



Versicherungsmakler als Risikomanager: Wer nicht „up to date“ ist, gerät schnell in Haftungsfallen

INTERVIEW MIT STEFAN CHLEBNICEK, AKAD. VERSMAKLER^{WU}; RISK EXPERTS RISIKO ENGINEERING GMBH

Herr Chlebnicek, was sind im Moment die größten Herausforderungen für Versicherungsmakler beim Versichern von Gewerbebetrieben?

Die Risikolandschaft von Gewerbebetrieben ist nicht statisch, sondern gestaltet sich zunehmend dynamisch. Technologische Entwicklungen, Änderungen in der Gesetzgebung, Anforderungen an Nachhaltigkeitskriterien und die damit verbundenen wirtschaftlichen Schwankungen sowie diverse andere äußere Einflüsse können die Risikolage eines Unternehmens rasch verändern und den Wirkungsgrad bestehender Konzepte im Risiko- und Versicherungsbereich aushebeln.

Die Entwicklung der Komplexität von Abläufen und Abhängigkeiten in Gewerbebetrieben erfordert neben dem Fachwissen vorgelagert analytische Fähigkeiten und Branchenkenntnisse.

Auch ein kleiner Gewerbebetrieb benötigt häufig im Betriebsbündel schon eine Vielzahl an Deckungen für die unterschiedlichen Risiken, wie Sachsparten, Haftpflicht, Betriebsunterbrechung, Cyber und viele mehr, um dessen betriebswirtschaftlichen und organisatorischen Herausforderungen gerecht zu werden.

Als Makler muss man nicht nur die einzelnen Versicherungssparten gut kennen, sondern auch verstehen, wie diese ineinandergreifen und sich ergänzen. Nur so kann ein umfassender Schutz geboten und die Gefahr des „Übersehens“ vermindert werden.

In meinen Augen ist die größte Herausforderung, der sich ein Versicherungsmakler stellen muss, stets „up to date“ zu sein. Also das kontinuierliche Verfolgen aktueller Entwicklungen in unterschiedlichen Bereichen und die Anpassung des Deckungskonzeptes an die gegenwärtigen Bedürfnisse der Klienten. (vgl. §28 Zi 1+7 MaklerG) Versicherungsmakler werden immer stärker als Risikomanager wahrgenommen bzw. sollten sich so positionieren. Neben dem Anbieten von Versicherungs-

produkten, steht dann das Konzipieren von Lösungen zur Risikoprävention und -bewältigung im Vordergrund. Dafür sind allerlei Informationen erforderlich, die eingeholt, analysiert und interpretiert werden. Zudem existieren unzählige Regulatorien, die sich ähnlich Karnickel, rasend schnell vermehren und einen damit verbundenen administrativen Aufwand verursachen, der schlichtweg die Zeit für Risikomanagement auffrisst. Und damit ergibt sich eine große Herausforderung – die Haftung für fehlerhafte Beratung aufgrund mangelnder Informationen und Zeitmangel.

Wie hat sich generell die Komplexität der Risikobewertung für Unternehmen verändert?

Unternehmen sind vernetzter, internationaler und die damit verbundenen Abhängigkeiten sowie die sich daraus ergebenden Anforderungen im Rahmen von Lieferketten nehmen mit zunehmendem Tempo zu.

Große und herausfordernde Themenfelder, die uns bei Risk Experts aktuell täglich begleiten, sind:

- » Anforderungen an die Nachhaltigkeit (ESG), die Anpassungen von betrieblichen Prozessen und Investitionen in Immobilien und Maschinen erfordern, ohne die ein Bestehen in internationalen Lieferketten ausgeschlossen wäre.
- » Geopolitische Themen, vor allem bei Produktionsstandorten im Ausland in turbulenten Zeiten, bspw. Russland/Ukraine, Israel/Gaza.
- » Abhängigkeiten im Cyber-Bereich, durch den vermehrten Einsatz von KI, die immer „g’scheiter“ wird. Auch die Zunahme an Regulatorien, wie NIS2, die Unternehmen dazu verpflichtet, sich „cyber-sicher“ aufzustellen, ist keine Vereinfachung. Je nach Branche gilt auch die RKE-Richtlinie, die bei „kritischen Einrichtungen“ ins Spiel kommt. Dazu zählen u.a. Unternehmen in den Bereichen Energieversorgung, Finanz, Lebensbranche uvm.

Den letzten Punkt ziehe ich zur Veranschaulichung der Komplexität heran. Dass nach einem DSGVO-Verstoß, also wenn bspw. Personendaten gestohlen oder verloren wurden, innerhalb von 72 Stunden der Datenschutzbehörde Meldung zu machen ist, kennt man inzwischen. Die Richtlinie NIS2 soll die Sicherheit im Cyberbereich EU-weit zusätzlich stärken, indem Unternehmen dazu verpflichtet werden, proaktiv Sicherheitsmaßnahmen zu ergreifen und mit den zuständigen Behörden eng zusammenzuarbeiten. Damit einher gehen Verpflichtungen, wie bspw. die Meldepflicht bei Sicherheitsvorfällen, die selbstverständlich jene bei einem DSGVO-Verstoß nicht ersetzen.

Wenn ein Unternehmen als „kritische Einrichtung“ gilt, bspw. in der Lebensmittelproduktion, ist Business Continuity Management (BCM) Pflicht. Risiken müssen ermittelt werden, geeignete Maßnahmen ergriffen und Störfälle an die zuständige Behörde, die Direktion Staatsschutz und Nachrichtendienst (DSN), gemeldet werden. Ein Cybervorfall muss also binnen 72 Stunden an die Datenschutzbehörde gemeldet werden und, sofern NIS2 und RKE relevant, auch hier jeweils gemeldet werden. Also dreimal.

Was muss aus Ihrer Sicht ein Risikoreport heutzutage umfassen?

Im Prinzip genau das gleiche, wie „damals“ auch. Es geht darum, wesentliche Faktoren, die Einfluss auf das jeweilige Unternehmen haben können, darzulegen, zu analysieren und zu bewerten. Garniert mit Maßnahmen, um auf die Findings angemessen zu reagieren.

Risikoreports fokussieren sich meist auf Risiken im Property-Bereich.

Wir bei Risk Experts berücksichtigen, um unseren Ansprüchen an Vollständigkeit und Mehrwert zu entsprechen, u.a. auch Themen wie Cyber-Risiken, ESG/Lieferketten-Problematiken sowie die Zunahme an teils gravierenden Naturereignissen.

Entscheidend ist die Klarheit in der Sprache. Risikoberichte müssen verständlich und nachvollziehbar sein – und das für die jeweiligen Empfänger. Wie auch im Wissenstransfer geht es nicht darum, was ich sage, sondern was beim Gegenüber ankommt. Dass professionelle Risk Engineers wissen, um was es geht, ist klar – dafür werden sie auch beauftragt. Es muss also nicht gezeigt werden, „wieviel man weiß oder kann“, sondern eine Entscheidungsgrundlage für organisatorische und technische Anpassungen geliefert werden, die wirklich greifbar und nützlich ist.

Für uns liegt der Fokus auf der einfachen Lesbarkeit und einem nachvollziehbaren Fazit.

Spätestens nach den vergangenen Inflationsjahren und der Lieferkettenproblematik ist die Schätzung eines Betriebsobjektes für Kunden und Makler essenziell. Was sind aus Ihrer Sicht Punkte, wo es am ehesten böse Überraschungen im Schaden geben könnte?

Die laufende Indexanpassung konnte die inflationsbedingt explodierenden Preisentwicklungen für Bauleistungen und Materialien in den seltensten Fällen kompensieren. Das Ergebnis sind hohe Werte und zu

geringe Versicherungssummen – also Unterversicherung. Auch die gestiegene Dauer für die Wiederherstellung bzw. -beschaffung nach einem Schaden ist mittlerweile kein latentes Problem mehr und muss bereits im Versicherungskonzept berücksichtigt werden.

Um böse Überraschungen im Schadenfall zu vermeiden, braucht es die regelmäßige Bewertung, damit im Bedarfsfall die entsprechenden Anpassungen vorgenommen werden und die Versicherungslösung den tatsächlichen und aktuellen Anforderungen gerecht wird.

In der Praxis gibt es oft massive Differenzen vom versicherten Wert eines Betriebsgebäudes zum Neubauwert. Wie sieht es hier mit der Haftung aus?

Verantwortlich für die Versicherungssumme ist der Versicherungsnehmer. Verantwortlich gemacht wird aber der Makler, was natürlich nicht fair ist, sich in der Praxis jedoch immer wieder bestätigt.

Es ist grundsätzlich eine Handlung bzw. Unterlassung seitens des Maklers erforderlich, um eine Haftung zu begründen. Für ein potenzielles Gap zwischen dem Wert eines Gebäudes und der vereinbarten Versicherungssumme kann der Makler somit nur zur Rechenschaft gezogen werden, wenn er bspw. einen falschen Wert im Antrag vermerkt oder einen absurd niedrigen Wert annimmt.

Das bedeutet nicht, dass der Versicherungsmakler die Rolle eines Wertermittlers einnehmen und eine professionelle Gebäudeschätzung durchführen können muss. Er muss aber auf offensichtlich falsche Annahmen und Angaben der Kunden aufmerksam machen.

Kritischer sehe ich die Sache, wenn man seine Kunden nicht auf sich verändernde Wertentwicklungen hinweist. Alles richtet der jährliche Index nicht. Ein Vertrag, der vor fünf Jahren abgeschlossen und seither nicht aktualisiert wurde, kann im Schadenfall ein Thema werden. Gleiches gilt natürlich für die Technisch/Kaufmännische Betriebseinrichtung.

Haftung ist die eine Sache, die Folgen einer falsch festgesetzten Versicherungssumme eine andere. Auch, wenn man dem Makler kein Fehlverhalten vorwerfen kann, bleibt der Umstand bestehen, dass der Versicherungsnehmer im Schadenfall uU. nicht die benötigte Leistung erhält, was die Beziehung strapazieren wird.

Haben Sie ev. einen plakativen Schadenfall zu diesem Thema, um die Kolleginnen und Kollegen zu sensibilisieren?

Beispielsweise hatte sich im Zuge einer durchgeführten Wertermittlung für einen Komplex aus mehreren Gebäuden herausgestellt, dass sich der korrekte Wert der TKBE um mehr als das fünffache zu gering angenommen wurde. Bei den Gebäuden fehlten rund 20%.

Im Schadenfall hätte eine solche Differenz katastrophale Folgen, da ein Wiederaufbau beziehungsweise die Neuanschaffung durch die Versicherungsleistung nicht möglich ist.

Grund dafür war, dass, wie es häufig der Fall ist, nur Werte aus dem Anlageverzeichnis oder die Bausummen herangezogen und indexiert wurden. ▶

Was müssen Versicherungsmakler tun, um nicht in die Haftung zu kommen?

Klar definieren, was im Rahmen ihrer Tätigkeit zu den Aufgaben des Versicherungsmaklers gehört und diese klare Abgrenzung mit den Kunden schriftlich festhalten. Auf keinen Fall sollte man den Eindruck vermitteln, dass man den Wert professionell ermitteln kann, wenn das nicht der Fall ist. Hier lohnt es sich Partner wie Risk Experts zu involvieren und sich, bspw. angegebene Werte plausibilisieren zu lassen.

Wie oft sollte man sich aus Ihrer Sicht einen Gewerbekunden „ansehen“, um die Bestände auf Aktualität zu prüfen und bei Bedarf anzupassen?

So oft es möglich bzw. angemessen ist. Kein Betrieb gleicht dem anderen und daher ist die Angemessenheit entscheidend. Abgesehen von Änderungen von Geschäftsfeldern, sind Anschaffungen und Modernisierungsmaßnahmen im Versicherungsvertrag zu berücksichtigen. Wie oft findet das statt? Es kommt darauf an.

Viele Unternehmen, vor allem Familienbetriebe, investieren bereits in neue und „grüne“ Technik und in die Nachhaltigkeit ihres Gebäudebestands. Wenn sie das noch nicht tun, wird es ein Thema der nahen Zukunft. Es zahlt sich also aus, dem besondere Aufmerksamkeit zu schenken.

Warum ich das behaupte? Wird in der Zukunft die Übergabe von Betrieben mit Immobilienbestand angestrebt, bspw. an die nächste Generation, ist es nötig, jetzt alles auf nachhaltige Beine zu stellen. Gebäude haben aktuell, aufgrund von Index und Inflation, einen höheren Wert als noch vor zehn Jahren, aber in den nächsten 10 – 20 Jahren sind genau diese Objekte schlichtweg deutlich weniger wert, wenn sie nicht modernen Anforderungen entsprechen.

Ich verschärfe die Aussage: In 10 bis 20 Jahren sind Gebäude, in die jetzt nicht investiert wird, derart stark entwertet, dass hohe Investitionen erforderlich sein werden, um einem zeitgemäßen Standard entsprechen zu können. „Schleifen und neu bauen“ wird man dann häufig hören, wenn eine Übernahme überhaupt noch attraktiv ist.

Oft ist das Problem, dass Versicherer für Schätzungen von Sachverständigen sehr viel Zeit brauchen und in der Zwischenzeit das Risiko von Unterversicherung besteht. Deckt sich das mit Ihren Erfahrungen bzw. wie sehen Sie die Situation?

Zeit ist ein wesentlicher Faktor. Je nach Umfang dauert die Analyse und die folgende Erstellung eines Berichts Wochen. Dies hängt auch stark davon ab, wie schnell erforderliche Unterlagen für die Schätzung bereitgestellt werden.

Die Risk Experts bietet daher unterschiedliche Ausprägungen im Berichtswesen, die teils in sehr kurzer Zeit zur Verfügung gestellt werden können.



Stefan Chlebnicek, Akad. VersMakler^{WU}, Risk Experts Risiko Engineering GmbH

Was wären konkrete Tipps bzw. ToDo's für Makler, um in der Gewerbeversicherung die Kunden gut zu servieren und Haftung zu vermeiden?

Klare und einfache Strukturen. Transparenz ist entscheidend, damit alle Beteiligten jederzeit wissen, wer was wie zu machen hat. Ein guter Tipp ist daher, sich eine geeignete Struktur für den Beratungs- und Schadenprozess zurechtzulegen.

Das Abbedingen von §28 Zi 7 MaklerG, also die Pflicht zur laufenden Überprüfung der bestehenden Versicherungsverträge und die Unterbreitung geeigneter Vorschläge, ist auch eine gute Möglichkeit, die Haftungsthematik zu entschärfen.

Was würden Sie sich in der Zusammenarbeit von den Versicherern wünschen, wo gäbe es Optimierungsbedarf?

Oftmals wird die Risikoanalyse vernachlässigt, obwohl sie von entscheidender Bedeutung für eine nachgelagerte effiziente Schadenabwicklung ist. Eine gründliche Risikoanalyse trägt dazu bei, potenzielle Gefahren frühzeitig zu identifizieren und entsprechende Maßnahmen zu ergreifen, um Risiken zu minimieren.

In der Zusammenarbeit mit Versicherern wäre daher der Fokus auf die detailliertere Risikoanalyse, auch schon für KMU, wünschenswert.

Des Weiteren wäre es vorteilhaft, früh, in allen Phasen der Zusammenarbeit – von der Prävention bis hin zur Schadenregulierung – versierte Partner und Experten einzubeziehen. Durch die enge Kooperation mit Experten kann die Effizienz und Qualität erheblich gesteigert werden, was letztendlich allen Beteiligten zugutekommt.