

Finanz



+++ Lindecampus +++ Zertifikatsprogramm Digitalisierung im Steuer- und Rechnungswesen von 28. 9. 2019 bis 20. 6. 2020

21. Aug 2019 [Business](#) [Finanz](#) [Recht](#) [Tech](#)

VAV-Chef Sven Rabe: „Online hat schon 20% Anteil bei uns“



Sven Rabe ©VAV / Christian Husar

Interview. Sven Rabe, CEO des Versicherers VAV, über den Online-Vertrieb von Versicherungspolizzen, Innovationen und Herausforderungen für den Rechtsschutz: Österreichische Konsumenten streiten zunehmend vor ausländischen Gerichten.

Extrajournal.Net: *Die VAV sieht sich als ein Vorreiter in Sachen Versicherungstechnik und IT. Das galt bereits in der Ära des früheren CEO Norbert Griesmayr seit dem Jahr 2000. So bietet man seit einem Jahrzehnt Online-Versicherungen an. Sie sind seit 2018 neuer Vorstandsvorsitzender. Bleibt Innovation ein Hauptfokus? Wo liegt aus Ihrer Sicht derzeit der Schwerpunkt, was Innovation auf dem Versicherungsmarkt betrifft?*

Sven Rabe: Es ist richtig, dass die VAV ein dynamisches Unternehmen im österreichischen Versicherungsmarkt ist und bezogen auf Produkte und Geschäftsabwicklung ein Innovationsmaßstab ist. Dies basiert auf klar fokussierten Prozessen und Vertriebswegen. Damit ist die VAV Partner des ungebundenen Vertriebs, also der Makler und Mehrfachagenten, sowie von Kunden, die beratungsfrei Versicherungsprodukte mit Top Preis-/ Leistungsverhältnis kaufen möchten. Diese Zielgruppen stehen auch zukünftig im Fokus der VAV.

Im Zuge der Neuaufstellung des Vorstandsteams zum 1. April 2018 – es ist mit Herrn Sipöcz ja auch ein neuer Vertriebs- und Produktvorstand an Bord gekommen – wurde die strategische Ausrichtung der VAV überprüft und weiterentwickelt. Kurz gesagt bleibt die VAV ihren Grundwerten treu, wird den unabhängigen Vertriebspartnern aber noch mehr Anreize für einen Ausbau der Zusammenarbeit bieten.

in der Haushaltsversicherung (und ab Herbst 2019 auch in der Eigenheimversicherung) oder aber auch unser neues Unfallprodukt mit dem Baustein ohne Gesundheitsfragen sowie unsere Rechtsschutzversicherung mit einer außerordentlich hohen Versicherungssumme dazugekommen. Also ganz klar – die Produktqualität und die Top Positionierung bei Produktvergleichen hat höchste Priorität.

Ebenso wichtig ist aber, dass alle Vertriebspartner gut und leicht mit der VAV zusammenarbeiten können. Das umfasst die bekannt einfachen und schnellen Produktrechner, den einfachen Abschluss im VAV Maklerportal und seit diesem Jahr auch die Realisierung der Sofort-Polizze, also die Ausstellung der endgültigen Polizze innerhalb von 20 Sekunden nach elektronischem Antragseingang.

Derzeit besteht auch eine große Nachfrage seitens der Vertriebspartner an einer perfekten technischen Zusammenarbeit und Kommunikation. Hier kann die VAV mit einem innovativen Gesamtpaket punkten und gewinnt hierdurch viele neue Vertriebspartner.

VAV-CEO Rabe: „Wachstum deutlich über Markt“

Ablesen kann man diese Entwicklung in einem Prämienwachstum, welches in 2018 + 7,5% betrug und damit deutlich über dem Markt lag. Auch in 2019 rechnen wir mit einem Wachstum auf diesem sehr erfreulichen Niveau. Die erfolgreiche strategische Ausrichtung der VAV lässt sich damit auch mit Zahlen belegen.

Es hat in letzter Zeit eine Reihe von Produkteinführungen bzw. -erneuerungen durch die VAV gegeben, z.B. „Cyberprotect“ als Versicherung für IT-Systeme. Wie bewähren sich die neuen Produkte?

Rabe: Die Entwicklung von neuen Produkten leitet sich immer von der Nachfrage und von veränderten Kundenbedürfnissen ab. Hier beobachten wir intensiv den Markt und hören unseren Vertriebspartner zu. Aus einer großen Ideensammlung ergibt sich dann eine Reihe von Anpassungen, die zum Teil in den Deckungsumfang mit aufgenommen werden oder als eigenständiger Produktbaustein auswählbar sind.

Bei neuen Risiken kann sich daraus dann auch ein eigenständiges Produkt entwickeln. Dies ist im Bereich der Risiken im Zuge der Digitalisierung der Fall. Die VAV Cyberprotect sichert den Versicherungsnehmer gegen die kostenintensive Wiederherstellung seiner IT Systeme nach einem Hacker-Angriff ab. Darüber hinaus umfasst die Deckung das Kostenrisiko beim Verlust von personenbezogenen Daten, z.B. die Informationspflichten gegenüber den Betroffenen. Ergänzend versicherbar ist das Risiko der existenzbedrohenden Betriebsunterbrechung aufgrund eines Cyberangriffs.

Bei Vertriebspartnern und Kunden stößt das Produkt auf großes Interesse. Es zeigt sich, dass mittlerweile ein Bewusstsein für Cyberrisiken vorhanden ist und ein Interesse an der Absicherung besteht. Auf jeden Fall wird die VAV Cyberprotect zum Unternehmenswachstum in den nächsten Jahren beitragen.

Seit knapp zwei Jahren gibt es einen neuen Rechtsschutztarif bei der VAV. Wie entwickelt sich der Rechtsschutzmarkt aus VAV-Sicht, worauf kommt es den Kunden an?

Rabe: Das Zunehmen der Klagsfreudigkeit war bereits ab dem Jahr 2009 zu bemerken. Ausschlaggebend waren hier einerseits die Sammelklagen, einerseits z.B. wegen

Nach einer turbulenten Zeit ist in den letzten zwei Jahren wieder eine gewisse „Beruhigung“ zu bemerken. Dennoch beobachten die Rechtsschutzversicherer einen kontinuierlichen Anstieg ihrer Schadenleistungen. Einerseits lassen die regelmäßigen Anpassungen des Kostenrechtes die Rechtsverfolgungskosten steigen, andererseits bedingt eine Erhöhung der Gegenstands- und Streitwerte aufgrund der Inflation eine Verteuerung der Anwaltsgebühren und Gerichtskosten.

Die Versicherungsunternehmen haben unterschiedlich reagiert. Teilweise wurden neue Ausschlüsse in den Rechtsschutzversicherungsbedingungen verankert. Einige Gesellschaften gehen wiederum in die Richtung von „All-Risk“-Deckungen in der Rechtsschutzversicherung.

Die VAV bietet eine umfangreiche Deckung im Privatbereich an, welche sich durch hohe Versicherungssummen und die modulare Mitversicherungsmöglichkeit diverser Bausteine auszeichnet. Ein im Markt zu beobachtendes „Kostenmanagement“ im Sinne der Einschränkung der freien Anwaltswahl, bzw. erhöhte Selbstbehalte bei freier Anwaltswahl, geht die VAV im Gegensatz zum Mitbewerb nicht mit.

Die Digitalisierung im Bereich Rechtsschutzversicherung hat sich in unserem Haus insbesondere beim Thema Vertragsverarbeitung ausgewirkt. In den meisten Fällen erhält der Versicherungsnehmer seine Rechtsschutzpolizze unmittelbar nach Abschluss des Vertrages elektronisch zugestellt.

Rechtsschutzversicherung soll zunehmend auch vor ausländischen Gerichten helfen

Im Zuge der Gespräche mit unseren Vertriebspartnern stellen wir fest, dass insbesondere im Allgemeinen Vertragsrechtsschutz der örtliche Geltungsbereich von Rechtsschutzverträgen eine entscheidende Rolle spielt. Als Begründung sehen wir hier vor allem zunehmende Online-Einkäufe und die Kauffreudigkeit der ÖsterreicherInnen in den europäischen Nachbarstaaten.

Versicherungstechnisch stehen wir in diesem Zusammenhang vor der Herausforderung, dass Streitigkeiten vor ausländischen Gerichten mitversichert sein sollten. Die VAV bietet diese Deckungen derzeit in bestimmten Modulen bereits an und passt damit die Deckung an die Lebenswirklichkeit der Kunden an.

Noch eine Frage zum Versicherungsrecht: Die VAV hat schon frühzeitig auf Online-Polizzierung usw. gesetzt. Hat der Gesetzgeber in Österreich bzw. der EU hier klare und tragfähige Regeln geschaffen, oder könnte manches besser geregelt werden?

Rabe: Die VAV betreibt das Online Geschäft bereits seit dem Jahr 2008. Die stetig steigende Nachfrage nach beratungsfreien Online Versicherungen hat uns veranlasst, die angebotene Produktpalette über die Jahre auf unser gesamtes Portefeuille an Privatkundenversicherungen auszuweiten. Mit einem Neugeschäftsanteil von mehr als 20% hat der Online Vertrieb bei der VAV eine große Bedeutung.

Aus dieser Sicht sind wir von den gesetzlichen Regelungen zum Online Vertrieb von Finanzprodukten stark betroffen. Mit der nun seit fast einem Jahr in Österreich geltenden IDD-Versicherungsvertriebsrichtlinie zielte die europäische Kommission auf eine Verbesserung des Schutzes der Verbraucher beim Kauf von Versicherungsprodukten, ein höheres Maß an Transparenz in Bezug auf Preise, Kosten und verständlichen Produktinformationen ab. Als VAV begrüßen wir diese Ziele!



Verbraucherstudien des ÖGVS im Spitzenfeld was Website-Transparenz betrifft. Im jüngsten Test der KFZ-Versicherer (08/2019) sind wir wieder Testsieger in dieser Kategorie.

„15 Seiten Information führen eher zu Verwirrung als Klarheit“

Die entsprechenden österreichischen Änderungen im Versicherungsaufsichtsgesetz (VAG) sehen in den Paragraphen 130 – 134 zahlreiche und umfangreiche Informationspflichten des Versicherungsunternehmens an den Kunden vor Vertragsabschluss vor. Diese vorvertraglichen Informationen reichen von der Übermittlung der individuellen Vertragsbedingungen, den allgemeinen Informationen zum Vertragsabschluss bis hin zum Produktinformationsblatt.

Bei einer Standardversicherung wie der KFZ Versicherung, bestehend aus Haftpflicht & Kasko, bekommt der Kunde z.B. insgesamt 15 Seiten an Information zugesandt, noch bevor er den Vertrag abgeschlossen hat. Dies führt bei den Konsumenten oft zu mehr Verwirrung als Klarheit.

Ebenso ist die in § 132 (2) VAG für den Online Vertrieb von Versicherungsprodukten vorgeschriebene Warnung, dass bei einem beratungsfreien online Abschluss, das Versicherungsunternehmen nicht beurteilen wird, ob der in Betracht gezogene Vertrag am besten den Wünschen oder Bedürfnissen des Kunden entspricht und der Kunde nachweislich auf eine Beratung verzichtet, aus unserer Sicht etwas überzogen.

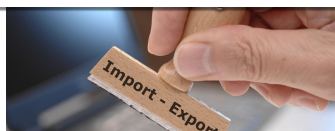
Selbstverständlich hat und hatte der Kunde immer ein Rücktrittsrecht und sind die Tarifrechner hinsichtlich Usability und Transparenz so gestaltet, dass der Konsument einfach den für sich besten Schutz wählen kann, sonst hätten wir ja keinen Erfolg in diesem Absatzkanal. Im Übrigen glaube ich auch an den mündigen Bürger und Konsumenten!

Ob die unterschiedlichen Informationen, die zu verschiedenen Stadien eines möglichen Vertragsabschlusses auf den Kunden prasseln, diesen nicht mehr verwirren als aufklären, bleibt aus unserer Sicht dahingestellt.

Sven Rabe ist Vorsitzender des Vorstandes der VAV Versicherungs-AG.

Link: [VAV](#)





AHK Finland - Mitarbeiterentsendung

Anzeige dfhk.fi



Neue Anwälte bei Binder Grösswang und Eversheds

extrajournal.net



Aufsichtsbehörden verblüfft

Anzeige Ciflab e.U.



Neue Anwälte: Schmidt bei Dorda, Pateter bei CMS

extrajournal.net



Steuerberater Deutschland

Anzeige www.stb-knieling.de



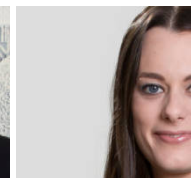
Johannes Kautz verstärkt als neuer Rechtsanwalt die...

extrajournal.net



Baker & McKenzie Diwok Hermann Petsche erweitert Partnerschaft...

extrajournal.net



Vier neue DLA Anwälte

extrajournal.net

Weitere Meldungen:

1. [2-Faktor-Authentifizierung kommt teilweise später](#)
2. [D.A.S.: Ab welchem Alter Facebook genutzt werden darf](#)
3. [EY lobt Österreichs Versicherer bei Solvency II](#)
4. [ARAG-Chefin Eder: „Gehen gerne mutig neue Wege“](#)



Invoice data capture with AI

Automate your accounts payable process today.
Free extraction for <300 invoices/month.



aus.

[Business](#)

[Finanz](#)

[Recht](#)

[Steuer](#)

[Bildung & Uni](#)

[Motor](#)

[Tech](#)

[Jobs](#)

[Tipps](#)

[Nova](#)

[Personalia](#)

[Tools](#)

[Jobs - Stellenanzeigen:](#)

[Jobs - Rubrik](#)

[Stellenanzeigen](#)

[Stellenanzeige
aufgeben](#)

[Über diese Website:](#)

[Die **Plus** Artikel](#)

[Impressum / Über
uns](#)

[Datenschutz](#)

[Newsletter](#)

[Mediadaten und
Werbung](#)

[Im Dossier](#)

[Widerrufs-
belehrung](#)

[RSS](#)

[Allgem. Geschäfts-
bedingungen \(AGB\)](#)

[Link zur Streit-
schlichtungs-
plattform](#)

[System](#)

[Kontakt](#)