

Versicherungsmakler als Risikomanager – Querdenker sind im Vorteil



Von Reinhard Jesenitschnig,
C:M:S Contracta Maklerservice GmbH

Auch wenn Winston Churchill nur an Statistiken glauben mochte, die er selbst gefälscht hatte, gibt es doch solche, an deren Wahrheitsgehalt wir nicht vorbeikommen. Die Brandschadenstatistiken der Österreichischen Brandverhütungsstellen gehören dazu.

Im Jahr 2012 ereigneten sich in Österreich 7.683 Brandfälle mit höherem Einzelschaden als 2.000 Euro, die Gesamtsumme betrug rund 280 Mio Euro. Interessante Rückschlüsse lässt die Betrachtung zu, wo sich diese Brände ereigneten. Mehr als 50% entfielen auf private Haushalte. Die Landwirtschaft lag mit 19% deutlich dahinter, dicht gefolgt vom Gewerbe mit 16%. Das Schlusslicht bildete mit 4% die Industrie. Hier stieg seit 2009 zwar die Zahl der Brände leicht an, das Schadenausmaß verringerte sich aber deutlich von 42,5 Mio. (2009) auf 23,9 Mio. Euro (2012). In Gewerbebetrieben ereigneten sich im gleichen Zeitraum zwischen 1.100 und 1.220 Brände pro Jahr, die Höhe aller Schäden zusammen pendelte sich bei rund 90 Mio. Euro jährlich ein.

Der Schadenumfang in Industrie und Gewerbe ist wohl auf die hohe Wertekonzentration in diesen Bereichen zurückzuführen. Zu denken geben müssen uns aber Anzahl und Ursachen der Brände. Überall dort, wo be-

hördliche Betriebsgenehmigungen, Gesetze und Auflagen streng kontrolliert werden, nimmt man Brandschutz ernst. In privaten Haushalten gelten diese strengen Vorschriften (noch) nicht oder werden kaum beachtet. Zudem ist das Sicherheitsbewusstsein bei vielen Mitbürgern spärlich ausgebildet („es wird schon nichts passieren...“). Mit der österreichweiten Vereinheitlichung von Bauvorschriften, der Vorschreibung von Rauchwarnmeldern auch in privaten Haushalten und der verpflichtenden Feuerbeschau in angemessenen Zeitabständen ist ein erster Schritt in Richtung Prävention bei Feuerschäden erfolgt. Wenn man weiß, dass offenes Licht und Feuer die häufigsten Brandursachen sind, steht allerdings noch ein hohes Maß an präventiver Aufklärungsarbeit an.

Diese läge im ureigenen Interesse von Versicherern, wird aber kaum wahrgenommen. Eine zweite, ebenso wichtige Verpflichtung entspringt dem Grundsatz von Treu und Glauben, nämlich im Schadensfall nicht zu prüfen, wie die Leistungsverpflichtung abgewehrt, sondern wie ihr nachgekommen werden könne. Das wäre ein Paradigmenwechsel im Bewusstsein der Versicherer und ihrer Sachbearbeiter. Er hätte zur Folge, dass Versicherer zwar nicht wesentlich mehr leisten müssten, weil sich ja die Vertragsgrundlagen dadurch nicht ändern. Sie würden aber in vielen Fällen rascher zahlen und sich zudem hohe Rechtskosten ersparen. Neben diesem positiven monetären Effekt würde sich auch ihr Image deutlich verbessern. Bis es aber so weit ist, bleiben Prävention und positive Leistungsprüfung Domäne der Versicherungsmakler.

Die Prävention beginnt mit einer „angemessenen Risikoanalyse“. Das Maklergesetz schreibt Versicherungsmaklern zwar kein Risikomanagement vor, trotzdem sollten sie bei der Risikoanalyse einige Dinge beachten,

die vielleicht auf einem Streifzug durch das Unternehmen nicht bemerkt werden kann oder deren Berücksichtigung ein wenig Querdenken verlangt.

Verantwortungsbewusste Unternehmer wissen um den Sinn von Versicherungen und sind daher meist auch bereit, für die Vorbereitung des Vertragsabschlusses ausreichend Zeit und Mitarbeit zu investieren. Ist dies nicht der Fall, liegt es am Makler, diese Zeit mit überzeugenden Argumenten einzufordern. Niemand kennt das Unternehmen besser als der Unternehmer selbst. Eine Besichtigungsanalyse zeigt vordergründiges Gefahrenpotenzial, wie fehlende Feuerlöscher oder Feuer hemmende Behältnisse für Abfälle. Aber auch Rückstände von Lackiermaterial in Tischlereien oder ölige Putzmittel und Metallschwämme in mechanischen Werkstätten können durch chemische Reaktion ohne Zündmittel Brände auslösen und sollten daher entfernt bzw. sicher gelagert werden. Unterlagen, die spätestens im Schadenfall auf den Tisch kommen, sollten schon vor Abschluss der Versicherung eingesehen werden. Das sind beispielsweise Baugenehmigungen und die darin angeführten Auflagen, Protokolle der Feuerbeschau, Bescheide für die Betriebsstättengenehmigung oder baubehördliche Genehmigungen von Heizanlagen.

Ein Brand, zehn Jahre nach der Errichtung einer Hackschnitzelanlage, führte vorerst zur Ablehnung durch den Feuerversicherer. Die Erfüllung von Auflagen im Baubescheid wurde nicht angezeigt, die zwingenden Bestätigungen der Professionisten über die Baufertigstellung wurden der Gemeinde nie vorgelegt. Dass die Gemeinde und auch der über Jahre arbeitende Kaminkehrer ebenfalls säumig waren, brachte nach vielen Diskussionen und Nerven zermürenden Verhandlungen einen unter diesen Umständen befriedigenden Vergleich mit dem Versicherer. Hätte der Versicherungsvermittler bei Abschluss des Vertrages in den Baubescheid Einsicht genommen und die Erfüllung der darin enthaltenen Auflagen hinterfragt, wäre vermutlich zehn Jahre später keine Diskussion entstanden.

Eine aufmerksame Betriebsbesichtigung kann gutes Geld wert sein und Ärger im Schadenfall ersparen. Das mussten ein Sportartikelhändler und sein Versicherungsvermittler erfahren, nachdem im Betriebsgebäude eingebrochen und ein Schaden von rund 50.000 Euro verursacht worden war. Die Täter gelangten durch Abdrehen eines Schloss-Zylinders ins Innere des Gebäudes. Dieser stand zwei Zentimeter hervor und die Türe wies zudem ein Plastikschließteil auf. In den Versicherungsbedingungen waren Sicherheitsschlösser mit innen verschraubten Metallschließblechen gefordert. Aufgrund der Kausalität dieses Mangels lehnte die Versicherung erfolgreich ihre Leistungsverpflichtung ab. Der betroffenen Türe, noch dazu in einem verwinkelten, nicht einsehbaren Hinterhof, war bei Antragsaufnahme keine Beachtung geschenkt worden. Aber gerade ihre Lage und das leicht zu knackende Schloss waren besonders gefährlich.

Versicherungsmakler wissen zwar viel über Risiken und wie sie versichert werden können, sind in der Regel aber dennoch keine ausgebildeten Risikomanager. Sie sollten sich daher für Schätzungen und komplexe Risikoerhebungen an ausgebildete Fachleute wenden, die Kontrolle aber nicht aus der Hand geben. Ein von der Versicherung gestellter Schätzer führte die Bewertung mehrerer Gebäude eines Mastbetriebes für Geflügel durch. Hierbei teilte er zwar jedem Gebäude einen prozentuellen Anteil für die Heizung zu, bewertete aber die eigentliche Heizanlage nicht gesondert. Der Versicherungsmakler berücksichtigte trotz Zusicherung, dass die vom Schätzer gewählte Vorgangsweise alles abdecke, aus Vorsichtsgründen im Antrag eine Vorsorgeposition, die in etwa dem Neuwert der zentralen Heizanlage entsprach. Zudem wurde vom Versicherungsmakler eine fachmännische Risikoerhebung für die Feuerversicherung veranlasst. Wenige Jahre später stand das Objekt in Flammen und die Arbeit des Maklers auf dem Prüfstand. Ohne die Vorsorgesumme hätte eine Unterversicherung von satten 350.000 Euro vorgelegen, die Diskussion über fehlerhaftes Verhalten des von der Versicherung gestellten Schätzers konnte unterbleiben. Die Risikobemängelungen der erhebenden Sachverständigen (fehlende Feuermauer, unzureichende Brandmeldeanlage usw.) konnten mit dem vorliegenden Risikobericht entkräftet werden.

„Eine aufmerksame Betriebsbesichtigung kann gutes Geld wert sein und Ärger im Schadenfall ersparen.“

Diese Beispiele zeigen, wie eine kluge oder weniger kluge Risikoanalyse bei Vertragsabschluss darüber entscheidet, ob Versicherer leisten oder erfolgreich ablehnen.

Aber auch wenn gute Risikoanalysen und Vertragsgestaltungen zu problemloser Schadenabwicklung mit Versicherern führen können, eröffnen sich im Ernstfall immer wieder neue und unerwartete Fronten. So vertrat nach dem Brand beim Geflügelzüchter der Sachverständige, ein Architekt und Ziviltechniker, tatsächlich den Standpunkt, die Außenmauern, verstärkt mit einem Betonkranz, könnten stehen bleiben. Harte verbale Auseinandersetzungen und die Beiziehung eines Statikers ließen die Versicherung schließlich auf seine Dienste verzichten und die gesamte Versicherungssumme des Gebäudes fließen. So wurde der Versicherungsmakler vom Risikomanager zum erfolgreichen Schadenmanager!

Ein Beispiel dafür, dass die Tätigkeit von Versicherungsmaklern Kenntnisse vieler Berufszweige umfasst. Hausverstand und die Einsicht, dass Versicherungen nur eine zweitbeste Möglichkeit sind, lassen nach Wegen zur Risikoverminderung und -vermeidung suchen. Für jene Schäden, die dann noch auftreten, sind Versicherungen aber eine sehr gute Lösung.