



AssCompact Herausgeber Franz Waghübinger bei der Präsentation des Schadenreports.

AssCompact Schadenreport: Wie die Makler die Services der Versicherer beurteilen

Professionelle Schadenabwicklung gehört zu den wichtigsten Services von Österreichs Versicherungsmaklerinnen und -maklern. Doch sie klappt nur dann klaglos, wenn auch die Kooperation mit den Versicherern gut funktioniert und die Abläufe so weit wie möglich strukturiert bzw. automatisiert werden können. Wie läuft die Schadenabwicklung in der Praxis? Und welcher Versicherer, mit dem Sie zusammenarbeiten, hat das beste Schadenmanagement und die höchste Servicequalität? Das hat AssCompact erstmals im Schadenreport erhoben.

„Es braucht für professionelles Schadenmanagement eine gute Kooperation zwischen Makler und Versicherer“, sagt AssCompact Herausgeber Franz Waghübinger. Weil es dabei Defizite gebe, habe AssCompact das laufende Jahr 2022 unter das Schwerpunktthema Schaden gestellt – u. a. mit drei Interviewrunden und einem Schaden-Roundtable.

„Wir wollten aber aus erster Hand wissen, wie Schadenabwicklung in der täglichen Praxis funktioniert – mit Daten und Fakten belegt. Wir haben daher die österreichische Maklerschaft eingeladen, am AssCompact Schadenreport teilzunehmen. Und wir wollten wissen, welche Versicherer den besten Service im Scha-

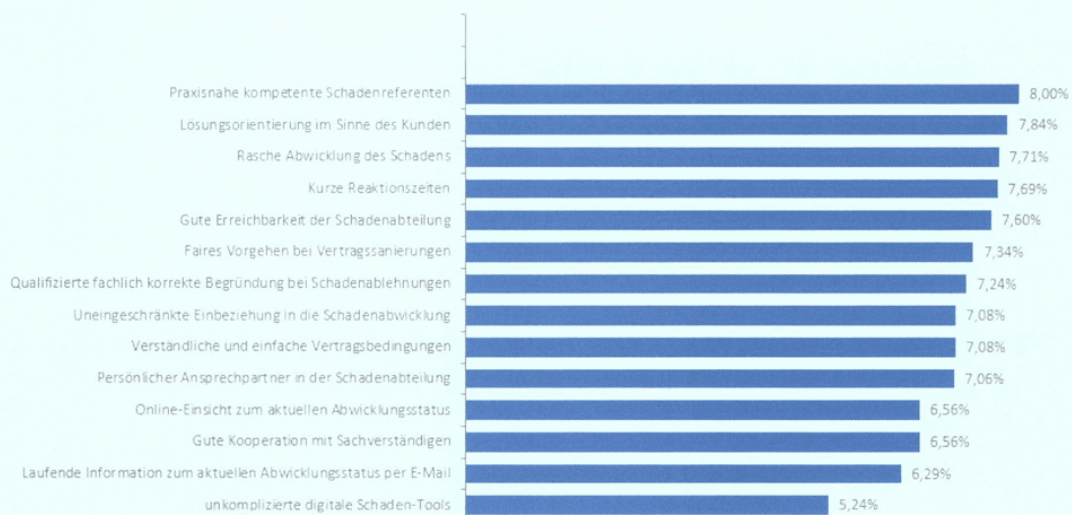
denfall haben und die Top 3 auszeichnen“, so Franz Waghübinger zur Motivation für den ersten AssCompact Schadenreport und den ersten Award „Bester Service im Schadesfall“.

Im Rahmen des ersten AssCompact Schadensymposiums präsentierte Franz Waghübinger die Ergebnisse dieser Umfrage, an der sich 315 Versicherungsmaklerinnen und -makler aus ganz Österreich beteiligt hatten. Das Wichtigste in Kürze:

- Es besteht weitestgehend Konsens darüber, dass Schadenabwicklung Kernkompetenz der Maklerschaft ist – nur 1% der Befragten waren bei dieser Frage anderer Meinung.

- Nur jede/r 3. Makler/in nimmt bei strittigen Schadenablehnungen externe Hilfe in Anspruch.
- Zwei Drittel der Umfrageteilnehmer sind sich einig, dass das Anspruchsverhalten der Kunden gestiegen ist.
- Drei Viertel der Befragten sind der Meinung, dass die aktuelle Situation mit Lieferkettenproblematik, Materialengpässen, überlasteten Handwerks- und Dienstleistungsbetrieben, Preissteigerungen, etc. die Schadenabwicklung erschwert und verzögert.
- Mehr als zwei Drittel sind der Überzeugung, dass sich die Schadenabwicklung durch die Versicherer in den vergangenen fünf Jahren verschlechtert hat.
- 9 von 10 Maklern/innen wollen, dass Schadenabwicklung über ihr Maklerbüro läuft.
- Mehr als die Hälfte der Umfrageteilnehmer hält das derzeitige Weiterbildungsangebot in der Schadenbearbeitung für gering.

Einen klaren Sieger erbrachte die Umfrage zum ersten AssCompact Award „Bester Service im Schadenfall“ – die Sieger präsentieren wir auf Seite 12. Wir haben analog zu den AssCompact Spartenawards 14 Leistungskriterien definiert – von kurzen Reaktionszeiten über die Kompetenz der Schadenreferenten bis hin zu verständlichen Vertragsbedingungen. Die Leistungskriterien wurden von den Umfrageteilnehmern folgendermaßen gewichtet:



Das Ergebnis wurde analog zu den AssCompact Sparten-Awards ermittelt:

- Abfrage der Wertigkeit der 14 Leistungskriterien
- Abfrage der (maximal) besten 3 in jedem Leistungskriterium
- Anzahl der Nennungen x Wertigkeitsfaktor
- Summe der 14 Scores aller Leistungskriterien je Anbieter

Die Top 10 des ersten AssCompact Schadenawards:

1. Generali Versicherung AG
2. Wiener Städtische Versicherung AG
3. Donau Versicherung AG
4. Helvetia Versicherungen AG
5. Zürich Versicherungs-Aktiengesellschaft
6. UNIQA Insurance Group AG
7. HDI Versicherung AG
8. Allianz Elementar Versicherungs-AG
9. Grazer Wechselseitige Versicherung AG
10. VAV Versicherungs-Aktiengesellschaft

Von Mag. Peter Kalab

Chefredakteur AssCompact

