



SONDERTHEMA Kfz-Versicherung

## Melkkuh Kfz-Versicherer? Wie die Branche mit der Kostenexplosion umgeht

Interview mit Thomas Ackerl (Vorstandsdirektor muki Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit), MMag. Andreas Gruber (Leiter Schaden Unfall Privatkunden der Helvetia Versicherungen AG), Mag. Bernhard Lackner (Vorstandsdirektor der Niederösterreichischen Versicherung AG), Mag. Christoph Marek (Vorstand Allianz Elementar Versicherungs-AG), Dr. Wolfgang Petschko (Vorstand der DONAU Versicherung AG), Sven Rabe (Vorstandsvorsitzender der VAV Versicherungs-AG), DI Dr. Michael Schlögl (Prokurist der Wiener Städtischen Versicherung AG), Dr. Josef Stockinger (Generaldirektor der Oberösterreichischen Versicherung AG), Dr. Philipp Wassenberg (Vorstandsvorsitzender der ERGO Versicherung AG) und Günther Weiß (Vorstand der HDI Versicherung AG)

Ersatzteile wie Motorhauben, Kotflügel oder Scheinwerfer sind in den vergangenen Jahren deutlich teurer geworden, moderne Fahrerassistenzsysteme erhöhen die Reparaturkosten nach Unfällen zusätzlich. Bei jährlich rund 535.000 Kfz-Haftpflicht- und 850.000 Kaskoschäden ein Teufelskreis – beträgt ja das Leistungsvolumen der Österreichischen Kfz-Versicherer schon heute an die 2,5 Mrd. Euro! Wie können Österreichs Kfz-Versicherer auf diese unerfreuliche Entwicklung reagieren? Das sollte ein Roundtable behandeln, zu dem AssCompact Österreichs Kfz-Versicherer eingeladen hatte. Der Roundtable fiel der Coronavirus-Krise zum Opfer. An seiner Stelle luden wir die Teilnehmer zu einer Interviewrunde auf Distanz ein.

**Wochenlang geschlossene Zulassungsstellen, Werkstättenbetrieb auf Sparflamme, erschwerte Schadenregulierung – alles Auswirkungen der aktuellen Corona-Krise. Wie spüren Sie als Kfz-Versicherer diese Umstände und wie kann man auf diese Situation reagieren?**

**Andreas Gruber:** Wir sehen natürlich einen starken Rückgang im Neugeschäft, da bis 14. April keine Zulassungen – mit Ausnahme von systemrelevanten – möglich waren. Gleichzeitig war der Druck im Zulassungsbereich spürbar höher, da viele Versicherte die Möglichkeit von Hinterlegungen nutzen wollten. Was es in solchen Situationen braucht, ist ein abgestimmtes Vorgehen. In der Schadenregulierung vor allem die technischen Möglichkeiten, um zu 100% aus dem Homeoffice arbeiten zu können, was in unserem Fall schnell umgesetzt wurde.



MMag. Andreas Gruber (Helvetia)



Mag. Christoph Marek (Allianz)

**Christoph Marek:** Die Zulassungsstellen haben seit 14. April unter Einhaltung aller Vorschriften wieder geöffnet, von einem Normalbetrieb sind wir natürlich noch weit weg. Die letzten Wochen waren davon geprägt, einerseits unseren Kunden in einer teilweise extremen Situation zu helfen, andererseits die Gesundheit unserer MitarbeiterInnen vor Ort zu schützen. Wir haben auch stark auf unsere digitalen Kanäle gesetzt und diese weiter ausgebaut. Alle anderen Aspekte sind da bislang mehr in den Hintergrund getreten.

**Wolfgang Petschko:** Unsere Mitarbeiter haben Nase-Mund-Masken erhalten, Desinfektionsmittel sind vorhanden und die Kunden haben nur nach Terminvereinbarung und einzeln Zutritt. Es war stark zu spüren, dass diese Einschränkungen sehr ungewohnt sind. Dennoch – alle halten sich an die Regeln.

Weiters hat die DONAU ihr Service im Kfz-Schaden bieten können. Wir sind telefonisch oder auch über unsere Webervices erreichbar und helfen unseren Kunden. Kfz-Werkstätten waren ausgenommen und konnten die Reparaturen durchführen. Aufgrund der Ausgangsbeschränkungen gab es einen Rückgang von Schäden im Kfz-Bereich, die nächsten Wochen werden zeigen, ob dies nicht bloß durch verschobene Reparaturen getrieben war.

**Josef Stockinger:** Der Corona-Notbetrieb ist erstaunlich gut gelaufen. Es gibt kaum Rückstau. Die Kfz-Schadensbegutachtungen konnten über Teleexpertise erledigt werden. Das Herunterfahren von Wirtschaft und gesellschaftlichen Kontakten reduzierte die Kfz-Schäden

um 30%! Im Autohandel hat die gestoppte Rücknahme von Gebrauchtpkw bei Neuwagenkauf sicher die Anzahl der Schäden gemindert.

**Günther Weiß:** Die Auswirkungen des Shut-downs sind insofern massiv, als dass klarerweise nahezu kein Kfz-Geschäft in den letzten Wochen abgeschlossen wurde, da die Zulassungen nur auf Notbetrieb gefahren werden mussten und im Gegenzug sind die Schadenfälle auch zurückgegangen. Wir haben schnell den Betrieb auf digital umgestellt und waren auch die ganze Zeit gut für unsere Kunden und Vermittler erreichbar, um alle Fragen promptly zu beantworten. Die wirklichen Auswirkungen werden wir erst in den nächsten Monaten merken und für uns als HDI ist es selbstverständlich, die Kunden und Vermittler zu unterstützen, wo es möglich ist.

**Teure Ersatzteile und moderne Assistenzsysteme lassen seit Jahren die Reparaturkosten steigen. Wie gehen Sie mit dieser Problematik um?**

**Thomas Ackerl:** Nicht nur die steigenden Ersatzteilpreise, sondern auch die regelmäßig wachsenden Werkstattstundensätze erhöhen die Reparaturkosten stetig. Wie die Entwicklung von Assistenzsystemen, aber auch die Marktausweitung von E-Autos die Schadenentwicklung beeinflusst, müssen wir in den nächsten Monaten und Jahren genau monitoren; gegebenenfalls haben diese massive Auswirkungen auf die Reparaturkosten und in weiterer Folge auch auf die Schadensummen.

**Sven Rabe:** Wir erleben seit Jahren, dass die Kfz-Hersteller die Gewinne der Händler weg vom Verkauf der Fahrzeuge hin in die Werkstätten verlagern, dies unterstützt mit hohen Margen



Dr. Josef Stockinger (Oberösterreichische [Versicherung](#))



Thomas Ackerl (muki)

bei Ersatzteilen. Des Weiteren wird durch Reparaturvorgaben der Hersteller der Austausch von Baugruppen forciert, auch wenn eine Reparatur wirtschaftlich und technisch sinnvoll wäre. Die [VAV](#) ermutigt die Sachverständigen, mit den Werkstätten alternative Reparaturmethoden zu vereinbaren, um eine sinnvolle Reparatur auch durchzuführen. Auch werden von der [VAV](#) bei Kleinschäden verstärkt Schadenablösen angeboten.

**Michael Schlögl:** Derzeit gibt es zwei gegenläufige Trends: dank der Assistenzsysteme sinkt die Schadenhäufigkeit, gleichzeitig steigt der Durchschnittschaden. Eine Entwicklung, die wir schon viele Jahre sehen und auch weiter anhalten wird. Die Digitalisierung wird uns helfen, Kosten zu vermeiden oder zu reduzieren: sei es durch Aufzeigen von Risikopotenzialen oder Optimierung von Prozessen – durch Predictive Analytics können wir unsere Kunden und Risiken noch besser verstehen und so helfen Schäden zu vermeiden.

**Philipp Wassenberg:** Moderne Assistenzsysteme steigern die Reparaturkosten, da die zusätzlich eingebaute Sensorik Geld kostet und mitunter beim Tausch auch ein Mehraufwand an Arbeitszeit erforderlich ist. Ein gegenläufiger Trend – sinkende Schadenfrequenzen durch mehr Sicherheitssysteme im Auto – hinkt hier etwas hinterher. Ein guter Gradmesser ist der KVLPI (Kraftfahrzeughaftpflicht-Versicherungsleistungspreisindex), der letztes Jahr im Bereich der Kfz-Sachschäden eine Steigerung von 3,5% aufgezeigt hat. Wir haben bei ERGO eine spezielle Tarifierungslogik, das Typklassenmodell. Dies ist eine statistisch exaktere Bewertung des Risikos auf Basis des konkreten Fahrzeuges, statt lediglich Leistung und Listenpreis als Risikoindikator zu verwenden. Dieser Zugang hilft risikogerechtere Prämien zu finden. ▶



Mag. Bernhard Lackner (Niederösterreichische)



Dr. Philipp Wassenberg (ERGO)



Sven Rabe (VAV Versicherungs-AG)



Dr. Wolfgang Petschko (Donau)

**Günther Weiß:** Ein weiterer Treiber in der Entwicklung der Kaskoergebnisse ist die Preisentwicklung für Kfz-Ersatzteile. Betrug die Inflationsrate von 2013 (=100) bis 2018: 106,9, sind die Preise für Kfz-Ersatzteile auf 123,9 gestiegen. Wobei insbesondere die Fahrzeugteile Windschutzscheibe, Außenspiegel und Stoßstange durch den Einbau von Sensoren etc. besonders betroffen sind. Mit Partnerwerkstätten (10 Jahre HDI Werkstattnetz) und mit Partnerbetrieben wie Carglass versuchen wir kundenfreundliche Lösungen zu bieten.

Bei jährlich 535.000 Kfz-Haftpflicht- und 850.000 Kasko-schäden beträgt das Leistungsvolumen der Österreichischen Kfz-Versicherer schon heute an die 2,5 Mrd. Euro! Sind steigende Prämien die logische Folge oder gibt es dazu Alternativen?

**Andreas Gruber:** In der Vergangenheit hat sich die Schadenfrequenz – speziell in der Kfz-Haftpflicht – kontinuierlich verbessert. Heute hat ein Kfz-Haftpflichtversicherter im Durchschnitt alle 15 Jahre einen Haftpflichtschaden. Diese gesunkene Schadenfrequenz hat größere Prämien erhöhungen durch die gestiegenen Reparaturkosten kompensieren können. Ich glaube allerdings, dass wir hier langsam die Talsohle erreichen und diese Kompensation wegfallen wird. Damit wären Prämien erhöhungen die logische Folge.

**Bernhard Lackner:** Wir unterziehen alle Produkte im Sinne des POG Prozesses hinsichtlich Bedürfnisse der Kunden, Zielmarkt und Wirtschaftlichkeit sehr genau einem Monitoring. Bei Abweichungen führen wir natürlich Adaptierungen durch. Im Bereich Kfz-Kasko Versicherung führt der höhere Schadenbedarf unweigerlich zu höheren Prämien. Höhere Selbstbehaltsvarianten für den Kunden wären ein Mittel, die Prämien geringer zu halten!

**Wolfgang Petschko:** Mobilität ist für unsere Gesellschaft ein sehr wichtiger Wert. Gerade die hinter uns liegende Phase zeigt deutlich, was die Einschränkung der Mobilität bedeutet. Menschen wollen und müssen mobil sein. Die Kfz-Versiche-

rung ist ein Teil davon, der diese Mobilität ermöglicht und das damit verbundene Risiko des Einzelnen tragbar macht. Dass sich die Prämien auch maßgeblich an der Entwicklung der Leistungen orientieren, liegt auf der Hand. Jeder kann durch sein individuelles Verhalten dazu beitragen, dass die Kosten dafür sich in Grenzen halten.

Selbstbehalte und die Zusammenarbeit mit einem effizienten Netzwerk aus Werkstätten können beitragen, die Kosten abzufedern.

**Sven Rabe:** Die Treiber der Versicherungsprämie sind ja die Entwicklungen beim Durchschnittsschaden und der Schadenhäufigkeit. Gerade bei der Schadenhäufigkeit sehen wir z. B. durch verbesserte Assistenzsysteme einen dämpfenden Effekt. Allerdings führt die Ablenkung durch Smartphone & Co. zu einem Anstieg der innerstädtischen Unfälle. Eine nachhaltige Verringerung der Schadenhäufigkeit würde also den Prämienanstieg bremsen. Durch den Einsatz von Kooperationspartnern im Schaden können wir bereits heute eine Senkung des Schadenaufwands realisieren. Aktuell prüfen wir die Einführung eines werkstattgebundenen Tarifs als Kundenalternative.

**Josef Stockinger:** Unser österreichisches System bringt für den Kunden gutes Service (Schadenssession), ist aber insgesamt sehr teuer. Spezialindizes bilden die übermäßig steigenden Reparaturkosten ab. Auf Dauer wird sich aber ein so teures System nicht halten können. Alternativen wären die Verwendung von günstigen Nachbauten (siehe Generika bei Medikamenten!) und die Limitierung des Arbeitsstundensatzes im Versicherungsvertrag. Daneben die Forcierung der Reparaturkostenablässe nach deutschem Vorbild.

Stichwort „Autonomes Fahren“: Wagen Sie einen Blick in die Glaskugel – wie stellen Sie sich Mobilität in 20 Jahren vor und welche veränderte Rolle könnte dann der Kfz-Versicherung zukommen? Welche Auswirkungen sind auf die Schadenquote zu erwarten?

**Thomas Ackerl:** Autonomes Fahren dürfte nicht nur mit steigender digitaler Vernetzung verknüpft sein, sondern auch neue Formen der Mobilität mit sich bringen – beispielsweise das Verschwimmen der Grenze zwischen öffentlichem und Individualverkehr, eine Entwicklung zu „nutzen statt besitzen“ und so weiter. Das Ideal autonomer Mobilität wäre natürlich eine deutlich sinkende Schadenquote, wenn wir dank der Logarithmen nur noch „perfekte“ Fahrer haben; ich bin da jedoch skeptisch. Vorstellen kann ich mir eine „lebende Polizza“ in Symbiose aus Kunde/Fahrzeug und dessen Daten/Werkstatt etc., die Versicherer und Kunden gleichermaßen updatet und bei einem Verkehrsunfall sofort die Rettung informiert, eine digitale Schadenmeldung erstellt, die Ursache ermittelt und den Werkstattauftrag erteilt.

**Bernhard Lackner:** In 20 Jahren wird die Trendwende weg vom Verbrennungsmotor hin zu E-Auto bzw. alternative Antriebe weitgehend vollzogen sein. Teil- oder sogar vollautonom verkehrende Fahrzeuge werden Alltag sein, womit die Kfz-Versicherung als Produkthaftpflichtversicherung zu sehen sein wird. Vor allem im urbanen Bereich werden Carsharing-Modelle sehr verbreitet sein und die Bedeutung des „Privat-Kfz“ wird abnehmen.

**Christoph Marek:** Ich sehe einen großen Trend in Richtung „Mobilität on demand“. Dies wird gerade in Städten verstärkt Car-sharing sein, sicherlich in Kombination mit dem Angebot öffentlicher Verkehrsmittel. Am Ende des Tages werden wohl weniger Menschen ihr eigenes Auto besitzen, gleichzeitig aber viel mehr unterschiedliche Fortbewegungsmittel nutzen. Für Versicherungen bedeutet dies ein entsprechendes Umdenken; vielleicht werden zukünftige Kunden ihre persönliche Autoversi-

cherung haben, egal mit welchem Auto sie gerade unterwegs sind.

**Michael Schlögl:** Mittlerweile tendieren immer mehr Experten zur Annahme, dass das autonome Fahren eher in 30 als in 20 Jahren Normalität wird. Weiteren Rückgängen bei vom Fahrer verursachten Schäden durch Assistenzsysteme, stehen höhere Kosten durch teurere verbauten Technologie und höhere Anforderungen bei deren Reparatur und neue Kumulrisiken im Zuge der vernetzten Mobilität gegenüber. Deutliche Prämien- oder Schadenveränderungen in der Kfz-Versicherung sehe ich mittelfristig nicht.

**Philipp Wassenberg:** Ein Blick ins Jahr 2040 ist wahrlich ein Blick in die Glaskugel. Anzunehmen ist, dass es einen Prozentsatz „x“ an vollautonom fahrenden Kfz geben wird. Inwieweit diese Kfz dann mit schwierigen Bedingungen wie Nebel, Schnee, schlechten Sichtverhältnissen zurechtkommen, bleibt abzuwarten. Ein weiteres Problemfeld stellt das Zusammenspiel zwischen voll-, teil- und nichtautonomen Fahrzeugen dar, die zum Teil völlig unterschiedlichen Normen, Impulsen und Emotionen gehorchen und sich damit per se nicht so leicht „vertragen“. So sind abgegrenzte Zonen in Städten denkbar, die nur noch für vollautonome Fahrzeuge (Level 5), also ohne eingreifende Fahrer, befahrbar sind. Hier ist davon auszugehen, dass die Produkthaftpflicht des Fahrzeugs die klassische Halterhaftpflicht ablöst. ■



DI Dr. Michael Schlögl (Wiener Städtische)



Günther Weiß (HDI Versicherung AG)