

## VAV: Best advice-Versicherungen nehmen die Zukunft vorweg

### Interview mit Sven Rabe, Vorstandsvorsitzender der VAV Versicherungs-AG

Die Herausforderungen der IDD gemeinsam mit den Maklern bewältigen

Die VAV vertreibt ihre Produkte über Makler und Agenten. In diesem Bereich sorgt aber die EU-Verordnung IDD für deutlich geänderte Rahmenbedingungen.

*Sven Rabe:* Unsere Vertriebspartner müssen bei ihren Kundenbeziehungen das „best advice“-Prinzip umsetzen, also für die bestmögliche Betreuung sorgen. Diese Vorgabe kann für Probleme sorgen. Laufend kommen neue Produkte auf den Markt und so müssen die Makler darauf achten, ob die Versicherungen ihrer Kunden auch den aktuell besten Versicherungsschutz aufweisen. Dies führt dazu, dass immer wieder neue Verträge abzuschließen sind oder ältere geändert werden müssen. Wir als VAV bieten unseren Kunden und Vertriebspartnern daher die Best-Leistungs-Garantie.

**Wie kann man sich das vorstellen. Stellt die VAV laufend neue Polizzen aus, die aktuelle Marktangebote berücksichtigen?**

*Sven Rabe:* Nein, das würde ja einen enormen Aufwand auslösen. Wir wollen erreichen, dass die Makler nicht laufend neue Deckungen vereinbaren müssen.



Alle Fotos: VAV

Es geht um Folgendes: Die VAV Best-Leistungs-Garantie greift dann, wenn ein konkreter Schadenfall bei der VAV nicht versicherbar ist, bei einem anderen österreichischen Versicherer aber gedeckt wäre. Wir wickeln dann den konkreten Schadenfall aus dieser Police entsprechend dem leistungsstärkeren Tarif am Markt ab. Der Makler wird damit in jedem Fall dem „best advice“-Prinzip gerecht.

**Wie wird das in den Verträgen verankert? Gilt das für alle Sparten?**

*Sven Rabe:* Die VAV Best-Leistungs-Garantie gibt es aktuell in den Sparten Haushalt und Eigenheim. Sie sorgt dafür, dass die Verträge mit dem Markt mitwachsen. Diese Neuerung spielt in der Sachversicherung eine entscheidende Rolle und hat wesentlich dazu beigetragen, dass der Bereich bei der



Ronald Barazon

VAV derzeit stark wächst. Im vergangenen Jahr hatten wir ein Prämienwachstum von 10 Prozent in diesen Sparten.

## Regularien und Digitalisierung fordert die IT der Versicherer und des unabhängigen Vertriebs

**Im Markt ist eine starke Tendenz zur Fusionierung oder zur engen Kooperation von Maklerbüros zu beobachten. Was bedeutet das für die VAV?**

*Sven Rabe:* Wir sind grundsätzlich gerne der Partner jedes Maklers. Wir arbeiten mit allen Maklern auf Augenhöhe zusammen, das schätzen besonders die kleineren Büros sehr, weil sie jemanden haben, der erreichbar ist, mit dem man Dinge absprechen kann. In der jetzigen Zeit sorgen zwei Faktoren für geänderte Arbeitsbedingungen. Die neuen EU-Regelwerke lösen einen größeren Verwaltungsaufwand bei den Maklern wie in den Versicherungsunternehmen aus. Außerdem werden mit Hilfe der Digitalisierung die Prozesse verändert. Und da sind die Makler-Vereinigungen mit größeren personellen und technischen Kapazitäten im Vorteil. Für uns ist immer stärker entscheidend: wer kann mit uns prozessual gut zusammenarbeiten, wo funktionieren die Abläufe optimal? Wir sehen in der Praxis, dass wir als VAV ein sehr guter Partner sind, dass wir schnell liefern können.

## Ein Beispiel?

Erfolgt ein Abschluss zwischen dem Kunden und dem Makler und wird der Antrag elektronisch bei der VAV eingereicht, so kommt der Vertrag innerhalb von 20 Sekunden als fertige Polizza zum Makler zurück. Wenn der Kunde noch da ist, kann er die Polizza gleich mitnehmen.

## Die Entwicklung der EDV führt in vielen Unternehmen zu großen Technologiesprüngen.

*Sven Rabe:* Die VAV ist traditionell technisch sehr affin. Wir sind seit jeher darauf angewiesen, dass unsere Prozesse perfekt funktionieren, dass wir eine saubere IT-Struktur haben. Wir realisieren aber keine Riesen-IT-Projekte, sondern setzen auf eine evolutionäre Entwicklung unserer Systeme. Das Ablösen von Alt-Systemen durch eine komplett neue Technologie mit der Migration von Millionen von Daten kann ein Unternehmen zwei bis drei Jahre belasten oder sogar lahmlegen. Wir setzen auf Standardtechnologie, auf Bestandsysteme ohne viele Schnittstellen, die auch weiterentwickelt werden. Es kostet viel Geld, es macht viel Arbeit, aber ich glaube, wir sind da durchaus gut aufgestellt.

## Jeder zweite Österreicher kennt die Marke VAV

**Zurück zu best advice. Sie betonen die Sachversicherung, die VAV ist traditionell als Kfz-Versicherung bekannt.**

*Sven Rabe:* Wir bemühen uns um eine Diversifizierung und forcieren die Sachsparten, um eine bessere Verteilung der Risiken zu erreichen. Wir haben in den vergangenen Jahren sehr viel in Werbung und Marketing investiert und konnten den Bekanntheitsgrad der VAV auf über 50 Prozent steigern. Wir haben heuer erstmals einen Prämienbestand von 100 Mio. Euro erreicht, davon entfallen zwei Drittel auf Kfz, unser Ziel ist 50 Prozent Kfz, 50 Prozent aus den übrigen Sachsparten und ein Wachstum deutlich über dem Markt. Personenversicherung machen wir mit Ausnahme der Unfallversicherung nicht. Eine stärkere Streuung ist grundsätzlich wichtig. Zudem ist die Entwicklung der Kfz-Versicherung schwer absehbar, da sich grundlegende Änderungen in der Technologie, in der Verkaufspolitik der Autofirmen und im Nutzungsverhalten der Konsumenten abzeichnen.

## Die Kfz-Versicherung wird durch neue Auto-Technologien beeinflusst

### Können Sie diese drei Entwicklungen getrennt erklären. Wenn wir bei der Technologie anfangen?

Sven Rabe: Wir beobachten besonders genau die Schadenentwicklung bei den Elektrofahrzeugen. Diese sind noch nicht sehr lange auf der Straße, die Entwicklung ist bisher unauffällig. Erwartet wird eine eher geringere Unfallhäufigkeit. Allerdings ist jeder Schaden besonders teuer, da in sämtlichen Teilen enorm viel Technik eingebaut ist. Wie die Bilanz aus diesen beiden Faktoren aussehen wird, ist noch nicht abzusehen. Ein anderer, sehr erfreulicher Aspekt der Technik ist die höhere Sicherheit, wodurch die Zahl der Toten im Straßenverkehr stark zurückgegangen ist und hoffentlich noch weiter zurückgehen wird. Allerdings kommt es bei den Unfällen oft zu schweren Verletzungen, die hohe Versicherungsleistungen auslösen. Das große Thema ist das selbstfahrende Auto, das die Frage aufwirft, ob den Fahrer allein die Haftpflicht im Schadenfall trifft oder ob auch der Erzeuger eines Bestandteils, der im Unfall versagt hat, haftet. Eine große Herausforderung für die Versicherungen, zumal sicher noch lange und möglicherweise sogar auf Dauer fahrergesteuerte und selbstfahrende Fahrzeuge gleichzeitig auf den Straßen sein werden.

## Die Autofirmen agieren als Versicherer

### Welche neuen Bedingungen schaffen die Autofirmen auf dem Markt?

Sven Rabe: Die Geschäftspolitik der Autofirmen ist heute auf den Verkauf von „Mobilitätspaketen“ abgestellt. Im Rahmen dieser Pakete erweitern die Anbieter ihre Wertschöpfungskette um den Bereich der Finanzdienstleistungen. Finanzierungen, Leasing, Versicherungen sind beim Verkauf schon mit eingeschlossen. Diese Entwicklung

belastet naturgemäß alle eigenständig tätigen Versicherungen. Allerdings haben wir als VAV den Vorteil, dass – parallel zu den neuen Praktiken der Autohäuser – im Internet die Vergleichsportale an Bedeutung gewinnen. Und da punkten wir mit unseren Angeboten. Wenn die Bindungsfristen der Pakete ablaufen, informieren sich die Kunden und wechseln dann die Versicherung.

## Eine Jugend, die nicht mehr vom Besitz eines Autos träumt

### Sie haben von einer Änderung des Konsumentenverhaltens gesprochen.

Sven Rabe: Wir spüren eine Nutzungsänderung. Der Anteil der jungen Leute, die keinen Führerschein machen, die kein Auto wollen, nimmt im urbanen Bereich zu. Manche haben einen Führerschein, aber kein eigenes Auto, nutzen jedoch Car-Sharing-Modelle und sind also doch Autofahrer. Ein dauernd im Einsatz befindliches Car-Sharing-Kfz stellt ein anderes Versicherungsrisiko dar als ein privat genutztes Fahrzeug, das die meiste Zeit steht. Im ländlichen



Raum ist man in vielen Regionen auf das Auto angewiesen. Insgesamt wird der Bedarf an Kfz- und Individualverkehr weiter existieren, die Strukturen werden sich ändern und in der Folge wird sich auch die Kfz-Versicherung ändern.

## Der Versicherungsmarkt bietet noch große Wachstumschancen

### Verschiedentlich wird der österreichische Versicherungsmarkt als gesättigt bezeichnet.

Sven Rabe: Wie erwähnt, ist die VAV im Jahr 2018 im Sachbereich um 10 Prozent gewachsen und entwickelt sich auch 2019 deutlich über dem Markt. Insgesamt haben wir eine Steigerung um 7,5 Prozent erzielt, also haben sich auch die Kfz-Sparten gut entwickelt. Zudem gibt es einige Bereiche, wo der Versicherungsschutz der Österreicher keineswegs ausreichend ist, wobei ich nur von Sparten spreche, die wir im Programm haben. So bieten die meisten Unfallversicherungen keinen ausreichenden Schutz. Auch die Haftpflichtversicherungen sind in vielen Fällen zu klein: Die Deckungssummen betragen meist nicht mehr als 3 Mio. Euro. Das ist bei zahlreichen Schäden ausreichend, wenn man aber einen Personenschaden verursacht, etwa auf einer Skipiste, dann wäre ein Schutz im Ausmaß von 10 Mio. Euro notwendig. Oder: Wir sind als VAV traditionell stark im Bauwesen engagiert. Die Baufirmen müssen eine Haftpflichtversicherung abschließen. Wenig beachtet wird jedoch, dass Privatpersonen, die ein Einfamilienhaus errichten lassen, selbst für eine Reihe von Schäden haften und bereits für die Bauphase eine Versicherung abschließen sollten. In manchen Versicherungssparten ist sicher eine Sättigung gegeben, generell würde ich aber die Wachstumschancen nicht unterschätzen.