

Aktuelle Entwicklungen in der Versicherungs- wirtschaft

Versicherungsforen-**Themendossier**

Nr. 12/2023

Auszug

**Sustainable Claims:
Minusgeschäft für Versicherer mit
nachhaltiger Schadenregulierung?**

Versicherungsforen **THEMENDOSSIER**

Eine Publikation der

 **Versicherungsforen** Leipzig

Sustainable Claims: Minusgeschäft für Versicherer mit nachhaltiger Schadenregulierung?

Deutsche Versicherer haben sich vorgenommen, ihre Geschäftsprozesse bis zum Jahr 2025 klimaneutral umzusetzen und somit eine klare Haltung gegenüber der Relevanz von Nachhaltigkeit gezeigt. Insbesondere die Assekuranz beobachtet die aktuellen Auswirkungen des Klimawandels auf ihre jeweiligen Sparten und Schadenereignisse, denn gerade eine höhere Anzahl an Naturgefahren und Starkwetterereignissen gefährdet das Prinzip der kollektiven Risikoübernahme der Branche durch einen Anstieg von Kumulereignissen oder stärkere Auswirkungen dieser.

Betrachtet man jedoch die Geschäftsmodelle verschiedener Sparten, stellt sich oftmals die Frage, wie Nachhaltigkeit überhaupt umgesetzt werden kann, so dass nicht nur ein ökologischer Mehrwert generiert wird, sondern der Versicherer in seinem Geschäft rentabel bleibt.

Das Geschäft der Kfz-Schadenregulierung

Während aktuell noch häufig CO₂-Ausstöße durch den Erwerb von Zertifikaten kompensiert werden, haben Kfz-Versicherer auch die Möglichkeit, die CO₂-Ausstöße, welche während oder infolge der Schadenbearbeitung entstehen, bereits im Vorherein zu reduzieren oder gar zu vermeiden. Innerhalb der Schadenregulierung von Kfz-Versicherern wirkt es bislang jedoch so, als würden die bisherigen Prozessschritte, welche möglichst ökonomisch effizient und kundenorientiert gestaltet wurden, der Nachhaltigkeit teilweise sogar entgegenwirken.

Umsetzung von Nachhaltigkeit im Schadenmanagement

Schadenmeldung

Ein Schadenprozess durchläuft verschiedene Schritte auf Seiten des Versicherungsunternehmens. Angefangen mit der eingehenden Schadenmeldung des Versi-

cherungsnehmenden. Sobald diese beim Versicherer eingeht, wird der Kunde durch Servicemitarbeitende betreut. Diese klären mit dem Versicherungsnehmenden unter anderem, ob Assistanzenleistungen wie ein Abschlepp- oder Ersatzwagen in Anspruch genommen werden müssen bzw. können oder die Weiterfahrt mit dem verunfallten Wagen zu einer nächstgelegenen (Partner-)Werkstatt möglich ist. Die eigentliche Schadenbehebung in der Werkstatt markiert einen weiteren Schritt; von Versicherern präferiert werden Partnerwerkstätten. Alternativ sind auch fiktive Abrechnungen oder die direkte Auszahlung an den Versicherungsnehmenden möglich.

Ein möglichst schlanker und effizienter Prozess in der Schadenannahme ist hierbei nicht nur ökonomisch für das Versicherungsunternehmen sinnvoll. Auch in Hinblick auf den Aspekt der Nachhaltigkeit können Versicherer von einer möglichst effizienten Schadenmeldung profitieren. Dies setzen bereits viele Unternehmen mit einer digitalen Kundenbetreuung und einem Multi- bis hin zum Omnichannel-Angebot an ihre Versicherungsnehmenden um.

Assistanzenleistungen

Durch einen nachhaltigen Einsatz der Assistanzenleistungen können weitere CO₂-Einsparungen erzielt werden. Werden die Abschleppdienste z. B. durch den Versicherer gesteuert, kann das Unternehmen darauf achten, möglichst nachhaltige Strecken, Fahrzeuge mit nachhaltigem Antrieb oder sogar umweltbewusste Fahrstile vorzugeben. Auch eine umfangreiche Infrastruktur sowie ein weit ausgebautes Netzwerk an Partnerwerkstätten hilft, die Wege zwischen dem verunfallten Kfz und der nächstgelegenen Werkstatt und somit den CO₂-Ausstoß zu minimieren. Kann der Kunde mit seinem verunfallten Wagen nicht weiterfahren und nimmt Assistanzenleistungen in Anspruch, können Versicherer dem Kunden Elektro- oder Hybridfahrzeuge zur Verfügung stellen.

Schadenbegutachtung

Auch bei der Schadenbegutachtung können CO₂-Ausstöße reduziert werden. So können Sachverständige den verunfallten Wagen im Falle von Schäden, die die Verkehrstauglichkeit nicht einschränken, an zentralen Stellen begutachten, anstatt zum jeweiligen Unfall(-ort) zu reisen. Kleinschäden können bis 70 Prozent der Schäden von Kfz-Versicherung ausmachen und bieten somit ein hohes Potenzial zur Reduktion oder Vermeidung von CO₂-Aus-

stößen. Auch sparen Versicherer sowohl monetär als auch CO₂-Ausstöße, wenn sie ihre Versicherungsnehmenden mit in den Schadenprozess einbinden. Am Markt bestehen bereits KI-Lösungen, welche die Versicherten mittels App durch den Prozess von Schadenbildaufnahmen führen, sodass auf Seiten des Versicherers im Anschluss – auf Basis der Bildaufnahmen – automatische Triage-Entscheidungen getroffen werden können. Durch diesen Touchless-Claims-Ansatz – einer ganzheitlich digitalen Schadenabwicklung – kann die Abwicklung von Kleinschäden automatisiert werden und ein neues digitales End-to-end-Kundenerlebnis geschaffen werden.

Reparatur in der Werkstatt

Nicht nur die geographische Werkstattnähe der Partnerwerkstätten des Versicherers sollten in Hinblick auf die Nachhaltigkeit berücksichtigt werden, sondern auch das jeweilige Angebot dieser sollte nachhaltig gestaltet werden. Versicherer können hierbei über Anreize für die Kunden nachdenken, um ihre Versicherungsnehmenden dazu zu animieren, ihr Angebot an nachhaltigen Werkstätten und Werkstatt-Services in Anspruch zu nehmen.

Kfz-Versicherungen sollten zudem in den direkten Austausch mit ihren Kfz-Partner-Werkstätten gehen und diese bezüglich ihrer individuellen Nachhaltigkeitsziele sensibilisieren. Gerade in der Kfz-Sparte, in welcher die eigentliche Schadenbearbeitung nicht direkt im Unternehmen des Versicherers anfällt, sondern in Werkstätten durchgeführt wird, ist ein konsistentes sowie ganzheitlich nachhaltiges Leistungsportfolio unabdingbar, um nicht durch Diskrepanzen inkonsistent zu wirken oder sogar öffentlich als Green-Washing-Unternehmen diffamiert zu werden.

Der Prozess, das beschädigte Fahrzeugteil statt zu reparieren, direkt auszutauschen, stellte in Europa bisher einen kosteneffizienten Bearbeitungsprozess dar, dies ist insbesondere auf die vergleichsweise hohen Stundensätze in Europa zurückzuführen. Betrachtet man die Schadenbearbeitung aus Sicht der Nachhaltigkeit, kann jedoch das Reparieren verunfallter und beschädigter Fahrzeugteile nachhaltiger als das Ersetzen sein. Dies bestätigten im Januar 2023 in einer ersten Untersuchung die Allianz SE gemeinsam mit dem Allianz Zentrum für Technik, dem AZT Automotive.¹ Hierbei wurden beschädigte Fahrzeugteile stichprobenweise ausgewählt,

¹ Repair or Replace. Investigating the relative GHG emissions of repairing or replacing damaged vehicle parts; Allianz SE & AZT Automotive, 2023

um im Anschluss zu untersuchen, wie hoch der jeweilige CO₂-Ausstoß für das Ersetzen im Vergleich zum Reparaturvorgang war. Auch wenn die Studie hervorhebt, dass es sich hierbei um lediglich erste Untersuchungen handelt, zeigt sich, dass über verschiedene Kfz-Schadenarten die CO₂-Emissionen beim Reparieren der Fahrzeugteile niedriger waren als beim Ersetzen.

„Unsere Analyse macht deutlich, wie entscheidend die Wahl des Reparaturverfahrens für die CO₂-Bilanz ist. Bei Kollisionsschäden sind immer Fahrzeugaußenteile betroffen, für die fachgerechte Reparaturen grundsätzlich möglich sind. Noch immer werden diese Teile zu häufig durch Neuteile ersetzt. Eine Reparatur ist deutlich ressourcenschonender.“, so Dr. Christoph Lauterwasser, Leiter des Allianz Zentrums für Technik.

Fiktive Abrechnung

Im Rahmen der Schadenbehebung des Versicherungsnehmenden kommt es häufig zu einer fiktiven Abrechnung. Hierbei wäre zu prüfen, ob fiktive Abrechnungen von Kleinunfällen nicht sogar nachhaltiger als Reparaturen sein könnten; denn oftmals ist zu beobachten, dass Versicherungsnehmende Kleinreparaturen selbst vornehmen oder kleine Schönheitsfeh-

ler sogar hinnehmen, ohne diese in einer Werkstatt zu beheben, sodass somit der CO₂-Ausstoß reduziert werden würde. Dies ist jedoch nur bei nicht sicherheitsrelevanten Kleinschäden am Fahrzeug möglich.

Schadenprävention

Damit es gar nicht erst zu Schäden und infolgedessen CO₂-Ausstößen im Rahmen der Schadenbehebung kommt, stellt Predictive Analytics unter Einbezug von gesammelter Big Data im Rahmen von Telematics-Tarifen eine Möglichkeit dar, Schäden präventiv entgegenzuwirken. Durch den Miteinbezug der umfassenden Datenmengen können nicht nur das Fahrverhalten analysiert, belohnt und an den Versicherer oder Fahrzeughaltenden kommuniziert, sondern auch bestimmte Typen und Wahrscheinlichkeiten von Schadenereignissen vorhergesagt werden. Mit einem besonders umsichtigen Fahrverhalten wird meist parallel auch ein besonders umweltschonendes Fahrverhalten beobachtet. Werden dabei zusätzlich Schäden vermieden, profitiert nicht nur die Sicherheit des Fahrenden, sondern es können auch weitere CO₂-Ausstöße infolge nicht durchzuführender Reparaturen reduziert werden. Mithilfe von Telemetrie-Daten, welche beispielsweise über Telematics-Tarife oder als Daten direkt aus dem Fahrzeug mittels eingebauter Senso-

rik sowie durch die steigende Anzahl an Connected Cars generiert werden, kann zudem der Einbezug der Dunkelbearbeitung erhöht werden. Die steigende Effizienz innerhalb der Schadenbearbeitung führt dabei ebenfalls zu einem sinkenden CO₂-Ausstoß.

Die vorgestellten Ansätze für eine stärkere Einbindung der Nachhaltigkeit in den Schadenprozess der Versicherer können unter dem Begriff „Sustainable Claims“ verstanden werden.

Und wie kommt der wirtschaftliche Erfolg?

Viele Studien belegen, dass Konsumenten und Konsumentinnen an nachhaltigen Produkten und Lösungen interessiert sind und sich auch gänzlich nachhaltig agierende Unternehmen am Markt wünschen. Bereits 60 Prozent der Kunden und Kundinnen sehen Nachhaltigkeit als ein wichtiges Kriterium für den Kauf von Produkten oder Dienstleistungen an; die Zahlungsbereitschaft für das Inkludieren von nachhaltigen Aspekten ist in den vergangenen zwei Jahren auf Konsumentenseite um 25

Prozent² gestiegen; der Bedarf an nachhaltigen Produkten besteht also. Die größte Herausforderung für Versicherungen stellt sich nun in der Diskrepanz zwischen dem Konsumentenwunsch und der fehlenden Zahlungsbereitschaft für nachhaltige Lösungen. Denn obwohl über 80 Prozent³ der KonsumentInnen einen Wandel hin zu mehr Nachhaltigkeit für notwendig halten, schrecken gleichzeitig 73 Prozent⁴ davor zurück, höhere Preise für nachhaltige Produkte und Dienstleistungen zu zahlen.

Kfz-Versicherer sollten daher ihre Kundinnen und Kunden durch einen starken, insbesondere aber authentischen und ganzheitlich nachhaltigen Ansatz davon überzeugen, den eigenen Fokus auch innerhalb der Schadenregulierung auf Nachhaltigkeit zu setzen. Den Kfz-Versicherern bieten sich hingegen viele Möglichkeiten, nachhaltige Aspekte mit in die Schadenbearbeitung aufzunehmen. Ob und inwieweit die Nachhaltigkeit als gewinnbringend in den Schadenprozess der Kfz-Versicherer einfließen kann, bleibt zum aktuellen Zeitpunkt noch abzuwarten. Deutlich wird jedoch, dass Versicherer bereits jetzt gut daran tun, Nachhaltigkeit mitzudenken. Auch wenn nicht der ge-

² Versicherungsforen-Themendossier 10/2023

³ First Insight, Inc. The State of Consumer Spending: Gen Z Shoppers Demand Sustainable Retail

⁴ Kantar Nachhaltigkeitsstudie 2022

samte Kundenstamm bereit ist, mehr für den Einbezug von nachhaltigen Aspekten zu zahlen, sind sich über 70 Prozent der Unternehmen einig, dass sie die Kundenbindung durch nachhaltige Unternehmensprozesse erhöhen können.

Ein Minusgeschäft durch den Einbezug von Nachhaltigkeit in den Schadenbearbeitungsprozess ist somit nicht sicher. Sicher ist jedoch, dass Versicherer in Zukunft ohne das Mitdenken von Nachhaltigkeit innerhalb der Schadenregulierung mit einem Abgang ihrer Kundinnen und Kunden und somit mit direkten Auswirkungen auf ihr Geschäft und einen Rückgang ihrer Kundenzufriedenheit zu rechnen haben.

Autoren



Firas Larbi

Head of P&C Insurance Excellence DACH
NTT DATA Deutschland AG



Nina Dokter

Client Partner Financial Services
NTT DATA Deutschland AG

IMPRESSUM

Autoren des vorliegenden Themendossiers

Magdalena Dröse et al.

T +49 341 98988-225

E magdalena.droese@versicherungsforen.net

Feedback zum vorliegenden Themendossier

Wenn Sie uns Ihre Meinung mitteilen möchten, würde uns das sehr freuen. Vielleicht gibt es ja ein spezielles Thema, über das Sie im Themendossier einmal lesen möchten? Haben Sie weitere Fragen und Anregungen oder Anlass zur Kritik? In jedem Fall freuen wir uns über eine Nachricht von Ihnen.

Bitte senden Sie Ihre Kommentare an

Magdalena Dröse | T +49 341 98988-225 | E magdalena.droese@versicherungsforen.net

Abonnement des Versicherungsforen-Themendossiers

Aufgrund der Partnerschaft Ihres Unternehmens mit den Versicherungsforen Leipzig steht Ihnen das Abonnement des Versicherungsforen-Themendossiers unternehmensweit zur Verfügung! Gern können Sie deshalb weitere Empfänger aus Ihrem Haus registrieren lassen. Nutzen Sie dazu einfach unser Anmeldeformular unter www.versicherungsforen.net/abo_themendossier.

Eine Übersicht über alle Partnerunternehmen finden Sie unter www.versicherungsforen.net/partner.

Abbestellen des Versicherungsforen-Themendossiers

Sie wollen das Themendossier in Zukunft nicht mehr empfangen? Senden Sie einfach eine E-Mail mit dem Betreff „unsubscribe Themendossier“ an kontakt@versicherungsforen.net.

Versicherungsforen-Newsletter

Wenn Sie regelmäßig per E-Mail über Aktualisierungen im Bereich „Wissen“ auf www.versicherungsforen.net, Veröffentlichungen, gegenwärtige Veranstaltungen sowie Nachrichten aus unserem Partnernetzwerk informiert werden möchten, können Sie sich auf www.versicherungsforen.net/newsletter anmelden. Diesen Service bieten wir auch für Nicht-Partnerunternehmen kostenfrei an.

© 2023 Versicherungsforen Leipzig GmbH

Ein Unternehmen der LF Gruppe | Hainstraße 16 | 04109 Leipzig |

T +49 341 98988-0 | F +49 341 98988-9199 | E kontakt@versicherungsforen.net | I www.versicherungsforen.net

Geschäftsführung: Dipl.-Math. Justus Lücke, Dipl.-Winf. Jens Ringel | Amtsgericht Leipzig HRB 25803

Ust.IdNr.: DE268226821