

# BLICK

# PUNKT

# 02

# 16



## NACHGEFRAGT

Dr. Jürgen Wolters, neues  
Vorstandsmitglied der  
Haftpflichtkasse, im Interview.

02 – 03

## ZUGESCHAUT

Selina Seib, Sachbearbeiterin für  
betriebliche Haftpflichtschäden,  
im Portrait.

04 – 05

## ANGEBAUT

Startschuss für 300 neue Arbeits-  
plätze bei der Haftpflichtkasse.

07



Das Besondere an der Haftpflichtkasse zu bewahren, ist einfach eine schöne Aufgabe.

*Dr. Jürgen Wolters*

## „JEDER SCHADENFALL IST INDIVIDUELL UND MUSS AUCH SO BEHANDELT WERDEN“

Dr. Jürgen Wolters ist seit Januar Vorstandsmitglied der Haftpflichtkasse Darmstadt. Als Nachfolger von Dieter Grathwohl verantwortet der Jurist und frühere BLD-Partner dort unter anderem das Schadenressort. Ein Gespräch über die Hintergründe des Wechsels zur Haftpflichtkasse, seine Ansprüche in Sachen Schadenregulierung und die Partnerschaft zwischen Versicherer und Vermittler.

**Als Anwalt und Spezialist im Versicherungs- und Haftungsrecht haben Sie die Versicherungsbranche aus einer fachlichen Perspektive kennengelernt, mit der die vertriebliche Seite in der Regel nur wenige Berührungspunkte hat. Mit welchem Bild von der Assekuranz haben Sie Anfang des Jahres die Seiten gewechselt?**

Ich sehe das eigentlich nicht so sehr als Seitenwechsel. Auch als Anwalt und BLD-Partner war ich ja schon für die Assekuranz tätig und habe in dieser Zeit viele Häuser kennengelernt. Auch die Verbindung zur Haftpflichtkasse Darmstadt ist so entstanden. Aus dieser hat sich dann eine immer engere Zusammenarbeit – auch in der Mitgliedervertreter-Versammlung und ab 2011 dann im Aufsichtsrat – ergeben. Über die Jahre habe ich das Unternehmen so schon ganz gut kennengelernt. Ich habe die Haftpflichtkasse schon immer ein bisschen wie die „Perle in der Assekuranz“ wahrgenommen: Das betrifft das dynamische Wachstum, die Servicequalität, aber vor allem auch die wirklich tolle Unternehmenskultur.

„Wir wollen für die Vermittler ein verlässlicher und vertrauenswürdiger Partner sein, der nicht jedem kurzlebigen Trend hinterherläuft.“

### Und was genau hat Sie daran gereizt, die Kanzlei gegen die Haftpflichtkasse Darmstadt einzutauschen?

Der Anwaltsberuf ist faszinierend und facettenreich – das gilt insbesondere für das Versicherungs- und Haftungsrecht, in dem ich ja tätig war. Die Sachverhalte, mit denen man zu tun hat, liegen aber ganz überwiegend in der Vergangenheit. In der Unternehmensführung der Haftpflichtkasse Darmstadt kann man den Blick jetzt mehr in die Zukunft richten. An verantwortlicher Stelle daran mitzuwirken, den Erfolg der Haftpflichtkasse mit allen damit verbundenen Herausforderungen in der Zukunft fortzuschreiben und auch bei weiterem Wachstum das Besondere an der Haftpflichtkasse zu bewahren, ist einfach eine schöne Aufgabe.

### Mit dem Schadenressort verantworten Sie nun einen Bereich, der für die Reputation einer Gesellschaft von elementarer Bedeutung ist – weil der Kunde dort erfährt, ob er sich auch im Ernstfall auf seinen Versicherer verlassen kann. Welchen Anspruch haben Sie an die Schadenregulierung bei der Haftpflichtkasse?

Man kann es mit einem Wort sagen: Exzellenz. Der Schadenfall ist für den Versicherungsnehmer in der Tat der Ernstfall, in dem er erfährt, was das Leistungsversprechen des Versicherers wirklich wert ist. Die Haftpflichtkasse steht für eine zügige, serviceorientierte Schadenbearbeitung mit einem Höchstmaß an

fachlicher Expertise. Diese Exzellenz ist ein entscheidender Wettbewerbsvorteil. **Unser Leitspruch – „Andere versichern Risiken. Wir versichern Menschen.“ – ist deshalb nicht einfach irgendein Slogan.** Er steht als Überschrift über allem, was wir als Versicherer tun – auch und gerade bei der Schadenregulierung.

### Wie kann sich die Schadenregulierung in den nächsten Jahren – gerade vor dem Hintergrund der fortschreitenden Digitalisierung – weiterentwickeln?

Die Digitalisierung sollte aus meiner Sicht dazu dienen, die Dinge für unsere Versicherungsnehmer, aber insbesondere auch für die Vermittler noch einfacher und transparenter zu machen. In diesem Sinne werden wir unseren Service auch bei der Schadenregulierung weiter ausbauen. Die **Online-Schadenmeldung und Schaden-Tracking** sind in diesem Zusammenhang nur einige Stichworte. Entscheidend ist allerdings, dass wir auch im Zuge der fortschreitenden Digitalisierung von unserem hohen Qualitätsanspruch keine Abstriche machen werden. Jeder Schadenfall ist individuell und muss auch so behandelt werden.

### Das Branchenumfeld wird zunehmend rauer. Welche Möglichkeiten hat die Haftpflichtkasse, den Vermittlern künftig noch mehr den Rücken zu stärken?

Wir tun hier ja jetzt schon sehr viel und denken auch ständig darüber nach, wie wir unsere Geschäftspartner bestmöglich unterstützen

können. Im Zentrum steht für uns dabei der Anspruch, für die Vermittler ein verlässlicher und vertrauenswürdiger Partner zu sein, der nicht jedem kurzlebigen Trend hinterherläuft, sondern sich auf das konzentriert, was in unserem Geschäft wirklich zählt: solide Produkte, Fachkompetenz und ein exzellenter Service. Das ist aus meiner Sicht die wichtigste Unterstützung, die wir unseren Partnern schon heute zukommen lassen und die sie auch in Zukunft von uns erwarten können. Darüber hinaus arbeiten wir natürlich auch an vielen Details und denken ständig darüber nach, in welchen Punkten wir noch besser werden können. Das betrifft viele Ebenen und Formate – denken Sie nur an das Extranet mit seinen attraktiven Optionen für die Vermittler, das Fernsehformat **HKD-TV**, das sein Angebot jetzt noch einmal erweitert, oder auch die **HK-Tour und das Maklerfrühstück**. Dieser lebendige Dialog ist die beste Grundlage für eine stetige Verbesserung unseres Supports für die Vermittler.

## MEINUNG

„Wir konzentrieren uns auf das, was in unserem Geschäft wirklich zählt: solide Produkte, Fachkompetenz und ein exzellenter Service.“



## VON DER HERAUSFORDERUNG, DIE RICHTIGE ENTSCHEIDUNG ZU TREFFEN SELINA SEIB

Selina Seib reguliert betriebliche Haftpflichtschäden – und hat dabei aufgrund ihres Lebensweges einen ganz besonderen Blick auf Alten- und Pflegeheime.

„Eine Zahnprothese im Müll ... kommt so etwas wirklich vor?“. Mit fragendem Blick steht der Kollege in der Tür von Selina Seibs Büro und möchte wissen, wie plausibel die Schadenmeldung eines Altenheims ist, die er gerade auf den Tisch bekommen hat. Selina Seib wiederum, die vor zwei Jahren – direkt nach dem Abschluss ihrer Ausbildung zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzen – ihren Dienst in der Firmenkunden-Schadenabteilung der Haftpflichtkasse Darmstadt angetreten hat, kann diesen Sachverhalt vermutlich so gut einschätzen wie kein anderer im Haus des Versicherten: Begleitend zum Besuch der Oberstufe hat sie als Schülerin in einer Pflegeeinrichtung gearbeitet

und die Realität des Pflegealltags auf einer geschlossenen Demenz-Station über Jahre hinweg hautnah miterlebt.

### Keine gängigen Versicherungsklischees

„Menschlich hat mich diese Arbeit enorm weitergebracht“, sagt die 24 Jahre alte Schadensachbearbeiterin rückblickend. „Die Dankbarkeit der alten Menschen, die persönliche Beziehung zu den Heimbewohnern und vor allem der Einblick in eine Berufswelt, der die Gesellschaft immer noch viel zu wenig Wertschätzung entgegen bringt – all diese Erfahrungen möchte ich auf keinen Fall missen.“ Dass Selina Seib sich

„Haftpflichtschäden in Alten- und Pflegeheimen sind besonders komplex, weil unheimlich viele Akteure eine Rolle spielen und weil wir unzählige fachliche Aspekte einbeziehen müssen, um einen Fall wirklich bewerten zu können.“

nach dem Abitur beruflich dennoch in eine ganz andere Richtung orientierte, lag deshalb auch nicht an den Aufgaben des Pflegealltags als solchen, sondern an der harten körperlichen Arbeit, die sie sich nicht über mehrere Jahrzehnte hinweg vorstellen konnte.

Dass sie auch im Versicherungsgeschäft wieder mit Details aus dem Pflegealltag konfrontiert und in ganz anderer Hinsicht von ihren Erfahrungen profitieren würde, daran dachte Selina Seib allerdings nicht im Entferntesten, als sie 2010 auf einer Ausbildungsmesse auf den Stand der Haftpflichtkasse Darmstadt stieß. Von der Tatsache, dass ihr dort ein Unternehmen begegnete, das ganz und gar nicht den gängigen Versicherungsklischees entsprach und eine reine Ausbildung im Innendienst bot, ließ sie sich ebenso überzeugen wie von den guten Übernahmechancen und Entwicklungsmöglichkeiten, die ihr der Versicherungsverein versprach.

#### Vom Möbelhaus bis zum Nagelstudio

Seit fast zwei Jahren reguliert Selina Seib für die Haftpflichtkasse Darmstadt nun betriebliche Haftpflichtschäden. Als Kauffrau für Versicherungen und Finanzen bildet sie dabei unter den vielen Juristen in ihrer Abteilung eine von ganz wenigen Ausnahmen – was sie aber nie als Nachteil wahrgenommen, sondern konsequent dazu genutzt hat, ihr eigenes Profil zu schärfen: „Vom Fachwissen meiner Kollegen habe ich in den vergangenen Jahren enorm profitiert und mir – von der Formulierung von Schreiben bis zur Arbeit mit Gerichtsurteilen – viel

juristische Expertise angeeignet, die mich im Regulierungsalltag weiter bringt. Und umgekehrt kann auch ich die Kollegen mit dem versicherungstechnischen Wissen aus meiner Ausbildung unterstützen.“

Was Selina Seib an ihrer Aufgabe schätzt, ist deren große thematische Bandbreite: Möbelhaus, Rehaklinik, Nagelstudio – so unterschiedlich die Firmenkunden der Haftpflichtkasse sind, so unterschiedlich sind auch die Schäden, die ihr begegnen. Anspruchsvoll gestalten sich dabei vor allem jene Fälle, die sie auch noch aus einer ganz anderen Perspektive kennt: „Haftpflichtschäden in Alten- und Pflegeheimen sind besonders komplex, weil unheimlich viele Akteure eine Rolle spielen und weil wir unzählige fachliche Aspekte einbeziehen müssen, um einen Fall wirklich bewerten zu können.“

#### Freude über positives Feedback

„Die richtige Entscheidung zu treffen, mit der sowohl Versicherungsnehmer und Vermittler als auch die Haftpflichtkasse selbst gut leben können“ – das ist jeden Tag aufs Neue die größte Herausforderung für die Schadenbearbeiterin, die gerade eine berufsbegleitende Weiterbildung zur Versicherungsfachwirtin begonnen und darüber hinaus Verantwortung für die Ausbildung des Nachwuchses in ihrer Abteilung übernommen hat. Zufrieden ist Selina Seib deshalb vor allem dann, wenn es ihr gelingt, die Erwartungen aller Beteiligten mit den rechtlichen Rahmenbedingungen unter einen Hut zu bekommen – und wenn sie sich am Ende des Tages über die positive Rückmeldung eines Anspruchstellers freuen kann.

## FAKTEN

**Alter:** 24 Jahre

**Abteilung:** Haftpflicht Schaden Firmenkunden

Kauffrau für Versicherungen und Finanzen

Ausbildungsbeauftragte

## MEINUNG

„Die größte Herausforderung? Eine Entscheidung zu treffen, mit der sowohl Versicherungsnehmer und Vermittler als auch die Haftpflichtkasse selbst gut leben können.“

## VIEL LOB VON ALLEN SEITEN

Die Haftpflichtkasse Darmstadt besitzt im deutschen Vermittlermarkt eine nachhaltige Spitzenposition. Das ist das Ergebnis sowohl der aktuellen AssCompact-Trendstudie zur Stimmung in der Branche als auch einer unternehmenseigenen Erhebung unter fast 2.000 Maklern.



Die Haftpflichtkasse Darmstadt hat ihre Geschäftspartner um ein Zeugnis gebeten – und von fast 2.000 von ihnen auch eines erhalten. Die Gesamtzufriedenheit der Vermittler mit dem Versicherer ist dabei außerordentlich hoch: Auf einer Schulnotenskala erreicht die Haftpflichtkasse in der für sie repräsentativen Befragung eine Durchschnittsbewertung von 1,6.

### Gute Noten auch im Detail

Ebenfalls viel Lob offenbart die Studie bei einem Blick auf die Details. Mit Noten zwischen 1,4 und 2,0 schneiden auch die einzelnen Produktbereiche für sich betrachtet

sehr gut ab. Gefragt nach der Erreichbarkeit, der Freundlichkeit und dem Einfühlungsvermögen sowie der Fach- und Entscheidungskompetenz der Mitarbeiter, stellen die befragten Vermittler darüber hinaus auch dem telefonischen Service der Haftpflichtkasse ein Zeugnis aus, das den Versicherer in seiner Fokussierung auf höchste Qualitätsstandards bestätigt: In allen Kategorien erachten weit über 90 Prozent der Partner die Qualität der telefonischen Auskünfte als gut bis sehr gut. Die Schadenbearbeitung wurde mit der Note 1,6 bewertet – mehr als neun von zehn Vermittlern sprachen auch hier von einem guten oder sehr guten Serviceniveau.

### VERMITTLERUMFRAGE



Wie zufrieden sind Sie mit der Haftpflichtkasse Darmstadt insgesamt?

- 50,9 % (sehr gut)
- 43,9 % (gut)
- 3,8 % (befriedigend)
- 0,6 % (ausreichend)
- 0,4 % (mangelhaft)
- 0,2 % (ungenügend)
- 0,1 % (kenne ich nicht)

n = 1,819

Diese Ergebnisse decken sich mit den Daten der aktuellen AssCompact-Trendstudie, für die die bbg Betriebsberatungs GmbH Assekuranzvermittler regelmäßig zur aktuellen Stimmung in der Branche befragt: In Sachen Privathaftpflicht, Tierhalterhaftpflicht sowie Hausrat arbeiten die deutschen Versicherungsvermittler demnach am liebsten mit der Haftpflichtkasse Darmstadt zusammen.

## FACH-INFORMATIONSDIENST: SAMMELAUSGABE 2015

Rund 120 Jahre Erfahrung und Versicherungswissen: Die Haftpflichtkasse Darmstadt zeichnet sich durch ihre hohe Fachlichkeit und Expertise aus – und mit dem Fach-Informationsdienst profitieren davon auch ihre Geschäftspartner: Die quartalsweise erscheinende Fachpublikation setzt sich detailliert mit einzelnen Aspekten und Fragestellungen in der Schadenversicherung auseinander und steht für das Jahr 2015 nun in einer Sammelausgabe zur Verfügung.

Themen des Sammelbandes sind die **Betriebs-schließungsversicherung** für Gastronomen und Hoteliers, der **Rechtsschutz** für Tierhalter sowie die **Arbeitnehmerhaftung** für Sachschäden am Arbeitsplatz.

DOWNLOAD PDF-DOKUMENT



# DIE HAFTPFLICHTKASSE WÄCHST

## Erster Spatenstich für Erweiterung der Unternehmenszentrale

Die Haftpflichtkasse Darmstadt investiert rund 15 Millionen Euro in die Erweiterung ihres Unternehmenssitzes und schafft damit die Voraussetzungen für mehr als 300 zusätzliche Arbeitsplätze am Standort Roßdorf bei Darmstadt. Den offiziellen Startschuss für den Neubau haben im März die Bürgermeisterin der südhessischen Kommune, Christel Sprößler, und der Vorstand des Versicherers mit einem ersten offiziellen Spatenstich gegeben. Mit der Fertigstellung des fünfstöckigen Erweiterungsbaus im Sommer 2017 wird dem Unternehmen Platz für insgesamt über 600 Mitarbeiter zur Verfügung stehen.

### Grundlage für langfristigen Expansionskurs

„Seit ihrem Einstieg in das Privatkundengeschäft Mitte der Neunzigerjahre erlebt die Haftpflichtkasse Darmstadt ein beispielloses Wachstum“, erläutert Vorstandsmitglied Karl-Heinz Fahrenholz die grundsätzliche Notwendigkeit für den Neubau. „Sowohl die Zahl unserer Mitarbeiter als auch jene unserer Kunden hat sich alleine in den ver-



11.000 KUBIKMETER ERDE | 300 NEUE ARBEITSPLÄTZE

Von links: Dieter Grathwohl, Karl-Heinz Fahrenholz, Dr. Jürgen Wolters (alle Vorstand Haftpflichtkasse), Christel Sprößler (Bürgermeisterin Roßdorf), Roland Roider (Vorstand Haftpflichtkasse) und Giuseppe Graceffa (DEUTSCHE PROJEKTBAU)

gangenen zehn Jahren mehr als verdoppelt – und diese Entwicklung hält weiter an. Mit dem mittlerweile vierten und mit Abstand größten Bauabschnitt unserer Unternehmenszentrale schaffen wir eine langfristige räumliche Grundlage für diesen Expansionskurs.“

## WISSEN – KURZ ERKLÄRT

### W EHRENAMT UND PRIVATHAFTPFLICHT

Vom Sportverein bis zur Kirchengemeinde: Rund 23 Millionen Menschen engagieren sich in Deutschland ehrenamtlich. Für den Zusammenhalt einer modernen Gesellschaft ist dieses Engagement un-

verzichtbar – es sichert den sozialen Zusammenhalt und ist das Fundament für eine lebendige Demokratie. Im Mittelpunkt für die ehrenamtlich Aktiven steht das Engagement für Andere. Die Frage nach dem eigenen Schutz rückt dabei oft in den Hintergrund. Aber auch für Ehrenamtliche gilt, dass Missgeschicke im schlimmsten Fall existenzbedrohend sein können: Wenn sie anderen einen Schaden zufügen, müssen sie dafür finanziell gerade stehen – in unbegrenzter Höhe.

In der Privathaftpflichtversicherung der Haftpflichtkasse Darmstadt ist die gesetzliche Haftpflicht aus einer ehrenamtlichen Tätigkeit oder unentgeltlichen Freiwilligenarbeit schon in der Leistungsstufe **Einfach Gut** mitversichert. Normann Flaig aus dem Service-Center der Haftpflichtkasse Darmstadt klärt über Wissenswertes, Details und Ausnahmen der Mitversicherung auf.

# VORSCHAU

## UNFALLVERSICHERUNG: IHRE MEINUNG IST GEFRAGT

Die Haftpflichtkasse Darmstadt bietet Vermittlern die Möglichkeit, an der **Weiterentwicklung** ihrer Unfallversicherung mitzuwirken: Was sind die wichtigsten Vergleichskriterien bei diesem Produkt? Wie wichtig sind Assistance-Leistungen? Und wie relevant sind spartenübergreifende Unfallprodukte? Ein fünfminütiger **Online-Fragenkatalog** bietet Raum für individuelle Meinungen, Anregungen und Kritik – und ist für die Haftpflichtkasse wichtiger Ausgangspunkt für künftige Tarifüberarbeitungen.

[WWW.HK-VERMITTLERUMFRAGE.DE](http://WWW.HK-VERMITTLERUMFRAGE.DE)



## TERMINE

### HK VOR ORT

#### HK-Tour Süd

9. bis 13. Mai 2016  
Nürnberg (9.5.), München (10.5.),  
Stuttgart/Böblingen (11.5.), Frankfurt  
am Main (12.5.), Köln (13.5.)

[PROGRAMM & ANMELDUNG](#)



#### POOLS & FINANCE Süd

7. Juni 2016  
Nürnberg

[KOSTENFREI ANMELDEN](#)



#### POOLS & FINANCE Nord

14. Juni 2016  
Hamburg

[KOSTENFREI ANMELDEN](#)



#### DKM

25. bis 27. Oktober 2016  
Dortmund

**Haftpflichtkasse Darmstadt VVaG**  
Arheilger Weg 5  
64380 Roßdorf  
Telefon: +49 (0) 61 54/6 01-0  
E-Mail: [info@haftpflichtkasse.de](mailto:info@haftpflichtkasse.de)

**Verantwortlich:**  
Roland Roider, Vorstandsmitglied

**Redaktion:**  
Matthias Nossek

**HAFTPFLICHTKASSE  
DARMSTADT**

