

„Die Anforderungen an die Marktteilnehmer werden weiter steigen“

Interview mit Rainer Brand, Vorstand Produkte und Betrieb der DOMCURA AG

Alternde Gebäude und immer häufigere schwere Unwetter machen Wohngebäudeversicherungen zu einer schwer kalkulierbaren Sparte für Versicherungsgesellschaften. Die DOMCURA hat die Herausforderung angenommen und setzt auf einfache und durchschaubare Tarife für jeden Bedarf – ohne vertragliche Hintertüren.

Herr Brand, immer wieder rückt die Wohngebäudeversicherung ins Blickfeld. Wie schätzen Sie die aktuelle Lage am eher wankelmütigen Wohngebäudemarkt ein?

Die Wohngebäudesparte beinhaltet für mich im Bereich der Sachversicherungen die größten Herausforderungen. In kaum einem Wirkungsfeld liegen Freud und Leid so dicht beieinander, und dies macht sie zeitgleich ebenso zur spannendsten.

Ein Großteil der Veränderungen der letzten Jahre wurde massiv von Schäden der extremen Wetterereignisse getragen. Auch immer mehr in die Jahre kommende, nicht sanierte Gebäude mit maroden Wasserleitungen haben ihren Teil dazu beigetragen, dass im Markt weitaus mehr Anpassungen vorgenommen wurden als ursprünglich einkalkuliert. Die Gesellschaften haben auf diese Entwicklung überaus unterschiedlich reagiert, Massenkündigungen von Verträgen waren sicherlich eine Begleiterscheinung, die viele bis zu diesem Zeitpunkt für unmöglich gehalten haben.

Im Vergleich zu Zeiten eines Versicherungsmarkts, in denen Bedingungswerke durch eine Aufsichtsbehörde vorgegeben und festgelegt wurden, zeigt sich die Branche heute beherrscht vom stetigen Wandel – sei es extern getrieben durch gesellschaftliche oder technische Entwicklungen oder auch intern über die Suche nach dem richtigen risikoadäquaten „Pricing“ mit vermittlerorientierten Prozessen.



Rainer Brand

Sie sprechen damit vermutlich die verschiedenen existierenden Berechnungsmethoden an.

Ja, das stimmt. Ein „Wert 1914“, der einmal prägend war für die Berechnung des Gebäudewerts, ist heutzutage nicht mehr praktikabel. Längst hat sich die einfache, unkomplizierte Berechnung über die Wohnfläche etabliert. Dies ist nicht nur nachvollziehbarer und einfacher für den Kunden, sondern auch für den Vermittler praktikabel. Ähnliche Lösungen gilt es auch für komplexe Risikomodelle zu schaffen.

Welches sind Ihrer Meinung nach die wichtigsten Risiken, die von der Versicherung abgedeckt sein sollten?

Feuerschäden sind immer spektakulär und stehen in der Bewertung aus Kundensicht sicherlich im Vordergrund. Wenn die Schadenkosten als Maßstab hierfür herangezogen werden, dann sind es die Leitungswasserrisiken. Was für das Durchschnittsalter der Bevölkerung gilt, kann gleichermaßen für die Gebäude angeführt werden: Beide werden immer älter. Und die Schadenkosten eines undichten Abflusses in der Dusche, der erst bemerkt wird, wenn das Wasser über das Mauerwerk hinter einem Wandbild Schimmelbildung hervorruft, stehen einem größeren Feuerschaden nicht nach.

In die Jahre gekommene Leitungssysteme für Wasser und Heizungen sowie Ableitungsrohre außerhalb des Gebäudes stellen im Zusammenwirken mit Frost, Rohrverstopfungen oder anderen äußeren Einflüssen die größten Risiken dar. Hier ist guter Versicherungsschutz von elementarer Bedeutung, der im Bedarfsfall ohne vertragliche Hintertüren in den Bedingungen auch wirklich leistet.

Kommt für all das die Wohngebäudeversicherung auf? Was empfehlen Sie denn Kunden und Vermittlern, damit ein Gebäude letztlich rundum gut abgesichert ist?

Der für einen Kunden optimale Versicherungsschutz hängt selbstverständlich von der individuellen Risikobereitschaft ab. Im Hinblick auf den Leistungsumfang gibt es üblicherweise mehrstufige Produktlinien; preis- und leistungsorientierte Kunden können hier ihrem Bedarf entsprechend wählen. Darüber hinaus

können spezifische Module hinzugewählt werden, wenn zum Beispiel eine Photovoltaikanlage an dem Haus angebracht ist. Wenn versicherbar, empfehle ich in jedem Fall den Einschluss einer Elementarversicherung – nur dann ist der Schutz wirklich umfassend: Überschwemmung, Rückstau, Hagel und ähnliche äußere Einflüsse sind nämlich nicht automatisch in der Wohngebäudeversicherung eingeschlossen. Und derartige Ereignisse sind inzwischen nicht mehr nur auf bestimmte Regionen oder Lagen beschränkt, vollumfänglicher Versicherungsschutz hilft dagegen.

Umfangreicher Schutz hat aber natürlich auch seinen Preis. Existenzbedrohende Risiken sollten aber in jedem Fall abgesichert sein. Die Nutzung von Preisvorteilen über den Einschluss einer Selbstbeteiligung hat aber noch Potenzial, denn der Anteil von Versicherungsverträgen, die mit 500 Euro oder darüber hinausgehender Selbstbeteiligung abgeschlossen werden, erscheint mir immer noch sehr niedrig.

Wenn der Schutz bereits am Limit angelangt ist, wie Sie angedeutet haben, worauf wird sich der Markt konzentrieren?

An den Kernrisiken wird sich mit Sicherheit nichts ändern. Das Leistungsspektrum wird sich allerdings immer mehr entsprechend den veränderten Rahmenbedingungen erweitern. Eine digitale Innovation wie „Smart Home“ war vor Jahren noch unbekannt und auch die Bedingungswerke und Prozesse können immer weiter optimiert werden.

Wir wenden schon seit Jahren Methoden an, die in ihren Inhalten meiner Auffassung nach sehr den aktuell vielfach diskutierten „Co-Creating“-Konzepten entsprechen.

Zentraler Erfolgsfaktor ist, die Wünsche der Kunden zu identifizieren und in den Produkten abzubilden. Dazu gehören exzellente Serviceprozesse und eine unkomplizierte Schadenregulierung. Hier gibt es immer Verbesserungspotenzial.

Mit welchem Gefühl blicken Sie dann auf den Wohngebäudemarkt in der näheren Zukunft?

Das Umfeld bleibt spannend, die Anforderungen an die Marktteilnehmer werden weiter steigen und für den Erfolg wird es darauf ankommen, die richtigen Weichen gestellt zu haben. Unsere Vertriebspartner können mit einem guten Gefühl in die Zukunft blicken. ■

Anzeige

Wer mit persönlicher Beratung überzeugt, sollte kein Produkt von der Stange anbieten.

Individuell und flexibel:
Das ROLAND Baustein-System.



Meine Kunden haben die Wahl.

Das ROLAND Baustein-System bietet maßgeschneiderten Rechtsschutz. Meine Kunden wählen einfach die Bausteine aus, die zu ihrem Leben passen, und versichern und zahlen genau das, was sie schützen möchten. Nicht mehr, aber auch nicht weniger.

Jetzt individuell und passgenau konfigurieren:
www.roland-rechtsschutz.de