



Mag. Martin Weissnar, MBA,
Head of Insurance Consulting



Ing. Bettina Vojinovic,
Sachverständige / Expertin



Schadenmanagement - jeder Schaden braucht seinen Manager

Kein Schaden ist wie der andere und doch gibt es Gemeinsamkeiten - die beteiligten Parteien. Schädiger, Geschädigter, Sanierungsfirmen, Hersteller, Sachverständiger, Makler, Versicherer, Anwälte. Und das sind nur die Hauptakteure, je nach ihren jeweiligen Interessen. Besonders Maklern und Versicherern kommt im Schadenfall eine besondere Bedeutung zu.

Und wozu braucht man jetzt noch zusätzlich einen Schadenmanager?

1. Analyse Schadenssituation und Vorschläge und Konzeptionierung von
 - sofortigen Schadenminderungsmaßnahmen
 - Beweissicherungsmaßnahmen
 - Monitoring-Maßnahmen
2. Konzept zur technischen Schadensanierung und zeitlicher Abfolge der Sanierungsmaßnahmen
3. Erstellung alternativer Sanierungsszenarien mit einem optimierten Ansatz
4. Analyse der Deckungs- und Haftungssituation / Konzeption Strategie
5. Koordination operatives Schadenmanagement (z.B. Sanierungsfirmen etc.)
6. Koordination + „Clearingstelle“ zwischen Auftraggebern und den am Schaden beteiligten Parteien

Präsenz vor Ort

Wichtig ist es rasch vor Ort zu sein, und genügend Ressourcen zu haben, um auch längere Zeit vor Ort bleiben zu können. Vor allem in den ersten Tagen / Wochen ist ein täglich entscheidungsreifes Aufbereiten von Themen zur Vorlage an den Auftraggeber erforderlich. Die wesentlichen Informationen und das Beurteilen einer sich ständig ändernden Lage sind sinnvoll und effizient nur vor Ort möglich.

Das richtige TEAM

Schadenmanagement ist eine Querschnittsmaterie und bedarf daher eines schlagkräftigen Teams mit den unterschiedlichsten Fähigkeiten und Kompetenzen. **Fachlich technischer Schwerpunkt mit viel Erfahrung.** Wie kann man technisch den Schaden mindern, Schadenvergrößerung vermeiden? Wie werden Ausschreibungen gemacht, Angebote verglichen? Welche Sanierungsfirmen

haben welches Know-how? Welche Sachverständigen sind beizuziehen und womit zu beauftragen? **Koordination vor Ort.**

Analytische konzeptionelle Fähigkeiten

Welche berechtigten Interessen haben die Akteure und welche Prioritätenliste ist schlussfolgernd zu erstellen? Welche Bereiche sind nicht veränderbar? Gibt es Zeitfenster? **Risikobasierender Ansatz zur Schadenabwicklung.** Welche Risiken ergeben sich aus den einzelnen, meist temporären provisorischen Maßnahmen? Wer trägt das Risiko? Was passiert im worst-case? Welcher zeitliche Ablauf der einzelnen Sanierungsmaßnahmen ist am effizientesten? Terminisierung, Einweisungen und Überwachung der Ausführungen vor Ort. **Versicherungstechnisches Know-how.** Welche Kosten sind grundsätzlich versichert? Welche Dokumentation hilft zur späteren Nachvollziehbarkeit des Schadensanierungsprozesses? Welche Ansprüche bestehen außerhalb der eigenen Versicherungsdeckung? Welche Fakten müssen beurteilt werden, um das Regresspotential bewerten zu können?

Es ist die Aufgabe des Schadenmanagers, die richtigen Fragestellungen im Plenum der Hauptakteure zu stellen und basierend auf den Schlussfolgerungen einen koordinierten Schadenprozess zu erstellen.

Was bringt das Schadenmanagement?

Dem Geschädigten / Versicherungsnehmer: Das Outsourcen des Schadenmanagements bedeutet einen Ansprechpartner täglich vor Ort zu haben. Das schont die eigenen Ressourcen und gewährleistet, dass versicherte und vor allem nicht versicherte Interessen (Marktpräsenz, Kundenverlust, Haftungsansprüche etc.) hohe Priorität haben, die letztlich die Ertragssituation wenig beeinflussen werden.

Dem Versicherer: Schadenminderungspotentiale werden vor Ort erkannt und umgesetzt. Kurze Reaktionszeiten resultieren in eine kürzere Schadenerledigung, damit können Schäden schneller geschlossen werden. Kosteneinsparung durch Überwachung von Sanierungsvorgängen und somit Schonung der eigenen Ressourcen.

Dem Makler: Ein Team bei Seite zu haben, das den

kurzfristig hohen Ressourcenbedarf durch ein interdisziplinäres Team abdeckt.

Geschädigte und/oder Versicherungsnehmer beauftragen einen Schadenmanager zur Wahrung und Durchsetzung Ihrer (meist nicht versicherten) Interessen in der Schadenabwicklung. Dies kann z.B. die effektive Beschleunigung des gesamten Sanierungsprozesses sein. Hier gilt es den fortlaufenden Betrieb möglichst nicht zu beeinflussen um die Kundenzufriedenheit, Lieferverpflichtungen und letztlich den Ertrag zu sichern. Im Fall eines Totalschadens ist es die Aufgabe des Schadenmanagers, alternative Produktionsmöglichkeiten zu finden. Wenn es einen Business Continuity Plan gibt, ist wertvolle Arbeit bereits im Vorfeld geleistet. Dann hat der Schadenmanager die Umsetzung nach den aktuellen Gegebenheiten zu gewährleisten.

Schadenmanagement kann je nach Komplexität und Auswirkung des Schadenereignisses wenige Tage bis hin zu mehreren Monaten andauern.

Jeder Schaden braucht seinen Manager

Schadenmanagement ist in verschiedenen Bereichen einsetzbar von Naturkatastrophen, über den klassischen Feuerschaden, Bauwesen Montageschäden und Cybervorfälle. Ein effektives Schadenmanagement kann dazu beitragen, finanzielle Verluste zu minimieren, die Sicherheit zu gewährleisten und die Wiederherstellung nach Schäden zu beschleunigen.

Schadenmanagement ist konkurrenzlos

Der Schadenmanager agiert auch als Koordinations- und Clearingstelle. Jede Funktion und Aufgabe der Hauptakteure bleibt bestehen, da der Schadenmanager grundsätzlich nicht die Kernaufgaben eines Maklers oder Versicherers übernimmt. Den Schaden zu verhandeln oder zu entscheiden, wie der Schaden entschädigt wird obliegt weiterhin den Hauptakteuren. Auch werden grundsätzlich keine Sachverständigengutachten vom Schadenmanager erstellt.

Aus dem Nähkästchen geplaudert

- **Rasch vor Ort zu sein**, sich schnell einen Überblick zu verschaffen, Ablauf- und Kommunikationsstrukturen festlegen und als Verantwortlicher Sofortmaßnahmen zu treffen, hat erheblichen positiven Einfluss auf das weitere Schadenprozedere. Dies kann die Evakuierung von Menschen, das Abschalten von Anlagen oder andere Schritte umfassen, um die Sicherheit zu gewährleisten. Daher rechtzeitig den Schadenmanager beauftragen.
- **Kommunikation:** Während des gesamten Prozesses ist die Kommunikation

zwischen allen Akteuren vorrangig mit dem Geschädigten, dem Makler und dem Versicherer von entscheidender Bedeutung. Je schneller und intensiver der Informationsaustausch erfolgt, umso schneller können die richtigen Weichen gestellt werden, und situativ reagiert werden.

- **Dokumentation:** Es ist wichtig, den jeweiligen Informationsstand und die darauf basierenden Entscheidungen nachvollziehbar genau in Form von Berichten und Protokollen zu dokumentieren.
- **Prävention und Verbesserung:** Da der Schadenmanager als Beratungs- und Entscheidungsstelle agiert, kann er in der Regel sehr detailliert Verbesserungsvorschläge zur Risikoprävention geben.

Die Herausforderung des Schadenmanagements besteht darin, die folgenden Ziele in eine ausgewogene Balance zu bringen:

- Effektivität (die richtigen Dinge tun),
- Effizienz (die Dinge richtig tun),
- Kundenzufriedenheit

Die Risk Experts unterstützt Sie in Ihrer Rolle als Versicherungsmakler:in mit jahrelanger Expertise und Know-how in unterschiedlichsten Branchen.

Wenn Sie mehr über unsere Dienstleistungen erfahren wollen, besuchen Sie uns unter

www.riskexperts.at oder schreiben uns an office@riskexperts.at

