



**Stefan CHLEBNICEK,**  
akad. Versicherungsmakler  
(WU), Senior Expert,  
Head of Training & Academy



**Markus MASSENBICHLER,**  
Experte Schadenmanagement



# Touchpoint Schaden

## Professionelles Schadenmanagement für eine erfolgreiche Kund:innenbeziehung

Der Eintritt eines Schadenfalls ist der entscheidende Moment, in dem sich die Leistungsfähigkeit eines Versicherers und das Knowhow des Beraters bzw. der Beraterin beweisen müssen.

Die Weise, wie mit dem Schaden umgegangen wird, ist daher von zentraler Bedeutung für die einzelnen Beziehungen.

Ein professionell agierendes Schadenmanagement kann also nicht nur die betroffenen Kund:innen zufriedenstellen, sondern auch die Bindung zum Vermittler bzw. der Vermittlerin fördern und festigen.

### Vergleich eines Versicherungsproduktes mit dem Produkt „Smartphone“

Nehmen wir an, dass wir uns ein neues Smartphone kaufen. Man hat in der Regel ein klares Gefühl für das Produkt und seine Anwendungsbereiche. Es gibt einfach nachzuvollziehende Parameter wie Prozessorleistung, Auflösung der Kamera oder die Akkukapazität, die vor einem Kauf direkt einem Alternativprodukt gegenübergestellt werden können. Den meisten ist bekannt, dass ein iPhone im Bereich der Fotografie einem alten Nokia überlegen ist, aber dafür eine deutlich kürzere Akkulaufzeit hat. Natürlich hinkt der Vergleich etwas, da das alte Nokia außer dem Spiel Snake nicht viel an Entertainment zu bieten hatte, geschweige denn unterwegs den Computer ersetzen konnte.

Was will ich damit sagen? Wir wissen und verstehen, was ein Smartphone kann und was nicht. Und das schon im Vorhinein, wenn man es beispielsweise im Geschäft testet oder technische Daten vergleicht. Auf den ersten Blick erkennen die Technik-affinen unter uns, ob das Mobiltelefon, das auf dem Kaffeetisch neben uns liegt, die aktuelle Version ist. Das ist bei einem Versicherungsvertrag nicht so einfach.

Im Gegensatz zu physischen Produkten, deren Qualität und Eigenschaften vor dem Kauf geprüft werden können, bleibt die tatsächliche Leistung einer Versicherung also oft bis zum Eintritt des Schadensfalls nebulös, da der Inhalt einer Polize bis zum Schadensfall häufig abstrakt bleibt. Erst dann zeigt sich, ob das Leistungsversprechen gehalten werden kann.

Der Schaden ist daher der wichtigste Kontaktpunkt zwischen Versicherer und Versicherungsnehmer:in – und damit den Versicherungsmakler:innen.

### Kernfragen des Versicherers

Für den Versicherer stehen grundsätzlich folgende zentrale Fragen im Raum, wenn die Schadenmeldung einlangt:

1. Muss ich zahlen?
- 1a. Muss ich wirklich zahlen?
2. Wieviel muss ich zahlen?
3. Kann ich eventuell Regress nehmen?

Um diese Fragen zu beantworten, überprüft der Versicherer verschiedene Aspekte. Zunächst, ob es den richtigen Vertrags(inhalt) gibt, die Prämie bezahlt wurde, ob mögliche Ausschlussgründe bestehen sowie ob Obliegenheiten verletzt und Gefahrerhöhungen vorgenommen bzw. zugelassen wurden. Es gibt schlichtweg viele unterschiedliche rechtliche und vertragliche Grundlagen, die Berücksichtigung finden müssen, da sie dazu dienen, das versicherte Risiko zu minimieren und die Interessen der Vertragsparteien zu schützen. Wenn ein Verschulden des Versicherungsnehmers vorliegt und die Obliegenheitsverletzung kausal für den Schaden war, führt dies zur anteiligen oder gänzlichen Leistungsfreiheit des Versicherers. Auch Gefahrerhöhungen müssen dem Versicherer unverzüglich angezeigt werden, da sie das Risiko verändern und somit den Versicherungsvertrag beeinflussen.

Auch die genaue Schadenhöhe und das Verhältnis von Versicherungswert zu Versicherungssumme spielen eine wichtige Rolle, die sich in vielen Fällen nur durch das Hinzuziehen von Sachverständigen vor Ort beantworten lassen.

### Schadenmanagement in der Praxis

„Der größte Fehler ist nichts tun“ – diese Maxime unterstreicht die Notwendigkeit, schnell und entschlossen zu handeln.

Verzögerungen von Maßnahmen, die teils aus Unsicherheiten und unklar definierten Zuständigkeiten resultieren, ziehen aber meist gravierende Konsequenzen nach sich.

Maßnahmen werden dann unkoordiniert begon-

nen und später revidiert. Solche frustrierten Aufwände verzehren Ressourcen und wertvolle Zeit, die benötigt wird, um durchdachte Pläne kurz-, mittel- sowie langfristige Lösungen zu entwickeln. Effektiven Maßnahmen setzen damit erst relativ spät ein, wodurch Chancen für die Schadensbegrenzung verpasst und die Auswirkungen unnötig verschärft werden. Um solche Situationen zu vermeiden, ist ein proaktives und gut strukturiertes Schadenmanagement unerlässlich, das bereits in den ersten Tagen Geld sparen und den Gesamtschaden begrenzen kann.

Ziel ist die rasche Regulierung des Schadens, um den ehestmöglichen Wiederaufbau bzw. die Wiederinbetriebnahme und Nutzbarkeit zu gewährleisten und Kosten zu reduzieren. Das ist nur möglich, wenn „alle an einem Strang ziehen“, die Kommunikationswege klar sind und rasche Einigungen erzielt werden. Für den Versicherer ergeben sich, neben der geringen Höhe der nach §1 VersVG bestehenden Ersatzpflicht durch die schnellere Abwicklung, auch weitere Vorteile, da sich Aufwände für die Sachbearbeitung verringern und Reserven früh aufgelöst werden können.

### Struktur und Ablauf im Schadenmanagement

Schadenmanagement erfordert eine sorgfältige Planung und die Zusammenstellung eines kompetenten Teams, das aus verschiedenen Schlüsselrollen besteht:

- 1. Projektleitung:** Die Projektleitung übernimmt die Verantwortung für die Gesamtkoordination und ist für die Kommunikation, das Erreichen der Projektziele und das Berichtswesen zuständig.
- 2. Projektassistenz (Back Office):** Das Back Office unterstützt die Projektleitung bei den administrativen Aufgaben und im Berichtswesen. Es wird für eine lückenlose Dokumentation gesorgt und sichergestellt, dass alle relevanten Informationen verfügbar sind.
- 3. Technische Projektmitarbeiter:innen:** Sie übernehmen die operativen Tätigkeiten vor Ort, wie Messungen und Fotodokumentationen

und sind auch für die Koordination der Sanierungsunternehmen zuständig.

- 4. Expertenpool:** Dieser Pool umfasst ggf. externe Fachleute zur fachlichen Beratung, die bei Bedarf hinzugezogen werden, um spezielle Fragestellungen zu klären oder vertiefende Analysen durchzuführen; etwa in den Bereichen Bauwesen, Raumklima (Schimmelbildung), Metallurgie (Korrosion, Chlorid Beaufschlagung) oder andere labortechnische Untersuchungen.

Während des gesamten Projekts findet eine enge Abstimmung zwischen allen Beteiligten statt, damit diese stets auf dem aktuellen Stand sind und zeitnah auf Änderungen reagieren können. Diese enge Zusammenarbeit aller Beteiligten ist das Fundament für den Projekterfolg.

Schadenmanager:innen fungieren als zentrale Kommunikationsdrehscheibe zwischen allen Beteiligten – Versicherer, Versicherungsnehmer:in, Makler:in, Sachverständigen und Sanierungsfirmen. Diese zentrale Rolle hilft, die Schadenregulierung transparent und effizient zu gestalten, Fehler zu minimieren und den Prozess zu beschleunigen.

In der ersten Phase des Schadenmanagement-Prozesses ist eine mehrtägige Präsenz des SM-Teams vor Ort unerlässlich. Zu den durchgeführten Aufgaben zählt die **Erfassung des Ist-Zustands** durch umfassende Fotodokumentationen, bspw. mit Drohnen, und Messungen. Auch das **Erstellen von Tagesberichten und Protokollen** für die kontinuierliche Dokumentation des Fortschritts und als Grundlage für weitere Schritte ist von Beginn an obligat. Nach Abschluss der Ist-Analyse wird eine umfassende Auswertung der gesammelten Daten vorgenommen und deren Ergebnisse in einem strukturierten Bewertungsprozess zusammengefasst.

#### 1. Bewertung des Schadens („Ampel“):

Auf Basis der Analyseergebnisse erfolgt eine Einteilung der betroffenen Bauteile und Einrichtungen in Kategorien. Diese Bewertung dient als Grundlage für

»



Entscheidungen über Abriss, Sanierung oder Erhalt. (siehe Bild 1)

**2. Koordination der Sanierungsmaßnahmen:**

Nach der Bewertung werden in Abstimmung mit dem Auftraggeber bzw. der Auftraggeberin (Versicherer oder Versicherungsnehmer:in) und den Sanierungsunternehmen konkrete Maßnahmen eingeleitet und begleitet.

Die gesamte Sanierung wird dokumentiert und protokolliert, einschließlich der Erstellung von Vernichtungsprotokollen für irreparable Elemente.

Um den kontinuierlichen Betrieb sicherzustellen, ist es zudem wichtig, dass die (Personal)planung eine eventuell erforderliche Anwesenheit von Projektmitarbeiter:innen auch an Wochenenden und Feiertagen berücksichtigt.

**Auf den Punkt gebracht**

„Professionelles Schadenmanagement ist Schlüssel zur effektiven und kundenorientierten Schadensabwicklung.“

Aus unserer Erfahrung lohnt es sich also für alle Parteien möglichst frühzeitig „Schadenmanager“ bzw. „Schadenmanagerinnen“ hinzuzuziehen, die einerseits die Erhebungen zeitnah durchführen sowie im Zuge der weiteren Begleitung relevante Fristen im Auge behalten.

Schadenmanagement basiert auf klaren Strukturen, einer durchdachten Personalplanung und der Fähigkeit, schnell und effizient auf unvor-

hergesehene Ereignisse zu reagieren. Das bietet zahlreiche Vorteile:

- **Zeitersparnis:** Durch klare Zuständigkeiten und strukturierte Abläufe wird der Schaden schneller reguliert.
- **Qualitätssicherung:** Einheitliche Standards und Verfahren gewährleisten eine hohe Qualität der Schadenregulierung.
- **Kosteneffizienz:** Durch die Vermeidung von Doppelarbeit und die Optimierung der Abläufe können Kosten gesenkt werden.
- **Kundenzufriedenheit:** Eine schnelle und transparente Schadenregulierung führt zu einer hohen Zufriedenheit und stärkt die Kundenbindung

Für Versicherungsmakler:innen, die gemäß Maklergesetz (§28 Zi. 6 MaklerG) ihren Kund:innen auch nach Schadeneintritt vollumfänglich zur Seite stehen müssen, bedeutet das große Einsparungspotenziale in Hinblick auf die eigene Haftung - sofern Sie diesen Punkt in Ihrem Maklervertrag nicht abbedungen haben.

Wir bei Risk Experts unterstützen Sie in sämtlichen Phasen der Schadensabwicklung und stärken Ihnen und Ihren Kund:innen den Rücken mit unserer REXpertise in den unterschiedlichsten Fachgebieten.

**Schreiben Sie uns jederzeit:**  
**office@riskexperts.at**

**KONZEPTIONELLES VORGEHEN**

**KATEGORISIERUNG - EVALUIERUNG - MASSNAHMEN "ROT - GELB -GRÜN"**

