

# [ RMK report ]

Neuigkeiten rund um das Versicherungswesen für Kunden & Geschäftspartner der Radloff, Meier & Kollegen Versicherungsmakler GmbH

## Der Millionenschaden – Erfahrung und Kompetenz

### [ Murphy`s Law ]

Der Millionenschaden. Er passiert. Trotz aller Prävention, obwohl alle nur erdenklichen Vorsichtsmaßnahmen getroffen werden. Technik und Organisation helfen das Risiko einzugrenzen, es zu verringern. Eine absolute Sicherheit gibt es nicht. Zufall, Naturgewalten, Brandstiftung und menschliches wie technisches Versagen bleiben latente und schwer beherrschbare Gefahrenherde. Aber dafür ist man ja versichert ....

Das Team von RMK verfügt über die Erfahrung von vielen Millionenschäden. Nicht zuletzt daher rührt unsere Philosophie, Risiken nicht nur zu managen, sondern nachhaltig zu verbessern. Regelmäßige Brandschutzberatungen gehören daher zu unserem Service. Der beste Schaden ist immer noch der, der überhaupt nicht eintritt. Selbst wenn alle Kosten vom Versicherer übernommen werden, bleibt ein beträchtlicher Aufwand, der Zeit und Nerven unglaublich beansprucht.

### [ Das Vorurteil ]

Ein weit verbreitetes Vorurteil ist die schlechte Zahlungsmoral der Versicherer. „Die suchen doch nur im Kleingedruckten nach einem Weg, damit sie nicht zahlen müssen“. Um es klar zu sagen: Wir haben andere Erfahrungen. Gerade bei Großschäden sind die Versicherer sehr kooperativ und auch zahlungswillig. Vorausgesetzt, die potentiellen Hindernisse wurden bzw. werden aus dem Weg geräumt. Aber das ist zu einem großen Teil ja unser Job.

### [ Summenermittlung – ein strategisches Ziel ]

Sicher eines der größten Problemfelder ist das Thema „Unterversicherung“. In der Police sind bestimmte Versicherungssummen deklariert. Für Gebäude, für die Betriebs-einrichtung, die Vorräte etc. Diese Versicherungssummen sind die Basis für die Prämienberechnung und sie stellen die Obergrenze für die Haftung des Versicherers dar.

Im Schadenfall wird geprüft, ob die Versicherungssumme am Schadentag mindestens so hoch war wie der tatsächliche Wert. Ist das nicht der Fall, spricht man von einer „Unterversicherung“. Wie fatal die Folgen sein können, verdeutlicht unser Beispiel:

❖ Versicherungssumme	
in der Police .....	60,0 Mio. €
❖ tatsächlicher	
(Neu-) Wert .....	75,0 Mio. €
❖ Teilschaden .....	8,0 Mio. €
❖ Entschädigung .....	6,4 Mio. €
❖ <b>Eigenfinanzierung</b>	
<b>des Kunden .....</b>	<b>1,6 Mio. €</b>

Aus unserer praktischen Erfahrung wissen wir, wie die Schadenregulierer und die hinzugezogenen Sachverständigen vorgehen. Daher simulieren wir mit unseren Kunden dieses Szenario; und zwar vor dem Schaden. Nur wenn die Summenermittlung professionell durchgeführt wurde, attestiert der Versicherer einen sogenannten „Unterversicherungsverzicht“. Das heißt, die in der Police dokumentierte Versicherungssumme wird als richtig anerkannt. **Also größtmögliche Sicherheit!**

Darüber hinaus gibt es noch weitere „hand-feste“ Vorteile: Die lästige und mühevoll-e Summenermittlung im Schadenfall entfällt; Zahlungen fließen schneller und höher, da ein gewichtiger Hinderungsgrund (Unterversicherung) schon im Vorfeld beseitigt wurde.





### [ Die Stolperfälle im Aktenschrank ]

Versicherungspolice für Industrieunternehmen zeichnen sich nicht gerade durch Übersichtlichkeit aus. Neben dem eigentlichen Vertragstext sind diverse Merkblätter und Sicherheitsvorschriften angehängt. Allerdings als wesentlicher Vertragsbestandteil! Es ist – leider – absolut üblich, dass die Police in der Buchhaltung landet, dort rechnerisch geprüft wird und dann in den Aktenschrank zur Ablage wandert. Einschließlich der Merkblätter und Sicherheitsvorschriften. Dort liegen sie dann ...

Wie dramatisch die Folgen sein können, zeigt der Brand im Düsseldorfer Flughafen vor einigen Jahren. Bei Wartungsarbeiten durch eine Fremdfirma wurden auch Flex-Arbeiten durchgeführt. Durch die Funkenbildung entstand ein Großbrand. 18 Tote und rd. 350 Mio. € Schaden sowie Regressforderungen in etwa gleicher Höhe. Die Flughafenbetriebsgesellschaft hat es versäumt, den sog. „Schweißerlaubnisschein“ für die Fremdfirma auszustellen. Darin verpflichtet sich die Fremdfirma u.a. alle notwendigen Sicherheitsvorkehrungen zu treffen um Schäden zu vermeiden, einen Feuerlöscher für Entstehungsbrände griffbereit zu halten usw. Gerade Letzteres fehlte; mit fatalen Folgen, auch finanziell: Die Versicherer verweigerten die Entschädigung des Brandschadens, da vertraglich vereinbarte Sicherheitsvorschriften (Obliegenheiten) nicht eingehalten wurden.

Dies ist nur ein Beispiel. Stichwortartig seien hier noch die jährliche Revision der elektrischen Licht- und Kraftanlagen, brennbare Sachen näher als 2,5 m an Batterieladestationen oder die Wartung von Brandschutz Türen und Sprinkleranlagen genannt. Die Einhaltung dieser Sicherheitsvorschriften bzw. Obliegenheiten werden bei einem Großschaden ganz sicher geprüft!

### [ Sachverständige ]

Bei Großschäden werden grundsätzlich externe Sachverständige hinzugezogen. Beauftragt werden sie vom Schadenregulierer des Versicherers. Es handelt sich üblicherweise um öffentlich bestellte und vereidigte Sachverständige. Insofern kann man auch eine Objektivität bei ihren Bewertungen unterstellen; unsere Erfahrungen haben das durchaus bestätigt. Dennoch wird wohl kein Sachverständiger so ganz vergessen können, wer ihn letztlich bezahlt.

Je nach Umfang des Schadens können bis zu 5 Sachverständige hinzugezogen werden und zwar für die Bereiche Gebäude, Betriebseinrichtung, Vorräte, Betriebsunterbrechung und Chemie. Bei Bedarf ziehen die Sachverständigen ihrerseits noch „Spezial-Spezialisten“ hinzu. Große und lange Gesprächsrunden sind Usus.

Wir haben überwiegend sehr positive Erfahrungen mit den vom Versicherer beauftragten Sachverständigen gemacht. Sollte jedoch der Kunde oder wir das Gefühl haben, dass da etwas „nicht rund“ läuft, können jederzeit ei-

gene Sachverständige eingeschaltet werden. Auch während einer bereits laufenden Schadenregulierung. Die Sachverständigen beider Parteien benennen dann einen „Obmann“. Im Zweifel ist dessen Schiedsspruch dann für beide Seiten bindend. Die Kosten für dieses Sachverständigenverfahren trägt auch der Versicherer, sofern wie üblich Sachverständigenkosten pauschal mit versichert sind.

### [ Strategie und „Spielregeln“ ]

Bei Großschäden gelten ganz eigene Regeln und Facetten. Einige haben wir kurz skizziert:

Der Versicherer hat grundsätzlich ein ausgeprägtes Eigeninteresse, den Schaden möglichst schnell zu regulieren: Jede Verzögerung geht – über die Betriebsunterbrechungsversicherung – zu seinen Lasten. Dementsprechend ist die gesamte Abwicklung nach den von uns gemachten Erfahrungen von hoher Professionalität und Zielstrebigkeit geprägt.

Das Zusammenspiel der Sachverständigen untereinander und mit dem eigentlichen Verhandlungsführer, dem Schadenregulierer des Versicherers, erfordert einen gewissen Freiraum. Den muss man gewähren und respektieren; Geduld ist angesagt. Die Sachverständigen geben in der Regel Takt und Geschwindigkeit vor.

Die Kunst besteht darin, mit Fingerspitzengefühl zum richtigen Zeitpunkt einzugreifen und das Heft des Geschehens wieder an sich zu ziehen. Bei aller Detailgenauigkeit darf nie der Blick für das Ganze, die Strategie, verloren gehen. Darin findet der Betreuer (Makler) sein Betätigungsfeld.

Die Sachverständigen müssen sich – bei aller gebotenen Objektivität – ihrem Auftraggeber gegenüber beweisen („Wess` Brot ich ess` ...“). Streichungen und Kürzungen von Ansprüchen sind in einem gewissen Rahmen daher wenig überraschend und auch nicht zu verhindern.

Es kann auch vorkommen, dass der geschädigte Kunde unsicher ist, wie er sich zu bestimmten Punkten verhalten oder positionieren soll. Es ist völlig legitim um eine Unterbrechung zu bitten, um sich intern (z.B. mit dem Makler) zu beraten.

### [ Zahlungen ]

Oberste Priorität hat die Liquidität des Unternehmens. Schneller Geldfluss von den Versicherern ist daher von Nöten. Wenn diese Voraussetzungen erfüllt sind, wird der Versicherer auch rasch zahlen:

- ❑ Klarheit hinsichtlich der Schadenursache (versicherter Schaden?)
- ❑ kein erkennbarer Verstoß gegen Sicherheitsvorschriften
- ❑ keine erkennbare bzw. zu vermutende „Unterversicherung“

Hier schließt sich der Kreis. Unsere hartnäckigen Bemühungen um Schadenprävention durch Brandschutzberatungen, unsere penetranten Hinweise auf Sicherheitsvorschriften in unseren Jahresgesprächen und unser manchmal nerviges „Wadlbeißen“ beim Thema Summenermittlung/Unterversicherungsverzicht, dienen letztlich nur diesem strategischen Ziel: Schneller und hoher Geldfluss im Schadenfall.

Sobald echter Geldbedarf in Form von erteilten Reparaturaufträgen, Sanierungs- und Reinigungsmaßnahmen oder Neubestellun-

gen durch die Sachverständigen attestiert wurde, sprechen diese eine Befürwortung für eine angemessene Akontozahlung aus. Und zwar jeder SV für seinen Bereich. Die Zahlung selbst gibt dann der verantwortliche Schadenregulierer, oder bei sehr großen Schäden die Regulierungskommission, bestehend aus mehreren Versicherern, frei.

### [ Der Idealfall ]

Wie es idealerweise laufen sollte, zeigt ein Beispiel aus der Praxis: Schaden bei unserem Kunden rund 5 Mio. €. Erste Akontozahlung über 1,4 Mio. € (!) bereits nach 10 Tagen! Die Liquidität war gewährleistet, das Überleben des Unternehmens sichergestellt. 800 Beschäftigte konnten ihren Arbeitsplatz behalten. Entscheidend war in diesem Fall, dass aufgrund der sorgfältigen Summenermittlung vom Versicherer ein „Unterversicherungsverzicht“ ausgesprochen wurde; im Schadenfall gab es an dieser Stelle kein Fragezeichen.

### [ Kein Blankoscheck ]

Selbst wenn alle Dinge glatt laufen: Der Versicherer stellt keinen Blankoscheck aus. Es ist ein hartes Stück Arbeit zu leisten, bis Geld fließt. Das Befüllen einer Excelltabelle genügt nicht. Jeder Anspruch muss detailliert belegt und dokumentiert werden. Das ist mühselig, aber nicht zu vermeiden.

### [ „Allzeit bereit!“ ]

Dieses Pfadfinder-Motto haben wir für uns adaptiert. Unsere Kunden brauchen uns dann, wenn „die Bude“ brennt. Und zwar wörtlich. Es nützt doch überhaupt nichts, wenn am Karfreitag ein Brand ausbricht und der Anrufbeantworter des Maklers auf die am Dienstag nach Ostern wieder beginnenden Bürozeiten hinweist. Auch an Sonn- und Feiertagen muss schnell jemand vor Ort sein, der Erfahrung hat, was zu tun ist und was getan werden kann.

Auch hier ein Beispiel aus der Praxis: Brandschaden in einer Gießerei; Schadenhöhe rd. 4,5 Mio. €. Der Schaden wurde am Sonntag, mittags um 12.00 Uhr, entdeckt. Eine Stunde später war einer unserer Geschäftsführer vor Ort. Am nächsten Tag um 9.00 Uhr waren bereits die Schadenregulierer und Sachverständigen an der Schadenstätte.

### [ Fazit ]

Der Großschaden ist nicht immer ein Naturereignis, das nicht beeinflussbar ist. Kennt man das Rahmen-Szenario, kann man entsprechende Vorkehrungen und Maßnahmen treffen. Eine clevere Industriepolice tut das ihre dazu. Der Makler profiliert sich dann als Topberater, wenn er nicht nur während des Schadens seinen Kunden begleitet, sondern ihn schon vorher entsprechend coacht.

So wichtig niedrige Prämien sind, bei einem Millionenschaden zählen plötzlich ganz andere Dinge. Dann ist die Gesamtperformance von Makler und Versicherer wichtig. Das sollte man nicht vergessen.



*Basch W.*

**Manfred Radloff**





# [ R M K report ]

## ANSCHRIFT

Radloff, Meier & Kollegen  
Versicherungsmakler GmbH  
Bartholomäusstraße 26 C  
D-90489 Nürnberg

## KOMMUNIKATION

Fon +49 (09 11) 37 65 03-0  
Fax +49 (09 11) 37 65 03-33  
info@r-m-k.de · www.r-m-k.de

## GESCHÄFTSFÜHRER

Versicherungsfachwirt  
Manfred Radloff  
Versicherungsbetriebswirt (DVA)  
Rudolf Meier

## VERMITTLERREGISTER

IHK München  
Register-Nr. D-QXUY-IAYYV-85



Verband  
Deutscher  
Versicherungs-  
Makler e.V.



Ein Partnerunternehmen  
der Martens & Prahl-Gruppe  
www.martens-prahl.de