

BLICK PUNKT

03 16



FAIRE LÖSUNG
FÜR ALLE
BETEILIGTEN

Matthias Ulfkotte ist Experte
für große Haftpflichtschäden

02-03

PLUS FÜR
HAUS- UND
GRUNDBESITZER

Erweiterungsoption zum
HUG-Tarif

04

MEHRWERT FÜR
VERMITTLER

Erklärfilme für Makler und
Endkunden

06-07



„Ein Verstecken hinter dem eigenen Schreibtisch, notorisches Nein-Sagen und unpersönliche Schreiben gibt es bei mir nicht.“

Matthias Ulfkotte

„SCHADEN-REGULIERUNG IST VERTRIEB“

Gruppenleiter Matthias Ulfkotte ist immer dann gefragt, wenn es um große private Haftpflichtschäden geht. An seine Arbeit hat der Jurist den Anspruch, mit klarer Kommunikation zu sachgerechten und fairen Lösungen zu kommen.

„Du spinnst.“ Als Matthias Ulfkotte Familie und Freunden im Herbst 2003 eröffnete, dass er künftig nicht mehr im westfälischen Münster wohnen, sondern nach Südhessen umziehen und im mehr als 300 Kilometer entfernten Roßdorf arbeiten werde, fiel die erste Reaktion meist ziemlich eindeutig aus. Doch es half nichts: In seinem Vorstellungsgespräch hatte

er die Verantwortlichen bei der Haftpflichtkasse Darmstadt ebenso überzeugt wie umgekehrt der Versicherer den jungen Juristen aus Westfalen – der in der Folge, nach einem halben Jahr Provisorium auf einem Bauernhof im vorderen Odenwald, in der Rhein-Main-Region heimisch wurde.

Faszinierender Versicherungsgedanke

Kennengelernt hat der heute 42 Jahre alte Hobbyläufer die Haftpflichtkasse als juristischen Gegner. Als Anwalt in einer Kanzlei, die sich auf Schadenersatzrecht spezialisiert hatte, lief ihm der Versicherungsverein als Experte in Sachen Haftpflicht für Alten- und Pflegeheime regelmäßig über den Weg. Beeindruckt von dessen Fachlichkeit bewarb er sich kurzerhand selbst auf der anderen Seite des Schreibtisches – auch, weil für ihn die Arbeit bei einer Versicherung zu diesem Zeitpunkt schon kein Neuland mehr war: Während des Referendariats hatte Matthias Ulfkotte bereits seine Wahlstation gezielt im Vertrieb eines großen öffentlich-rechtlichen Versicherers absolviert. Und auch **der grundsätzliche Versicherungsgedanke fasziniert ihn bis heute.**

„Ein weit gefächerter, zuverlässiger Versicherungsschutz ist für ein funktionierendes Wirtschaftssystem und ein geordnetes Zusammenleben der Menschen nicht nur in Deutschland von absolut zentraler Bedeutung.“

„Ein weit gefächerter, zuverlässiger Versicherungsschutz ist für ein funktionierendes Wirtschaftssystem und ein geordnetes Zusammenleben der Menschen nicht nur in Deutschland von absolut zentraler Bedeutung“, ist sich der Gruppenleiter in der Abteilung für private Haftpflichtschäden sicher. „Es ist deshalb fatal, wie es um den Ruf der Branche in der Öffentlichkeit heute manchmal bestellt ist. Denn er wird ihrer grundlegenden gesellschaftlichen Funktion in keiner Weise gerecht.“

Kein notorisches Nein-Sagen

An einem Gegenentwurf zu den Vorurteilen, mit denen sich die Versicherungswirtschaft regelmäßig konfrontiert sieht, arbeitet Matthias Ulfkotte gemeinsam mit seinem sechsköpfigen Team jeden Tag aufs Neue. „Schadenregulierung ist Vertrieb“, beschreibt er seine auf den ersten Blick ungewöhnlich anmutende Devise. „Mein Anspruch ist es, mit einer guten und fairen Regulierungspraxis unsere Vermittler und Versicherungsnehmer zu überzeugen und ihnen zu zeigen, dass wir es mit unserem Leistungsversprechen ernst meinen. Ein Verstecken hinter dem eigenen Schreibtisch, notorisches Nein-Sagen und unpersönliche Schreiben gibt es bei mir nicht.“

Wichtigstes Hilfsmittel ist für ihn dabei die persönliche Kommunikation. „Ich will mich nicht in meinen Akten vergraben, sondern mit den Versicherungsnehmern und Vermittlern sprechen und gemeinsam mit ihnen an einer Lösung arbeiten – das ist es, worum es für mich im Kern geht“, sagt Matthias Ulfkotte. Statt den

dritten Brief an einen Anspruchsteller hinauszuschicken, greift er deshalb viel lieber zum Telefonhörer, um die Dinge auf persönlichem Wege zu klären. Ganz oft entpuppe sich diese unmittelbare Art der Kommunikation als Türöffner bei vermeintlich verhärteten Fronten. „Geschädigte und deren Anwälte sind Fans davon, direkt angesprochen zu werden“, berichtet der Jurist aus der Regulierungspraxis.

Nachvollziehbare Begründungen für unpopuläre Entscheidungen

Dass diese immer wieder auch unpopuläre Entscheidungen von einem Sachbearbeiter erfordert, ist für ihn eine der Herausforderungen seines Berufs. Eine gute Schadenregulierung zu betreiben bedeute in Sachen Haftpflicht schließlich gerade nicht, grundsätzlich immer Schadenersatz zu leisten, sondern den Versicherungsnehmer im Zweifelsfall auch vor unberechtigten Ansprüchen zu schützen. „Vor allem in diesen Situationen ist transparente Kommunikation besonders gefragt. Nur wer nachvollziehbare Begründungen für eine unbequeme Entscheidung liefert, darf im Anschluss auch auf Verständnis für diese hoffen.“

Zahlreiche Großschäden wandern jährlich über den Tisch von Matthias Ulfkotte. Abgebrannte Häuser, ausgelaufene Öltanks, Reitunfälle – immer dann, wenn es besonders kompliziert wird, wenn Personen zu Schaden gekommen sind, wenn es viele Zeugen, Beteiligte und noch nach Jahren nicht geschlossene Ermittlungsunterlagen gibt, ist er mit seiner langjährigen Erfahrung gefragt.

„Oft haben wir es mit wiederkehrenden Schadenbildern zu tun, die sich nur in Nuancen voneinander unterscheiden. Aber gerade diese Nuancen wiederum sind es, die sich entscheidend auf die rechtliche Lösung eines Falles auswirken. Denn bei einem Großbrand in einem Mehrfamilienhaus macht es beispielsweise für die Frage der Haftung einen ganz erheblichen Unterschied, ob der Schaden letztlich auf ein schuldhaftes Handeln eines haftpflichtversicherten Wohnungsmieters oder auf einen technischen Defekt, zum Beispiel seines Fernsehgeräts, zurückzuführen ist. Gleich bleibt nur unser Anspruch bei der Regulierung: eine sachgerechte und faire Lösung zu finden.“

FAKTEN

Alter: 42 Jahre

Abteilung: Haftpflicht Schaden Privatkunden

Funktion: Gruppenleiter

Experte für: Großschäden

EIN MEHR AN LEISTUNGEN

Neue PLUS-Deckung zur Haus- und Grundbesitzerhaftpflicht

Die Haftpflichtkasse Darmstadt hat ihre Haftpflichtversicherung für Haus- und Grundbesitzer um eine PLUS-Deckung ergänzt. In Form einer Erweiterungsoption zum bewährten HUG-Tarif bietet diese – bei einem Zuschlag von 20 Prozent auf den bisherigen Tarifbeitrag – insbesondere

Wohnungseigentümergeinschaften, Hausverwaltungen sowie Vermietern einen attraktiven Leistungsumfang weit über dem Marktdurchschnitt. Auch die Besitzer von Heizöltanks oder Anlagen zur regenerativen Energieerzeugung profitieren von der Tariferweiterung.

Mitversichert sind in der PLUS-Deckung unter anderem:

- bei Gemeinschaften von Wohnungseigentümern (WEG): die **gesetzliche Haftpflicht des Mitglieds einer WEG aus dessen Besitz und/oder Vermietung von Sondereigentum** sowie die **Ansprüche der Wohnungs-, Teileigentümer oder Verwalter untereinander**
- das **Abhandenkommen von Sachen**: Hausverwaltungen, die z. B. im Auftrag einer WEG tätig sind, erhalten so Versicherungsschutz vor den Ansprüchen von Mietern der WEG.
- die **Forderungsausfalldeckung für Mietsachschäden** in Wohnräumen und sonstigen zu privaten Zwecken vermieteten Räumen in Gebäuden des Versicherungsnehmers
- **Anlagen der regenerativen Energieerzeugung**: Photovoltaik- und Solaranlagen, Luft-, Wasser- und Erdwärmeanlagen, Kleinwindanlagen sowie Mini-Blockheizkraftwerke
- das **Gewässerschaden-Anlagen-Risiko**: Heizöltanks mit einem Fassungsvermögen von max. 10.000l



DECKUNGSÜBERSICHT
UND TARIFUNTERLAGEN



FAST EIN JAHRZEHT FAVORIT DER VERMITTLER

Der Privathaftpflichttarif der Haftpflichtkasse belegt in den AssCompact-Trendstudien seit 2007 ununterbrochen den ersten Platz. In der Vermittlergunst ebenfalls ganz oben stehen in der aktuellen Erhebung die Tierhalterhaftpflicht- und Hausratversicherung.

Fast ein Drittel der befragten Vermittler nannte in der AssCompact-Trendstudie II/2016 die Haftpflichttarife des Versicherungsvereins aus Roßdorf als seine Favoriten. Dessen **Privathaftpflicht** belegt damit in der für den deutschen Markt maßgeblichen Studie seit dem erstmaligen

Erscheinen der Erhebung im Jahr 2007 **ohne Unterbrechung den ersten Platz**. Ebenfalls zum wiederholten Male auf Rang 1 steht das Unternehmen – bei einer Nennung von rund 16 Prozent – mit seiner Hausratversicherung. Großen Anklang findet im Vermittlermarkt darüber hinaus auch der Unfalltarif: Er geht mit einer guten Zweitplatzierung aus der Erhebung hervor.

Beleg für nachhaltige Produkt- und Servicequalität

„Die langjährige und dauerhafte Präsenz der Haftpflichtkasse an der Spitze der Vermittlergunst belegt,



dass wir unserem Anspruch, langfristige Sicherheit sowie nachhaltige **Produkt- und Servicequalität** zu bieten, mehr als gerecht werden“, betont Vertriebsvorstand Roland Roider. „Die AssCompact-Trendstudie zeigt insofern eindrucksvoll auf, dass sich unsere Geschäftspartner und Kunden auf uns verlassen können – gestern, heute und auch in zehn oder 20 Jahren.“

NACHHALTIGER WACHSTUMSKURS

Die Haftpflichtkasse Darmstadt ist im Geschäftsjahr 2015 deutlich gewachsen und hat ihre Position als renommiertes, im deutschen Vermittlermarkt hervorragend aufgestellter Schaden- und Unfallversicherer weiter gefestigt. Die Beitragseinnahmen des Versicherungsvereins auf Gegenseitigkeit stiegen um knapp acht Prozent auf 153,7 Millionen Euro. Die Zahl der versicherten Risiken wuchs um gut 83.800 Versicherungsverträge und damit um mehr als fünf Prozent auf knapp 1,7 Millionen an. Die Schaden-Kosten-Quote – das Verhältnis von Aufwendungen für Schäden, Verwaltung sowie Abschlusskosten auf der einen und den Beitragseinnahmen auf der anderen Seite – ging um gut

1,7

MILLIONEN
VERSICHERTE
RISIKEN

vier Prozentpunkte auf 92,1 Prozent zurück. Der versicherungstechnische Gewinn lag bei 11,7 Millionen Euro. Das Gesamtergebnis nach Steuern wies einen Jahresüberschuss von sieben Millionen Euro auf.

85

MILLIONEN EURO
SCHADEN-
AUFWENDUNGEN

83.800

NEUE
VERSICHERUNGSVERTRÄGE

Neuer Privathaftpflichttarif: erfolgreicher Marktstart

„Wir haben uns auch im vergangenen Jahr durchweg auf den Dreiklang konzentriert, den Versicherungsnehmer und Vermittler gleichermaßen an der Haftpflichtkasse schätzen: **zeitgemäße Produkte mit einem hervorragenden Preis-Leistungs-Verhältnis, umfassender Service und langfristige Verlässlichkeit**“, begründet Vorstandssprecher Karl-Heinz Fahrenholz die gute Geschäftsentwicklung. „Insbesondere die überaus positive Resonanz des Marktes auf die Neuauflage unseres Privathaftpflichttarifs hat dabei einmal mehr bewiesen, dass wir als Versicherungsverein die Bedürfnisse unserer Kunden und Mitglieder kennen und in der Lage sind, Standards am Markt zu setzen.“

Leistungsfähigkeit im Schadenfall

Dass sich die Kunden gerade im Ernstfall auf die Haftpflichtkasse verlassen könnten, habe der Versicherer auch 2016 eindrücklich belegt. „Für rund 72.000 Schäden haben wir im vergangenen Jahr fast 85 Millionen Euro aufgewendet. In Verbindung mit unserer umsichtigen Regulierungspraxis, den außerordentlich kurzen Bearbeitungszeiten sowie den fachlich hochkompetenten Ansprechpartnern belegen diese Zahlen die **Leistungsfähigkeit** unseres Hauses.“

72.000

SCHÄDEN

Die Haftpflichtkasse Darmstadt setzt in der Kommunikation mit ihren Geschäftspartnern seit einiger Zeit auch auf einen eigenen Videokanal. Einen Schwerpunkt bilden für die Macher von „HKD-TV“ kurze **Erklärfilme**, mit denen sie einen besonders großen Mehrwert schaffen möchten. Ein Gespräch mit **Carsten Schoel**, Referent Produktmanagement, über Formate, Themen und vor allem den Nutzen für den einzelnen Vermittler.



ZITAT

„Unsere Erklärfilme bringen das vielzitierte **„Versicherungschinesisch“** auf den Punkt.“



**VERSTÄNDLICH, AUTHENTISCH
UND AUF DAS WESENTLICHE
REDUZIERT**

„HKD-TV schafft einen Raum, in dem die Experten der Haftpflichtkasse zu Wort kommen und direkt auf Fragen antworten können.“

Warum braucht ein Versicherer einen eigenen Videokanal?

Kompliziert, unverständlich, langweilig – das ist der Ruf, der Versicherungsthemen gerne vorausleilt. Und das kommt natürlich nicht von ungefähr: Unser Branchenalltag und unsere Produkte sind voll von komplexen Frage- und Problemstellungen, die aber nur deshalb, weil sie etwas schwieriger daher kommen, nicht minder relevant sowohl für unsere Geschäftspartner als auch unsere Versicherungsnehmer sind. Deshalb ist für uns die Frage, wie wir eine anspruchsvolle Materie verständlich, transparent und auf das Wesentliche reduziert transportieren können, eine ganz entscheidende. Und **das Format HKD-TV ist eine Antwort**, die wir gefunden haben: Es ermöglicht uns, komplexe Zusammenhänge persönlich, authentisch und mit visueller Unterstützung zu erklären, statt sie in graue Bleiwüsten zu verpacken. Und vor allem schafft es einen Raum, in dem die **Experten der Haftpflichtkasse direkt zu Wort kommen** und auf Fragen direkt antworten können.

Worin genau liegt der Mehrwert für die Vermittler?

Wir greifen aktuelle Fragen aus dem Versicherungsalltag auf und stellen den Vermittlern das Ganze in Form unternehmensneutraler Videos – ohne dass dort überall groß und breit „Haftpflichtkasse Darmstadt“ eingeblendet wird – zur Verfügung. So kann sich der einzelne Makler nicht nur selbst informieren, sondern das Format auch in der Kundenberatung einsetzen. Und er kann das Material direkt auf seiner eigenen Internetseite einbinden, dadurch **attraktiven Content generieren**

und ohne großen finanziellen oder zeitlichen Aufwand einen erheblichen informatorischen Mehrwert bieten.

Wie gestalten Sie das Format HKD-TV im Detail aus?

Neue Produkte, Änderungen in der Rechtsprechung, Fragen zu einzelnen Tarifmerkmalen oder zum Extranet der Haftpflichtkasse – die Bandbreite der Themen, die uns und unsere Geschäftspartner beschäftigen, ist groß. Und nicht jedes Thema lässt sich auf die gleiche Art und Weise aufbereiten. Deshalb arbeiten wir bei HKD-TV mit ganz unterschiedlichen Formaten: Expertengespräche oder Interviews mit den zuständigen Fachleuten bei uns im Haus, klassische Präsentationen mit visueller Unterstützung und kurze, maximal zwei- bis dreiminütige Erklärfilme, die sich gezielt mit einzelnen Fragestellungen befassen. Gerade diese **Kurzfilme bilden aktuell den Schwerpunkt unserer Arbeit**. Sie bringen das viel zitierte „Versicherungschinesisch“ auf den Punkt, werden sowohl den Bedürfnissen unserer Geschäftspartner als auch jenen der Verbraucher gerecht und sind mit ihrer Laufzeit von wenigen Minuten und der zurückhaltenden Markenpräsenz der Haftpflichtkasse absolut vertriebstauglich. Die Rückmeldungen, die wir zu diesen Videos von Vermittlern erhalten, bestätigen das.

Welche Themen produzieren Sie aktuell?

In den vergangenen Monaten haben wir einen Fokus auf den Privathaftpflichttarif gelegt, der im vergangenen Jahr an den Start gegangen ist, und

uns darüber hinaus verstärkt mit der Unfallversicherung beschäftigt. Im Herbst wollen wir uns dann vor allem Hausrat-Themen widmen und damit die Einführung unseres neuen Hausrattarifs begleiten. Wir sind aber auch grundsätzlich für Themenwünsche und Fragestellungen unserer Geschäftspartner dankbar und nehmen diese gerne mit auf (E-Mail: carsten.schoel@haftpflichtkasse.de).

Und wie kommen die Vermittler an die Sendungen und Videos, die Sie produzieren?

Ganz einfach: Die Haftpflichtkasse Darmstadt besitzt seit kurzem einen **eigenen YouTube-Kanal**, in den wir alle Videos einstellen. Für diese Plattform haben wir uns auch deshalb entschieden, weil sie unseren Partnern eine unkomplizierte Einbindung in ihre eigene Website ermöglicht. Sollte ein Vermittler eine Ausgabe als hochaufgelöste Datei benötigen, stellen wir ihm ein Video natürlich auch gerne in dieser Form zur Verfügung. Eine kurze E-Mail an uns genügt.

Aktuelle Erklärfilme

- DROHNEN IN DER PRIVAT-HAFTPFLICHTVERSICHERUNG
- ERWEITERTE VORSORGE
- FORDERUNGS-AUSFALLDECKUNG IN DER PRIVATHAFTPFLICHT-VERSICHERUNG
- SOFORTLEISTUNGEN IN DER UNFALLVERSICHERUNG

HK EVENTS

ÜBER 1.000 TEILNEHMER

Rückblick auf die HK-Tour 2016

Zehn Städte, über 1.000 Teilnehmer und viel Wissenswertes rund um den Vermittlermarkt, die Haftpflichtkasse und ihre Produkte – das war die HK-Tour 2016. Am Ende gab es vor allem eines: **viele zufriedene Gesichter.**



TERMINE

HK VOR ORT

Hauptstadtmesse (Fonds Finanz)

27. September 2016
Berlin

ANMELDUNG



DKM

25. bis 27. Oktober 2016
Dortmund

KOSTENFREI ANMELDEN



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

Verantwortlich:
Roland Roider, Vorstandsmitglied

Redaktion:
Matthias Nossek

**HAFTPFLICHTKASSE
DARMSTADT**

