunden neben persönlichen Schulungen vor Ort deshalb ab 2018 auch Webinare online an. Los geht es am 19.04.2018 mit einem Webinar zum Thema SMP, unserem AVW- Schadenmanagementportal.

Das SMP-Webinar richtet sich an alle Personen in Wohnungsunternehmen, die Schäden über unser Schadenmanagementportal melden. Christoph Becher von der AVW-Schadenberatung geht mit den Teilnehmern Schritt für Schritt die wichtigsten Funktionen des Portals durch:

- Wie lege ich einen Schaden an?
- Wie lade ich Dateien hoch?
- Wie sehe ich die Historie ein?
- Wie suche ich einen bestimmten Schaden?

Im Anschluss können die Teilnehmer anhand eines Übungsschadens das Gelernte an ihren eigenen Rechnern ausprobieren. Natürlich gibt es ausreichend Zeit für individuelle Fragen rund um das AVW-Schadenmanagementportal und seine Anwendungsmöglichkeiten. Moderiert wird das Webinar von Marie-Christine Fatsawo aus dem AVW-Bereich „Marketing und Kommunikation“.

Unternehmensinterne Webinare möglich

Die AVW bietet das Webinar zunächst an einem festen Termin für alle interessierten Kunden an. Auf Wunsch vereinbaren wir auch gern einen Termin für ein kundenindividuelles Webinar, die Teilnehmer kommen dann nur aus Ihrem Unternehmen. In diesen Webinaren besteht die Möglichkeit, individuelle Prozessabläufe zur Schadenmeldung mit zu schulen.

Was ist ein Webinar?

Webinare sind Seminare, die über das Internet gehalten werden. Sie sind interaktiv und ermöglichen beidseitige Kommunikation zwischen Vortragendem und Teilnehmern. Das heißt: Die Zuhörer nehmen von einem Ort ihrer Wahl aus teil und verfolgen die Inhalte am Computerbildschirm. Fragen an den Redner können via Telefon bzw. Headset oder Chat gestellt werden. Sie benötigen für die AVW-Webinare also lediglich einen Rechner oder Laptop mit integriertem Mikrofon und Lautsprecher oder ein Headset mit Mikrofonfunktion, alternativ ein Telefon (wenn Einwahl via Telefon erfolgt) und eine stabile Internetverbindung (1MBit/s oder höher Breitband empfohlen). Die Teilnahme an allen AVW-Webinaren ist kostenlos.

Das nächste SMP-Webinar findet statt am **19.04.2018**. Nutzen Sie den [AnmeldeLink](#), um sich bereits heute dazu anzumelden. Anmeldeschluss ist der 17.04.2018. Bei technischen Fragen zur Webinar-Teilnahme wenden Sie sich gern an Marie-Christine Fatsawo (marie-christine.fatsawo@avw-gruppe.de, Tel.: 040 - 2 41 97 – 157).

Sie haben Interesse an einem individuellen Termin für das SMP-Webinar? Sprechen Sie gern Ihren Kundenmanager an! Geben Sie ihm auch einen Hinweis, wenn Bedarf an weiteren Themen besteht. Gern arbeiten wir mit Ihnen zusammen ein individuelles Webinar aus.

Christoph Becher, Schadenberatung/Datensupport, IT Schadenmanagement

Marie-Christine Fatsawo, Marketing und Kommunikation



Elementarschadenversicherung Starkregen: die unterschätzte Gefahr

Das Wetter in Deutschland wird extremer. Unwetter treten in immer kürzeren Abständen auf, der Wechsel zwischen schadenarmen und schadenreichen Jahren verkürzt sich. Dadurch gewinnt auch das Thema Starkregen versicherungstechnisch an enormer Bedeutung. Staatliche Soforthilfen nach Naturkatastrophen wird es künftig nur noch dann geben, wenn sich die Betroffenen um eine Elementarschadenversicherung bemüht haben, aber keine Deckung durch Versicherer erhalten haben.

Die meisten Menschen unterschätzen die Gefahr, die von Starkregen ausgeht. Beim Stichwort „Überschwemmung“ denken sie an Gewässer – nicht an Starkregen. Die plötzlichen Regenfälle treffen Viele daher komplett unvorbereitet. Und richten dadurch besonders großen Schaden an.

Richtig versichern

Überschwemmungsschäden werden nur ersetzt, wenn eine Elementarschadenversicherung besteht. Häufig wird sie als Zusatzbaustein zu einer Wohngebäude-Police, selten auch separat als Einzelgefahr angeboten. In Deutschland sind gut 99% der Gebäude problemlos versicherbar. Und auch die übrigen 1% können fast alle versichert werden: einige mit Selbstbehalten, andere nach individuellen baulichen Schutzmaßnahmen. Zum Glück haben fast alle großen Wohnungsunternehmen inzwischen Naturgefahren in ihrem Versicherungsschutz eingeschlossen. Wem diese Police noch fehlt, den unterstützen wir gern auch kurzfristig bei der Auswahl des richtigen Versicherungsschutzes.

Nichtversicherbarkeit muss dokumentiert werden

Staatliche Soforthilfen nach Naturkatastrophen gibt es künftig nur noch für diejenigen Betroffenen, die sich um eine solche Elementarschadenversicherung nachweislich bemüht haben. Darauf haben sich die Ministerpräsidenten der Bundesländer am 01. Juni 2017 geeinigt. Das bedeutet: Wer sich nicht gegen Elementarschäden versichert hat, kann bei einer Naturkatastrophe nur dann auf finanzielle Hilfe hoffen, wenn der Abschluss der Police bewiesenermaßen verwehrt wurde. Vergebliche Anfragen bei den Versicherern sind deshalb unbedingt zu dokumentieren.

Hochwasserschutzfibel aktualisiert

Klima-Simulationen für die nächsten Jahre zeigen, dass die extremen Wetterlagen noch zunehmen werden. Wo und wann das nächste Mal ein Hochwasser entsteht, ist kaum vorhersehbar. Zahlreiche

Präventionsmaßnahmen können im Fall der Fälle den Schaden minimieren: Dachbegrünungen, die Installation fester Barrieren, unbefestigte Flächen zum Versickern des Wassers oder druckwasserdichte Fenster und Türen zum Beispiel. Die gerade aktualisierte [Hochwasserschutzfibel](#) gibt eine umfangreiche Übersicht wertvoller Informationen an die Hand. Richtig umgesetzt, können die hier aufgearbeiteten Themen dazu beitragen, potentielle Schäden an der Bausubstanz von Gebäuden bei einem Überflutungsereignis zu mindern.

Sie möchten Ihr Eigentum besser gegen Starkregen versichern? Sprechen Sie uns an! Ihr Kundenmanager berät Sie gern über die Möglichkeiten.

Andreas Kluth, Bestandsmanagement Berlin



Sturmfolgen „Friederike“ kostet 1 Milliarde Euro

Das Unwetter „Friederike“ hat acht Menschenopfer gefordert, hunderte teils schwerste Verletzungen verschuldet und massive Sachschäden verursacht. Der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV) beziffert den versicherten Schaden auf rund eine Milliarde Euro. Damit ist das Schadenausmaß doppelt so hoch wie zunächst geschätzt.

Das Orkantief „Friederike“ am 18. Januar war nach „Burglind“ bereits das zweite Unwetter über Deutschland in diesem Monat. „Friederike“ erreichte Windgeschwindigkeiten von bis zu 203 Kilometern in der Stunde. Damit überbot sie sogar „Kyrill“, den teuersten Wintersturm aller Zeiten. Er fegte auf den Tag genau elf Jahre zuvor mit bis zu 202 Stundenkilometern über Deutschland. Vor allem in Nordrhein-Westfalen, Niedersachsen, Thüringen, Sachsen-Anhalt und Sachsen richtete „Friederike“ zum Teil schwere Verwüstungen an.

90 Prozent entfallen auf Sachschäden etwa an Gebäuden

Wie alle Stürme verursachte auch „Friederike“ dabei vor allem Schäden an Gebäuden: 900 Millionen Euro entfallen auf Sachschäden insbesondere an Gebäuden, 100 Millionen Euro auf Schäden an Kraftfahrzeugen. Die Schadenpalette reicht von beschädigten Schornsteinen, Satellitenanlagen oder Markisen bis zu komplett abgedeckten Dächern. Die Wohngebäudeversicherung kommt für Sturmschäden an Gebäuden auf, sofern die Gefahr „Sturm“ explizit mitversichert ist. Als „Sturm“ gelten Windgeschwindigkeiten ab 63 Stundenkilometern (Windstärke 8).

Schäden deutlich höher als zuerst geschätzt

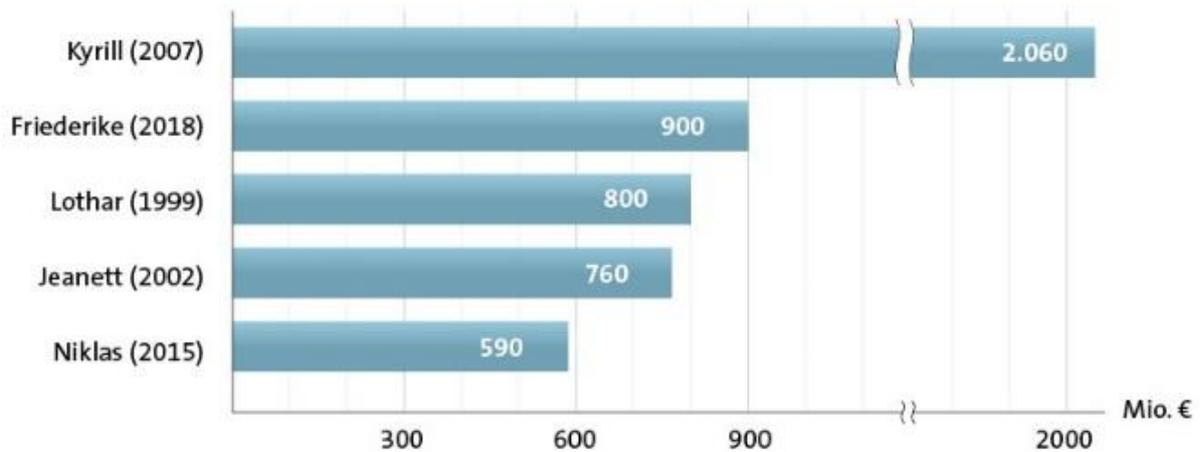
Wenige Tage nach dem Sturm wurden die ersten Schadenprognosen veröffentlicht. Neben der Westfälischen Provinzial Versicherung AG mit einem erwarteten Schadenvolumen von 100 bis 130 Millionen Euro ist auch die Provinzial Rheinland mit erwarteten Schäden von bis zu 80 Millionen Euro von dem Sturm besonders stark betroffen. Die erste vom GDV veröffentlichte Schätzung ging noch von bundesweit versicherten Schäden in Höhe von rund 500 Millionen Euro aus. Mittlerweile wurde die Schadensschätzung auf eine Milliarde Euro erhöht.

Zweitschwerster Wintersturm seit über 20 Jahren

„Friederike“ ist damit der zweitschwerste Wintersturm seit 1997. Nur „Kyrill“ aus dem Jahr 2007

Die fünf schwersten Winterstürme seit 1997

Stürme mit mehr als 500 Millionen Euro Schadenaufwand*



*) für Sturm/Hagel in der Sachversicherung

Quelle: www.gdv.de | Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft



verursachte mehr versicherte Schäden (zwei Milliarden Euro). Auf Platz 3 folgt Lothar (1999) mit 800 Millionen Euro Schaden.

Dirk Gehrmann, Bereichsleiter Bestandsmanagement



Recht und Urteil
Haftung des Grundeigentümers für Nachbarschäden

Die wenigsten Grundeigentümer werden sich Gedanken über mögliche Folgeschäden ihrer Nachbarn machen, wenn sie Handwerker mit der Ausführung von Arbeiten an ihrem Haus beauftragen. Dies kann jedoch ein folgenschwerer Fehler sein, wie eine jüngst ergangene Entscheidung des Bundesgerichtshofs (BGH) zum Thema Nachbarrecht belegt (BGH Urteil vom 09. Februar 2018, Az.: V ZR 311/16).

In dem zugrunde liegenden Rechtsstreit waren die Beklagten Rechtsnachfolger von ursprünglich beklagten Eheleuten, die im Laufe des Rechtsstreits verstorben waren. Diese hatten als Eigentümer eines Wohnhauses im Jahr 2011 Reparaturarbeiten an dem Flachdach ihres Hauses von einem Dachdecker durchführen lassen. Bei den mit Hilfe eines Brenners durchgeführten Heißklebearbeiten verursachte dieser schuldhaft die Entstehung eines Glutnestes unter den aufgeschweißten Bahnen, so dass das Dach des Hauses in Brand geriet. Die herbeigerufene Feuerwehr konnte das Haus nicht retten, welches vollständig niederbrannte. Durch das Feuer sowie die Löscharbeiten wurde das an das brennende Haus unmittelbar angebaute Nachbarhaus erheblich beschädigt.

Die Nachbarimmobilie war bei der Klägerin dieses Rechtsstreits versichert, welche den Schaden bedingungsgemäß regulierte und die Kosten aus übergegangenem Recht gemäß § 86 Abs. 1 VVG bei dem schadenstiftenden Dachdecker geltend machte. Dieser wurde zwar zur Zahlung von 97.801,29 EUR verurteilt, jedoch wurde über sein Vermögen in der Folge das Verbraucherinsolvenzverfahren eröffnet, so dass die Klägerin daraufhin die Eigentümer des in Brand geratenen Hauses auf Zahlung in Anspruch nahm.

Vor dem erstinstanzlich angerufenen Landgericht war der Klägerin jedoch kein Erfolg beschieden. Ebenso verhielt es sich bei dem als Berufungsinstanz angerufenen Oberlandesgericht. Das OLG sah keine Haftung der Beklagten aus dem Aspekt der unerlaubten Handlung, da keine Anhaltspunkte dargetan waren, dass diese den Dachdecker nicht sorgfältig ausgewählt hätten. Auch einen verschuldensunabhängigen nachbarrechtlichen Ausgleichsanspruch analog § 906 Abs. 2 S. 2 BGB verneinte das OLG, da die damaligen Grundstückseigentümer keine Störer im Sinne des § 1004 Abs. 1 BGB gewesen seien, sondern mit der sorgfältigen Auswahl des beauftragten Dachdeckers alles aus ihrer Sicht Erforderliche getan hätten, um die Gefahr eines Brandschadens zu minimieren.

Dieser Sichtweise schloss sich der BGH jedoch nicht an und gab der Revision der Klägerin statt. Anders als das OLG sah der Senat einen verschuldensunabhängigen nachbarrechtlichen Ausgleichsanspruch in entsprechender Anwendung von § 906 Abs. 2 S.2 BGB in Verbindung mit § 86 Abs. 1 S. 1 VVG als gegeben an.

Der nachbarrechtliche Ausgleichsanspruch setzt voraus, dass von einem Grundstück im Rahmen privatwirtschaftlicher Nutzung rechtswidrige Einwirkungen auf ein anderes Grundstück ausgehen, die dessen Eigentümer nicht dulden muss, jedoch aus besonderen Gründen nicht unterbinden kann und dadurch Nachteile erleidet, die das zumutbare Maß übersteigen. Diese Voraussetzung bejahte der BGH für den Fall eines übergreifenden Brandes, da der Nachbar die Gefahr in aller Regel nicht rechtzeitig erkennen und von daher auch nicht abwehren kann.

Weitere Voraussetzung eines nachbarrechtlichen Ausgleichsanspruches ist, dass der in Anspruch genommene Nachbar als Störer im Sinne des § 114 Abs. 1 BGB zu qualifizieren ist. Diese Einschätzung, die zunächst voraussetzt, dass die Beeinträchtigung des Nachbargrundstücks wenigstens mittelbar auf den Willen des Nachbarn zurückgeht, ist nur anhand einer wertenden Einzelfallbetrachtung vorzunehmen. Diese Störereigenschaft hat der BGH im vorliegenden Fall bejaht mit der Begründung, für die Zurechnung der durch den Dachdecker verursachten Gefahrenlage, komme es nicht darauf an, ob die Rechtsvorgänger der Beklagten bei der Handwerker Auswahl irgendwelche Sorgfaltspflichten verletzt hätten. Maßgeblich sei einzig, ob es Sachgründe gäbe, die eingetretene Störung ihrem Verantwortungsbereich zuzurechnen. Da diese in ihrer Eigenschaft als Gebäudeeigentümer die Vornahme der Dacharbeiten beauftragt hätten und aus diesen auch Nutzen ziehen wollten, hätten sie eine Gefahrenlage geschaffen, so dass der schlussendlich aufgrund mangelhafter Ausführung der Arbeiten ausgebrochene Brand auf Umständen beruhte, die ihrem Einflussbereich zuzurechnen seien.

Diese Entscheidung ist juristisch sicherlich gut vertretbar, lässt die Gebäudeeigentümer aber oftmals schutzlos zurück, da der Einschluss von nachbarrechtlichen Ausgleichsansprüchen nach §§ 906, 1004 BGB in Haus- und Grundeigentümer-Haftpflichtverträgen nicht unbedingt als normaler Standard gelten kann. Es bestätigt sich auch hier wieder die Binsenweisheit, dass jeder gut daran tut, einen branchenerfahrenen Spezialisten mit der Beschaffung einschlägigen Versicherungsschutzes zu beauftragen, da entsprechende Deckungskonzepte für Immobilien diese Nachbarrechtskomponente üblicherweise enthalten.

Wolf-Rüdiger Senk, Bereichsleiter Versicherungsrecht und Schadenmanagement



AVW-Schadenmanagementportal

Schadenprozesse automatisieren: Zeit und Kapazitäten sparen

Digitalisierung ist eines der Schlagwörter der letzten Jahre. Ob Spracherkennungssoftware, Chatbots oder sogenannte Smart Contracts, die die Abwicklung von Schadenfällen ohne menschliches Eingreifen ermöglichen – Maschinen übernehmen bereits wie selbstverständlich standardisierte Prozesse. Auch die AVW nutzt die Möglichkeiten der Digitalisierung, um ihren Kunden eine einfache, automatisierte und vor allem die effizienteste Form der Schadenabwicklung zu bieten.

Jeder Schaden zieht aufwändige Prozesse nach sich. Das AVW-Schadenmanagementportal vernetzt sämtliche Akteure im Schadenabwicklungsprozess und ermöglicht konsistente Datenbestände sowie eine schnellere Abwicklung. Die Vollständigkeit der Daten, die durch akkurat gesteuerte Datenflüsse erreicht wird, bildet die Basis für aussagekräftige Schadenanalysen. Hier ergeben sich zahlreiche Ansatzpunkte zur Schadenprävention. Weiter sind wir dadurch in der Lage, die komplette Prozesskette von der Handwerkerbeauftragung über die Rechnungsstellung bis hin zur internen Qualitätssicherung und der Zahlung durch den Versicherer gemeinsam mit unseren Kunden zu automatisieren. So können wertvolle Mitarbeiterkapazitäten besser eingesetzt und die allgemeine Abwicklungsqualität erhöht werden. Zudem lassen sich offene Schäden oder Rechnungen besser nachhalten.

Sind Schäden aller klassischen Sparten zu automatisieren?

Grundsätzlich ist die Automatisierung von Prozessen in Bereichen sinnvoll, in denen große Mengen gleichförmiger Geschäftsvorfälle bearbeitet werden. Die Beurteilung eines individuellen Haftpflicht-Risikos eines Wohnungsunternehmens wird nur schwer durch einen Algorithmus in menschenähnlicher Präzision erfolgen können. Die Bearbeitung eines Gebäudeschadens hingegen mutet standardisierter an. Hier lohnt es sich, die Situation genauer zu prüfen. Dachstuhlbrände und Einbruchserien sind individuell zu beurteilen. Elementarschäden? Zu komplex. Leitungswasserschäden sind hingegen oft stark ähnlich. Die Ursachen bedürfen meist keiner allzu differenzierten Prüfung und der Folgeschaden durch das austretende Wasser ist in aller Regel versichert. Günstige Bedingungen – und die Begründung für die weitreichend maschinelle Verarbeitung dieser Schäden im Hause AVW.

Doch impliziert das nicht, dass die Abwicklung dieser Schäden bereits beim Wohnungsunternehmen effizient automatisiert werden kann? Eine wichtige Determinante ist das eingesetzte ERP-System. Wo ein modernes SAP durch seine Offenheit gute Rahmenbedingungen schafft, bieten Produkte anderer Hersteller weitaus weniger Möglichkeiten. Auch alte SAP-Systeme, die stark angepasst wurden, können eine Automatisierung der Schadenabwicklung erschweren. Diese und weitere Einflussgrößen bestimmen den monetären und personellen Aufwand maßgebend. Folglich ist eine Wirtschaftlichkeitsbetrachtung unerlässlich.

Kosten senken, Datenschutz und -sicherheit verbessern

Eine Automatisierung von Schäden bietet ein enormes Kostensenkungspotenzial. Die Abwicklung wird stark beschleunigt, besser kalkulierbar und weniger anfällig für Fehler. Niedrige Prozesskosten bedeuten auch, dass die Schadenaufwendungen des Versicherers sinken und Prämien erhöhungen somit vorgebeugt wird. Zudem werden Datenschutz und -sicherheit gezielt verbessert.

AVW bündelt mehr als ein Jahrzehnt an Erfahrung in der Digitalisierung von Schadenprozessen in der Wohnungswirtschaft. Unser Schadenmanagementportal steht am deutschen Markt außer Konkurrenz. Sie interessieren sich für die Potenziale in Ihrem Hause? Wir stehen unseren Kunden mit fundierter Analyse und profunden Knowhow zur Seite.

Christoph Becher, Schadenberatung/Datensupport, IT Schadenmanagement