



## Aktuelles von der HAFTPFLICHTKASSE DARMSTADT

[Login Extranet](#)

HK-Portrait: Service-Center-Mitarbeiter Timo Jovanovic

### „Hier telefoniert keiner einfach drauf los“



Wenn bei Timo Jovanovic Warteschleifen oder elektronische Ansagen aus dem Telefonhörer tönen, schlägt das ziemlich schnell auf seine Stimmung. „Call-Center bringen mich oft zum Kochen“, sagt der 34 Jahre alte Versicherungsfachwirt, der beruflich selbst am anderen Ende der Leitung sitzt: im Service-Center der Haftpflichtkasse Darmstadt. Dort führt er jeden Tag eine Vielzahl an Gesprächen mit Kunden und Vertriebspartnern und weiß deshalb sehr gut, dass es auch anders und – vor allem – besser geht.

Seinen Arbeitgeber kennt Timo Jovanovic, solange er denken kann. Der Kindergarten, den er besuchte, grenzte direkt an den damaligen Unternehmenssitz in der Darmstädter Innenstadt. Und das war kein Zufall: Seine Mutter hat selbst fast fünf Jahrzehnte lang bei dem Versicherungsverein gearbeitet. Da lag es nahe, sich dort schon als Schüler etwas dazuzuverdienen – mit Botengängen, in der Poststelle, später als Aushilfe in Sachen Antragsbearbeitung und Schadenbearbeitung. „Nach dem Abitur war für mich deshalb eines ganz klar – es sollte beruflich in die Versicherungswirtschaft gehen“, erzählt er. „Und ich wollte noch einmal eine neue Perspektive auf die Branche bekommen.“

#### Spannender Start ins Berufsleben

Zum Start ins Berufsleben verschlug es ihn deshalb nach Frankfurt. Bei der R+V Versicherung absolvierte er eine Ausbildung zum Versicherungskaufmann und wechselte danach in die Transportversicherungssparte des Konzerns. „Das war eine spannende Zeit mit interessanten Kunden aus der Logistikbranche“, erinnert sich Timo Jovanovic. Zurück zur Haftpflichtkasse zog es ihn 2004. Dort stieg er in der Schadenabteilung der Privathaftpflichtsparte ein, bildete sich zum Versicherungsfachwirt weiter, erlangte den IHK-Ausbilderschein und verantwortete die Betreuung der Auszubildenden in seiner Abteilung.

Sieben Jahre später folgte der Wechsel ins Service-Center: „Den ganzen Tag telefonieren – das war natürlich eine große Umstellung“, erinnert sich Timo

#### In dieser Ausgabe

- **HK-Portrait:** Service-Center-Mitarbeiter Timo Jovanovic
- **Versicherung auf Reisen:** Versicherungsschutz auch im Urlaub
- **HK Wissen – Kurz erklärt:** Mähroboter in der Hausratversicherung
- **HKD-TV:** Fragen & Antworten zur PHV Einfach Gut / Besser / Komplett

#### Haftpflichtkasse Darmstadt 2014 weiter auf deutlichem Wachstumskurs

Die Haftpflichtkasse ist im Geschäftsjahr 2014 deutlich gewachsen und hat ihre Marktposition als leistungsfähiger Versicherungsverein weiter gefestigt. Die Beitragseinnahmen stiegen um gut elf Prozent auf 142,4 Millionen Euro. Die Zahl der versicherten Risiken wuchs um rund 145.100 Verträge und damit fast zehn Prozent auf knapp 1,6 Millionen an. Während sich die Bruttoaufwendungen für Schäden – bedingt vor allem durch mehrere Großschäden in der Firmenkundensparte – überproportional um 13,8 Millionen auf 81,7 Millionen Euro erhöht haben, stieg die Schadenquote netto nur leicht um einen Prozentpunkt auf 53,5 Prozent an. Das versicherungstechnische Ergebnis weist einen Überschuss von knapp 11,2 Millionen Euro, das Gesamtergebnis einen Jahresüberschuss nach Steuern von 7,5 Millionen Euro auf. Entsprechend erhöht hat sich das Eigenkapital, das sich auf 88 Millionen Euro beläuft.

#### Profitables Kerngeschäft

„Solide, stabil, ertragsstark – so haben wir uns auch 2014 präsentiert“, kommentiert der Vorstandsvorsitzende Dieter Grathwohl das vergangene Geschäftsjahr. „Eine Netto-Schaden-Kosten-Quote von 89,6 Prozent, also das Verhältnis von Aufwendungen für Schäden, Verwaltung sowie Abschlusskosten auf der einen und den Beitragseinnahmen auf der anderen Seite, unterstreicht die Profitabilität unseres Kerngeschäfts – und zwar über alle Sparten hinweg.“

Jovanovic. „Aber es war genau das, was ich wollte: Vom Rechnungswesen bis zum Schaden mit dem gesamten Unternehmen zu tun zu haben.“ Darüber hinaus ist er heute als Telefoncoach mitverantwortlich für die Ausbildung und Einarbeitung neuer Kollegen ebenso wie für das kontinuierliche Training des gesamten Qualitätssicherungsteams – und hat eine ziemlich genaue Vorstellung davon, welche Servicequalität er den Kunden und Vermittlern bieten möchte: „Hier telefoniert keiner nach drei Tagen einfach drauf los. Das funktioniert bei unserem Anspruch nicht.“

### Aufmerksamkeit für die Zwischentöne der Kommunikation

Dass Timo Jovanovic auch privat auf die Details und Zwischentöne der Kommunikation mit seinen Mitmenschen achtet, wundert da kaum. Aussprache, Lautstärke, Geschwindigkeit, Reizwörter oder die Art, wie ein Gesprächspartner Fragen stellt, reflektiert er automatisch. Warum er eine Konversation als angenehm oder eher irritierend empfindet, leitet er sich so ganz rational her. Und vor allem, wenn er als Privatmann auf die Hotline eines Dienstleisters angewiesen ist, kann er seine Vorstellung von einem anständigen telefonischen Service nicht einfach bei Seite schieben. Und da reicht dann schon eine Computerstimme zur Begrüßung, um sein Blut in Wallung zu bringen.

### Mit der Haftpflichtkasse auch im Urlaub gut geschützt

## Versicherung auf Reisen



**Dass ihre Hausratversicherung nicht nur in den eigenen vier Wänden greift, ist vielen Versicherungsnehmern gar nicht bewusst.** Denn: Auch das Hab und Gut, das im Urlaub mit dabei ist, gehört in der Regel zum Hausrat – und ist deshalb zu den gleichen Konditionen geschützt (im Tarif VARIO Plus sogar bis zu einem Jahr lang). Schutz auf Reisen besteht darüber hinaus bei

- Fahrraddiebstahl (weltweit, in Höhe des vereinbarten Prozentsatzes)
- Diebstahl aus Schiffskabinen und Schlafwagenabteilen (weltweit, im Tarif VARIO Plus, maximal zwei Prozent der Versicherungssumme)
- Diebstahl aus Kraft- und Wassersportfahrzeugen (europaweit, im Tarif VARIO Plus, maximal zwei Prozent der Versicherungssumme).

**Ohne Einschränkungen gelten im Ausland auch die Privathaftpflicht-Tarife der Haftpflichtkasse:** innerhalb Europas zeitlich unbegrenzt, in außereuropäischen Ländern bis zu fünf Jahre lang. Bei der Schadenregulierung können die Mitglieder auch über Ländergrenzen hinweg auf ihren Versicherer zählen und müssen sich nicht selbst mit den Forderungen des Anspruchstellers, Sprachbarrieren oder der Gesetzeslage ihres Urlaubslandes befassen. Im Gegenteil: Gerade im Ausland sollten die Versicherungsnehmer nicht selbst in Vorleistung treten, sondern die Prüfung der Ansprüche und eine mögliche Regulierung den Experten der Haftpflichtkasse überlassen.

## Fragen und Antworten zur PHV Einfach Gut / Besser / Komplett



**Seit 1. Juli 2015 ist die Haftpflichtkasse Darmstadt mit ihrer neuen Privathaftpflicht PHV Einfach Gut / Besser / Komplett am Markt vertreten.** Sie zeichnet sich durch einen linearen Aufbau mit drei ineinandergreifenden Produktlinien aus und bringt für die Versicherungsnehmer in allen Ausprägungen deutliche Leistungsverbesserungen und in Teilen zahlreiche marktüberdurchschnittliche Merkmale mit sich. Walter Stöcker, Prokurist Vertrieb, beantwortet in HKD-TV die wichtigsten Fragen zum neuen Tarif.

### HK Wissen – Kurz erklärt Schützt die Hausratversicherung auch einen Mähroboter?



**Grundsätzlich umfasst der Hausrat alle Sachen, die dem Haushalt des Versicherungsnehmers zur privaten Nutzung dienen.** Dazu gehören auch ein Rasenmäher beziehungsweise ein Mähroboter: Bei diesen Gartengeräten besteht Versicherungsschutz für einfachen Diebstahl. Voraussetzung dafür ist, dass der Mähroboter von jenem eingefriedeten Grundstück gestohlen wird, auf dem sich auch die versicherte Wohnung befindet.

Im Hausrat-Tarif VARIO Status beläuft sich die Entschädigung je Versicherungsfall auf ein Prozent, im Tarif VARIO Plus sogar auf zwei Prozent der Versicherungssumme. Bei einer Versicherungssumme von 100.000 Euro erhält der Versicherungsnehmer im Tarif VARIO Status also eine Entschädigung von maximal 1.000 Euro, im Tarif VARIO Plus sind es in diesem Fall höchstens 2.000 Euro.