

KONZEPTE INNOVATIVER SCHADENPRÄVENTION

Geringer Aufwand, grosser Nutzen

Bereits vor einem Schadenereignis können Versicherungen eingreifen, um mögliche Auswirkungen zu minimieren. **Fünf Fallbeispiele** zeigen Ansatzpunkte.

BRUNO KÄSLIN, BERNARD EL HAGE

Das Wissen um die Bedeutung des «Moment of Truth» und die damit verbundene effiziente sowie rasche Regulierung des Schadenmanagements ist in der Assekuranz inzwischen weit verbreitet. Doch bereits vor dem Schadenereignis können Versicherungen in die Verbesserung der Sicherheitslage eines Kunden eingreifen, indem aktiv versucht wird, Schäden zu verhindern. Die Bedeutung zeigt sich besonders vor dem Hintergrund, dass Versicherungsschäden und ihre Bearbeitung mit rund 60 bis 70 Prozent der Prämieinnahmen der grösste Kostenfaktor in der Assekuranz sind.

Dementsprechend hoch ist das Einsparpotenzial für Versicherer, wenn Schäden direkt verhindert oder zumindest vermindert werden. Verbesserungsmassnahmen im Schadenmanagement haben daher eine grosse Hebelwirkung. Insbesondere durch den Einsatz neuer kostengünstiger Technologien können im Bereich Prävention neue Akzente gesetzt werden.

Wirkungsvolle Technologien

Je nach Zielsetzung kann das Schadenmanagement zwischen verschiedenen Schadenpräventionsmassnahmen entscheiden. Die Massnahmen reichen vom relativ wenig aufwändigen Publizieren von

Präventionsinformationen über die aktive Beratung von eigenen Kunden bis hin zum Betreiben eines eigenen Forschungs- und Expertisezentrums, das die ganze Palette an Präventionsdienstleistungen abdeckt. Je nach Massnahme kann

zwischen tiefer und sehr hoher Wirkung unterschieden werden. Insbesondere neue Technologien wie Sensoren, Mikrochips oder RFID-Tags (Funkchips) versprechen in Zukunft im Bereich der Prävention Akzente zu setzen.

Permanente Überwachung

So existieren schon heute Autoreifen mit integrierten Sensoren auf



BILD: ISTOCKPHOTO

Auch der Kopf darunter zählt bei der Minimierung von Schäden.

Bruno Käslin und Dr. Bernard El Hage sind Projektleiter am Institut für Versicherungswirtschaft der Universität St. Gallen. www.ivw.unisg.ch

dem Markt, deren Zustand permanent überwacht wird und bei kritischen Ereignissen wie etwa abgefahrenen Reifen, zu wenig Druck oder zu starker Quetschung der Karkasse den Fahrer warnen und damit zur Unfallprävention auf der Strasse beitragen.

Schäden früher erkennen

Ebenso gibt es den intelligenten Werkzeugkasten, der sich meldet, wenn einzelne Werkzeuge liegen gelassen werden, was z. B. in der Wartung von Flugzeugen verheerende Auswirkungen haben kann. Neue Technologien tragen dazu bei, Schäden früher zu erkennen und präventiv zu verhindern, wie die fünf auf diesen Seiten gezeigten Beispiele darlegen.

Rolle der Versicherung

Auf Grund ihrer Erfahrungen im Umgang mit Schäden können die Versicherungen in der Schadenverhütung wichtige Aufgaben übernehmen (vgl. Abbildung «Funktion des Versicherers in der Schadenprävention» auf Seite 10):

– *Initiator*: Der Versicherer unterstützt den Einsatz präventiver Massnahmen bei seinen Kunden. Er entlohnt sie mit Preisnachlässen. Beispielsweise profitiert der Lojack-

Kunde beim Einbau eines «Trackers» von Versicherungsprämienabschlägen bis zu 25 Prozent.

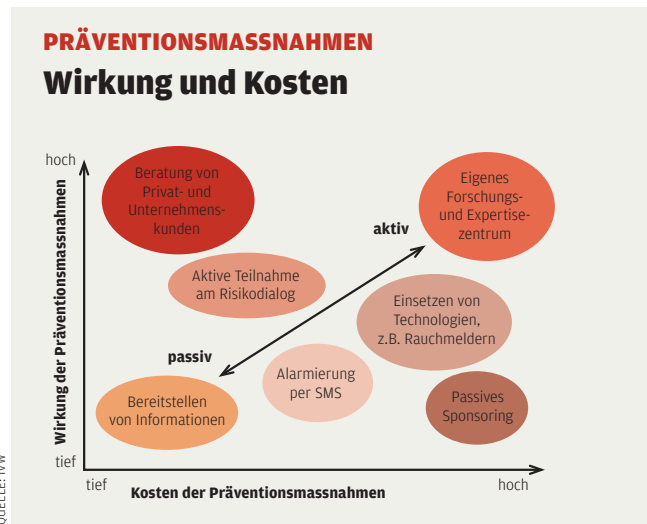
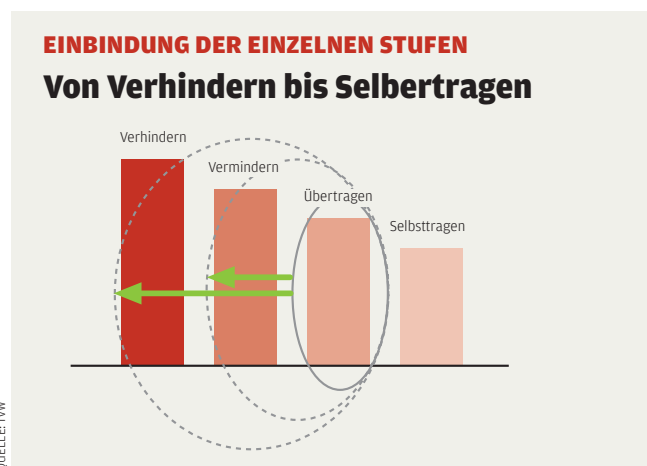
– *Experte*: Schadensachverständige von Versicherungen können dazu beitragen, Gross- und Grösstschäden zu verhindern. Die Allianz AG beispielsweise konzentriert im Allianz Zentrum für Technik technische Sachverständige zur besseren Vermeidung von Grossschäden.

– *Netzwerkpartner*: Der Versicherer begleitet seinen Kunden beim Prozess der Schadenverhütung. Zum Beispiel engagiert sich Winterthur Versicherungen als Kooperationspartner von Sicher-ist-sicher.ch.

– *Risikokommunikator*: Der Versicherer positioniert sich im Dialog über zukünftige potenzielle Risiken (Emerging Risks), die sich unter Umständen langfristig negativ für den Versicherer auswirken könnten. So arbeitet die Münchener Rück oder die Swiss Re in Gremien zur Erforschung der Klimaveränderung, der Nanotechnologien usw.

Lohnend für Versicherte

Präventive Massnahmen lohnen sich auch für die versicherten Unternehmen mehr als die finanzielle Leistung nach einem Schaden. Denn Umsatzeinbussen und Imageverlust übernimmt keine Versiche-



FALLBEISPIEL 1

Gebäudeversicherung

■ **Im Bereich der Gebäudeüberwachung** werden typische Schadenquellen mit Minisensoren (Erschütterungsmelder, Rauchmelder, Wassermelder, Thermostaten, Bewegungsmelder usw.) ausgestattet. Sobald ein untypisches Ereignis eintritt (Wasser läuft, obwohl das Haus nicht bewohnt ist; Fenster oder Türen werden gewaltsam geöffnet; Rauch bildet sich usw.) schlagen die Sensoren Alarm. Der Zustand des Gebäudes lässt sich so bequem von der Ferne – von einer Zentrale oder vom Eigentümer selber – kontrollieren.

■ **Schon früh** hat die Schweizer Mobiliar diese Aspekte erkannt und zusammen mit ADT Security ein Produkt namens MobiCasa Plus lanciert. Den Kunden wurden zur Hausratsversicherung zusätzliche Instrumente für die Überwachung des Eigenheims angeboten. Mit den Überwachungs-Technologien konnte sich die Mobiliar früher als üblich in den Schadenbewältigungs-Prozess einbringen und kostspielige Schäden verhindern. Der Kunde profitierte von einer Reduktion der Hausratsprämien und einem zusätzlichen Sicherheitslevel.



Der Zustand von Gebäuden lässt sich auch aus der Ferne kontrollieren.

rung. Es gilt deshalb, zusammen die Risikosituation zu verbessern, zeigt doch die Erfahrung, dass mit relativ geringem Aufwand ein grosser Teil der Schäden hätte vermieden werden können.

Häufige Defizite

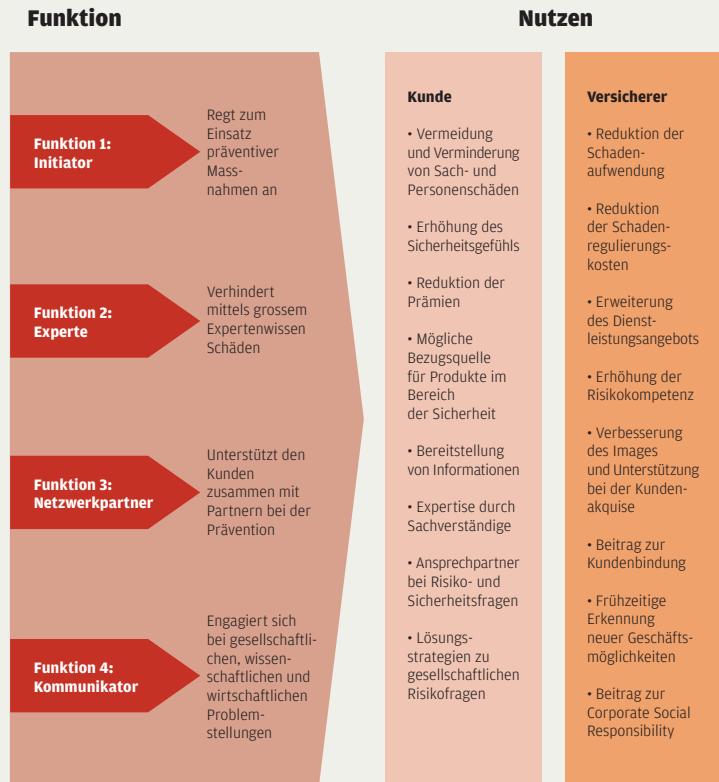
Trotz der zunehmenden Sensibilisierung in den letzten Jahren, treten immer noch zu viele vermeidbare Schäden auf. Ursachen sind häufig Defizite in der Ablauforganisation, Kosten senkende Massnahmen (technische Toleranzgrenzen werden ausgereizt usw.), menschliches Fehlverhalten sowie verkürzte Entwicklung und Erprobung von Erzeugnissen.

Assekuranz könnte sich auf Grossrisiken konzentrieren

Ein bewusster und durchkalkulierter Einsatz der Schadenprävention sollte für Versicherer deshalb öfter in Betracht gezogen werden. Konsequenz daraus wäre nicht nur eine Verbesserung der Combined Ratio, Versicherer könnten Kleinschäden vermehrt auf die Hersteller «delegieren» und sich auf die Deckung von Gross- und Grösstrisiken konzentrieren.

FUNKTION DES VERSICHERERS IN DER SCHADENPRÄVENTION

Funktion und Nutzen



QUELLE: IVW

FALLBEISPIEL 2

Unfall- und Krankenversicherung



Schnellere Informationen ermöglichen rascheren Einsatz.

■ **Im Gesundheitsbereich** kann z. B. die Einführung der elektronischen Krankenakte oder der Einsatz von Funkarmbändern Fehlerquellen vermindern und Verwechslungen reduzieren. Die automatische Überwachung von Körperströmen wie zum Beispiel Herzfrequenz, Körpertemperatur, Puls usw. und die Übertragung an einen Arzt unterstützen die permanente Gesundheitsüberwachung von Personen in kritischem Zustand (ältere Menschen, Sportler, Feuerwehrleute im Einsatz usw.), weil dadurch ein schnelles und frühzeitiges Reagieren bei Notfällen ermöglicht wird. So unterstützen Krankenversicherungen ein System der Deutschen Tele-

kom für ein Patienten- monitoring: Die Überwachung der Lebensfunktionen von Patienten wird mit Tele- monitoring-Anwendungen deutlich effizienter und sicherer gestaltet. Neueste Technologien können auch im Unfallbereich helfen. ■ **Zum Beispiel** unterstützt die LBG Franken und Oberbayern eine GPS-gestützte Funk- notrufanlage (Global Positioning System) für Waldarbeiter, die selbstständig Alarm auslösen kann und gleichzeitig den genauen Standort des Verunglückten weitergibt. Verunglückte bei der Waldarbeit können dementsprechend schnell und zielsicher aufgefunden werden.

FALLBEISPIEL 3**Nothilfe bei Autounfällen**

■ **Ein Beispiel** ist das OnStar System von General Motors. Das System dient ebenso zur Benachrichtigung bei Notfällen und Problemen jeglicher Art. Über die eingebaute Telefonleitung lässt sich eine Verbindung mit der OnStar-Zentrale herstellen. Die Zentrale fungiert sowohl als Nothelfer, Navigationshilfe, Auskunftsdienst, Operator bei Telefongesprächen – kurz als Fahrzeugsassistent, der per Knopfdruck allzeit auf Abruf steht.

■ **Zudem** ist die Zentrale in der Lage, das Fahrzeug aus der Ferne zu entriegeln (bei einem Schlüsselverlust) bzw. abzuschliessen (bei Vergessen) sowie bei Unregelmässigkeiten wie zum Beispiel einem Motorenproblem frühzeitig darauf hinzuweisen. So kann bei Notfällen und Pannen rasch reagiert und das Schadensausmass begrenzt werden, da die richtigen Hilfemassnahmen eingeleitet und damit Kosten für unrelevante Massnahmen gespart werden.



Auf weiter Fahrt, und doch mit der Zentrale verbunden.

BILD: ISTOCKPHOTO

FALLBEISPIEL 4**Lokalisierung von Diebesgut**

■ **Ein weiteres Chancenpotenzial** präventiver Massnahmen für Versicherer ergibt sich im Zusammenhang mit der Diebstahlversicherung. In den USA werden gemäss dem FBI Uniform Crime Report jährlich über 1,2 Millionen Autos gestohlen. Der Einsatz moderner Ortungstechnologien wie GPS oder RFID könnte dem entgegenwirken.

■ **Die Konzepte** von Lojack in den USA und Tracker in Südafrika funktionieren nach demselben Prinzip. Sie bieten einen Fahrzeugdiebstahl-Wiederauffindungs-Service an, basierend auf der Radiofunk- und Satellitentechnologie. In das Fahrzeug des Kun-



Harte Zeiten für Autodiebe dank Radiofunk.

den wird ein kleiner Radiofunk-Chip eingebaut. Meldet der Kunde den Diebstahl seines Fahrzeugs, wird via Zentrale ein Funksignal über einen Satelliten an das gestohlene Fahrzeug gesendet. Nun wird im gestohlenen Auto das System aktiviert, dieses sendet seinerseits Signale aus, welche von Polizeieinheiten empfangen werden können.

BILD: ISTOCKPHOTO

FALLBEISPIEL 5**Prävention von Wetterschäden**

■ **Bereits** Ende 2004 hat die Uniq-a-Versicherung einen individuell abgestimmten Warn- und Informationsdienst für Unwetter per SMS und E-Mail eingeführt. Diese Dienstleistung ist kostenlos für Premium-Kunden. Für alle sonstigen Uniq-a-Privatkunden kostet das einen Euro pro Monat. Mehr als 100 000 Personen haben diesen Dienst abonniert und profitieren von den punktgenau auf die gewünschte Postleitzahl abgestimmten Warnungen vor bedrohlichem Wetter wie Starkregen, Sturm, Schnee, Hagel usw. In den ersten zwölf Monaten nach Einführung wurden insgesamt 1 160 189 Warnungen verschickt.

■ **Auch in der Schweiz** existiert ein solcher Dienst. Der Wetter-Alarm der Gebäudeversicherung Bern wurde beim Innovationspreis der Schweizer Assekuranz 2005 im Bereich der Schadenprävention gewürdigt. Seit Anfang des Jahres 2006 stehen alle kantonalen Gebäudeversicherungen und SF Meteo hinter dem Dienst. Hierbei werden nicht die grossen Unwetterschäden anvisiert, sondern Dinge wie verbogene Sonnenstoren, geborstene Fensterscheiben oder vom Hagel zerschlagene Gartenmöbel, denn solche vermeidbaren Kleinschäden machen bei Unwettern den grössten Teil aller Schäden aus.



Nicht alle Hagelkörner sind so gross wie Zitronen – richten aber trotzdem Schäden an.

BILD: ISTOCKPHOTO