

Pressemitteilung

Roßdorf, den 31. März 2026

VEMA und die Haftpflichtkasse vereinbaren verbindliche Service-Standards

Die Haftpflichtkasse und der Maklerverbund VEMA führen verbindliche Service-Standards für zentrale Geschäftsprozesse ein. Kern der zukunftsweisenden Vereinbarung: Servicequalität wird nicht nur versprochen, sondern klar definiert, messbar gemacht und regelmäßig überprüft. Die Vereinbarung tritt zum 1. April 2026 in Kraft und wird regelmäßig weiterentwickelt. Damit setzen beide Partner ein klares Signal für messbare Servicequalität als Wettbewerbsfaktor im Maklermarkt.

Die erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen der VEMA eG und der Haftpflichtkasse VVaG wird weiter ausgebaut – mit einem klar definierten Service-Level-Agreement (SLA) als verbindlichen Qualitätsstandard. Das Service-Level-Agreement legt konkrete Zielgrößen fest: Policierungen und Angebotsentscheidungen erfolgen im Rahmen der Vereinbarung innerhalb von maximal fünf Werktagen. Gleiches gilt für die Erstkommunikation im Schadenfall inklusive Schadennummer und weiterer Schritte.

Ein starkes Zeichen für verbindliche Qualität in der Zusammenarbeit

Das Ziel des Service-Level-Agreement ist es, für eine spürbare Entlastung im Alltag der Makler zu sorgen und damit den Fokus auf das Wesentliche – die Kundenberatung zu legen. In diesem Sinne legt die Vereinbarung fest, dass 90 Prozent aller Bestands- und Schadensvorgänge innerhalb von zehn Werktagen abgeschlossen werden, sofern alle nötigen Informationen zur Bearbeitung vorliegen. Ergänzend sichert die Haftpflichtkasse eine persönliche telefonische Erreichbarkeit von mindestens 95 Prozent ohne Warteschleifen zu.

Dr. Frank Welfens, Vorstandsvorsitzender der Haftpflichtkasse dazu: "Die Haftpflichtkasse steht für eine ausgezeichnete Service- und Produktqualität. Mit den vereinbarten Service-Levels schaffen wir klar messbare und verbindliche Standards für unsere Prozesse in den Bereichen Vertrag und Schaden. Damit setzen wir ein starkes Zeichen für eine kontinuierlich hohe Qualität in der partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit unseren geschätzten Maklern im Verbund der VEMA."

VEMA-Vorstand Dr. Johannes Neder ergänzt: "Die Kommunikation mit den Versicherern – speziell die Abwicklung im Schadenfall, aber auch die schiere Erreichbarkeit im Allgemeinen – ist weiterhin eine der größten Baustellen der Branche. Wer hier seine Hausaufgaben macht und zügig Lösungen schafft, der zeigt auch, dass ihm die Zusammenarbeit mit Maklern wirklich wichtig ist. Es freut uns daher, dass wir mit der Haftpflichtkasse einen wichtigen Partner für die Abgabe eines Service-Level-Agreements gewinnen konnten. Sich so selbst in die Pflicht zu nehmen, ist ein starkes Zeichen der Wertschätzung gegenüber den Vermittlern."

Verbindliche Prozesse sorgen für Entlastung im Makleralltag

Im Rahmen der Vereinbarung werden auch Prozesse weiterentwickelt und standardisiert. Geschäftsvorfälle werden strukturiert und möglichst vollständig digital übermittelt, um Rückfragen zu reduzieren und die Bearbeitung zu beschleunigen. Die Einhaltung der Service-Levels wird quartalsweise überprüft, Abweichungen sind über definierte Eskalationswege geregelt. Für VEMA-Makler bedeutet dies mehr Planbarkeit, weniger Abstimmungsaufwand und eine verlässliche Kundenkommunikation – insbesondere im Schadenfall.

Aktuelle Bilder zur Pressemeldung finden Sie hier: www.haftpflichtkasse.de/presse/Newsroom

Pressekontakt

Verena Pfalzgraf

Tel.: 06154 / 601 - 1834

E-Mail: verena.pfalzgraf@haftpflichtkasse.de

Die Haftpflichtkasse VVaG

Die Haftpflichtkasse ist ein Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit mit Sitz in Roßdorf bei Darmstadt. Mit über 470 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern betreut der deutschlandweit aktive Schaden- und Unfallversicherer über 2,4 Millionen Versicherungsverträge mit einem Beitragsvolumen von mehr als 260 Millionen Euro. Sein Portfolio umfasst für Privatkunden die private Haftpflicht-, Hausrat- sowie Unfall-Versicherung und für Firmenkunden die Betriebshaftpflicht-, Umweltschadens- sowie AGG-Versicherung. Aufgrund ihrer Rechtsform ist die Haftpflichtkasse keinen externen Kapitalgebern verpflichtet, sondern ausschließlich ihren Versicherungsnehmern. Als Mitglieder in einem Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit profitieren sie von einem zeitgemäßen Versicherungsschutz, der sich ausschließlich an ihren Bedürfnissen und den aktuellen gesellschaftlichen Erfordernissen orientiert. Der besonderen Beziehung zu ihren Kundinnen und Kunden trägt die Haftpflichtkasse darüber hinaus mit einem außerordentlich hohen Servicestandard Rechnung, der die Grundlage für einen fairen und vertrauensvollen Umgang auf Augenhöhe garantiert.

VEMA Versicherungsmakler Genossenschaft eG

Die VEMA ist der letzte bedeutende Maklerdienstleister ohne Beteiligung eines Investors. Quasi als Selbsthilfeeinrichtung von Maklern für Makler gegründet ist und bleibt sie fest im Eigentum der angeschlossenen Makler, der Genossen. Die Maklergenossenschaft bietet mit einem ganzheitlichen Ansatz die komplette Infrastruktur, die für den Arbeitsalltag in einem Maklerbüro benötigt wird. Verwaltungsprogramm, exklusive Versicherungslösungen, Weiterbildung – alles unter einem Dach und alles mit dem Blick des Praktikers geschaffen. Bei VEMA spricht man von Maklerkollegen. Die Satzung der VEMA gibt einen klaren Kurs vor. Erträge fließen in die Umsetzung dieser Satzungszwecke und damit ins Wohl der Maklerschaft – anteilig auch in Form der Umsatzbeteiligung. Genossenschaft macht stark.