

Inhalt



	Die Haftpflichtkasse - Vorwort der Vorstände	04
	Unser Leitgedanke	06
	Unsere Servicequalität	08
	Unser Vertriebs-Service	10
	Unsere Produkte	12
	Unsere Schadenbearbeitung	14
	Ihre Ansprechpartner	16
	Zahlen, die sich sehen lassen können	18

Mit Fokussierung auf die Zukunft.

Sehr geehrte Vertriebspartnerin, sehr geehrter Vertriebspartner,

das Jahr 2021 stand gesellschaftlich im Zeichen der Hoffnung auf Normalität. Mit dem wiederholten Abschwächen der zweiten COVID-19-Welle im Frühjahr und den anlaufenden Impfkampagnen war in den Sommermonaten ein relativ normales gesellschaftliches Miteinander möglich. Zu Beginn der Grippesaison im Herbst und mit Auftreten verschiedenster Virusvarianten stiegen die Infektionszahlen dennoch wieder an. Es wird deutlicher, dass COVID-19 auf nicht absehbare Zeit Teil unseres Alltags bleiben wird. In den letzten beiden Jahren haben wir das neue Normal im Unternehmen bereits kennengelernt. In der Haftpflichtkasse haben wir ein Modell des hybriden Arbeitens gefunden, das für Mitarbeiter und Unternehmen einen flexiblen Spielraum für die Anforderungen der neuen Markt- und Arbeitswelt ermöglicht.

Nachdem das Unternehmen im Jahr 2020 durch die Schadenwelle in der Betriebsschließungs-Versicherung das erste Verlustjahr seiner Unternehmensgeschichte erlebte, war das Jahr 2021 nicht weniger herausfordernd. Das Geschäftsmodell der Haftpflichtkasse zeigte sich jedoch erneut sehr zukunftsrobust. Trotz des Run-Offs der Betriebsschließungs-Versicherung konnte ein profitables Wachstum im zweistelligen Millionenbereich erzielt werden. Die Rechtsprechung zu Betriebsschließungsschäden ist noch nicht abgeschlossen, in letzter Instanz muss der Bundesgerichtshof entscheiden. Mit der im Vorjahr getroffenen Vorsorge für das Rechtsrisiko sehen wir uns für die Zukunft ausreichend sicher aufgestellt.

Im Juli 2021 wurde die Haftpflichtkasse Opfer einer kriminellen Cyberattacke. Trotz aktueller IT-Sicherheitstechnik ist es Kriminellen gelungen, in das interne IT-System einzudringen und die Systeme zu verschlüsseln. Die Lösegeldforderung der Erpresser wurde nach Konsultation der zuständigen Ermittlungsbehörden entsprechend deren Empfehlung nicht erfüllt, unsere IT-Systeme haben wir neu aufgebaut. Dies gelang in einer ambitionierten Teamleistung der gesamten Belegschaft innerhalb kürzester Zeit. In 16 Tagen waren die Kerngeschäftsprozesse wiederhergestellt und der Service für Vermittler und Kunden konnte wieder abgebildet werden. Zur gleichen Zeit ereilte Rheinland-Pfalz und Nordrhein-Westfalen mit dem Sturmtief „Bernd“ eine Jahrhundertkatastrophe, die versicherte Schäden für die Versicherungsindustrie von mehr als acht Milliarden Euro verursachte. Bei der Haftpflichtkasse war eine vierstellige Zahl von Versicherungsnehmern betroffen, denen wir unser Leistungsversprechen eingelöst haben. Die in den letzten beiden Geschäftsjahren gezeigte Resilienz der Haftpflichtkasse hat das Unternehmen gestärkt aus diesen volatilen Zeiten hervorgehen lassen.

Besonderer Dank gilt unseren 377 Mitarbeitern für die exzellente Teamleistung und das außerordentliche Engagement für die Haftpflichtkasse. In einem weiteren Jahr voller neuer Hürden ist es uns gelungen, unseren Vertriebspartnern und Versicherungsnehmern einen herausragenden Service zu gewährleisten. Dank dieser Leistung wurde auch im Geschäftsjahr 2021 unsere Qualität im Markt anerkannt und wir konnten zahlreiche Auszeichnungen für unsere Versicherungsprodukte sowie Serviceleistung entgegennehmen. Als zuverlässiger und stabiler Partner konnte die Haftpflichtkasse 2021 auf die



langjährigen und vertrauensvollen Partnerschaften mit Vermittlern und Kunden bauen. Dieses nachhaltige Netzwerk wollen wir in Zukunft mit der gewohnten Lösungs- und Kundenorientierung unbürokratisch ausbauen und stärken.

Für die Zukunft sind wir davon überzeugt, dass wir mit unserem erfolgreichen Geschäftsmodell gezeigt haben, dass wir durch unsere Stärken weiterhin überdurchschnittliche Leistungen für Kunden und Vertriebspartner anbieten können. Aus den in den letzten beiden Jahren erlebten Herausforderungen haben wir viel Neues lernen können und weitere Potenziale erkannt. Der Versicherungsmarkt entwickelt sich weiter und es gilt, Schritt zu halten. Das angelaufene Strategieprogramm „Gemeinsam exzellent 2024“ zeigt uns den Weg in die Zukunft auf, um weiterhin eine qualitativ führende Rolle in unserem Markt für Vermittler und Kunden einzunehmen.



Roland Roider
Vorstandsvorsitzender



Torsten Wetzel
Vorstand

Roland Roider
Vorstandsvorsitzender

Torsten Wetzel
Vorstand

Andere versichern Risiken.
Wir versichern

Menschen.





Unser Leitgedanke



Geleitet von der Überzeugung „Andere versichern Risiken. Wir versichern Menschen“ ist es die Nähe zu den Menschen, welche die Haftpflichtkasse seit ihrer Gründung ganz besonders prägt. Der Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit trägt dabei die Auffassung, dass der Markt dem Wohl der Menschen dient und nicht umgekehrt.

Die Haftpflichtkasse kümmert sich um bestmögliche Lösungen für ihre Kunden – ob im geschäftlichen oder privaten Versicherungsbereich. Vermittler betrachtet das Unternehmen dabei als eine wichtige Brücke. Denn nur durch sie kann der Schadenversicherer aus Roßdorf wissen, welche Produkte in welcher Variante für welche Kunden optimal sind. Die Arbeit der Mitarbeitenden besteht zum großen Teil in der tagtäglichen Unterstützung von Vermittlern mit dem Ziel, die Partnerschaft stets langfristig, lösungsorientiert und vertrauensvoll zu gestalten. Als ein geradlinig aufgestellter Versicherer nimmt die Haftpflichtkasse im Wettbewerb eine hervorragende Position ein.

Das Versicherungsunternehmen versteht sich selbst als qualitativer Markttreiber. Stabilität, Service und Zuverlässigkeit sind dabei die drei Grundpfeiler einer unternehmerischen Fortentwicklung des Versicherers. Ob Kunde, Mitarbeiter oder Vermittler – die besten Botschafter für das Unternehmen sind Menschen, die rundherum mit der Servicequalität zufrieden sind.



„Versichern heißt für uns auch: Verantwortung übernehmen und vor allem verlässlich sein.“

Roland Roider
Vorstandsvorsitzender



Die höchste Gesamt-
zufriedenheit im
Vermittlermarkt*



„Wir führen regelmäßig
eigenständige Vermittler-
umfragen durch. Sie helfen
uns herauszufinden, wie
zufrieden die Vermittler sind,
und sorgen dafür, dass wir
schnell und flexibel Service-
leistungen entsprechend
den Bedürfnissen anpassen
können.“

Torsten Wetzel
Vorstand

Unsere Servicequalität

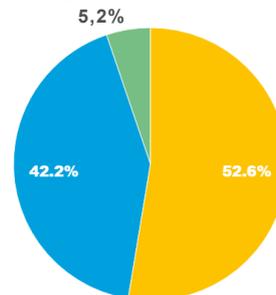
Persönliche Erreichbarkeit, schnelle und kompetente Antworten auf Fachfragen sowie umfassende Beratung zeichnen den Service der Haftpflichtkasse aus. Natürlich sind vorbildliche Produkte und ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis wichtige Voraussetzungen für zufriedene Kunden. In Umfragen und Studien erhält die Haftpflichtkasse regelmäßig Ergebnisse, die sich sehen lassen können: Im Bereich Privathaftpflicht steht der Versicherer darin in der Gunst der deutschen Versicherungsvermittler meistens ganz vorne. Ebenso prämiert: Tierhalterhaftpflicht- sowie Hausrat-Versicherung. Somit kann sich das Unternehmen in diesen Sparten immer wieder aufs Neue behaupten. Darüber hinaus geht aus den Erhebungen hervor, dass das Unfallprodukt sehr großen Anklang bei Versicherungsvermittlern findet.



Ein klarer Maklerfavorit

Anhand eigens durchgeführter Umfragen erfahren wir, was Versicherungsvermittlern in Servicebelangen auf den Nägeln brennt: Erreichbarkeit, Freundlichkeit und Einfühlungsvermögen sowie Fach- und Entscheidungskompetenz der Mitarbeiter. Nicht nur diesen, sondern darüber hinaus auch den telefonischen Serviceleistungen der Haftpflichtkasse stellen Vermittler ein Zeugnis aus, das höchste Qualitätsstandards bestätigt.

„Wie zufrieden sind Sie mit der Haftpflichtkasse insgesamt?“ (Angaben in Prozent)**



- sehr gut
- gut
- Übrige



*Quelle: Studie „AssCompact Award 07/2021“ für das private Schaden- und Unfallgeschäft

**Quelle: Studie „Maklerservice 2022“, Die Haftpflichtkasse VVaG

Unser Vertriebs-Service

Die partnerschaftliche Zusammenarbeit mit Vermittlern bildet die Geschäftsbasis der Haftpflichtkasse. Ein Modell, das für beide Seiten Vorteile bringt: Vermittler sehen in der Haftpflichtkasse einen Partner auf Augenhöhe. Dabei sorgt der Gemeinschaftsgedanke für eine wertschätzende Arbeitsatmosphäre.

Aktuelle Nachrichten zu Produkten, Neuerungen, Marktentwicklungen und gesetzgeberischen Veränderungen

Der Vertriebs-Service steuert einen substanziellen Beitrag zur professionellen Zusammenarbeit bei: Hier bekommen Vermittler umfassende Informationen über alle vertraglichen Beziehungen zwischen ihnen und dem Versicherer. Außerdem erhalten Vertriebspartner aktuelle Nachrichten zu Produkten, Neuerungen, Marktentwicklungen und gesetzgeberischen Veränderungen. Zudem zählen Auskünfte zu Versicherungsbestand, organisatorischen, buchhalterischen und finanziellen Anliegen ebenso zu den Serviceleistungen. Hier werden hilfreiche Arbeits-Tools benutzerfreundlicher gemacht und permanent auf den neuesten Stand gebracht. Zum Beispiel der Tarifrächner und das Vermittlerportal „HK Extranet“, welches Vermittlern ermöglicht, Schadenfälle zu melden, Verträge zu ändern, Schriftwechsel einzusehen oder tagesaktuell Rentabilitäts-, Vertrags- und Courtagedaten abzurufen.



90%

der Vermittler würden die Haftpflichtkasse weiterempfehlen*

Der Gemeinschaftsgedanke
sorgt für eine wertschätzende
Arbeitsatmosphäre.



**Beste Abwicklung
im Neugeschäft**

Privates Schaden-/
Unfallgeschäft
Hausrat und Unfall



**Bester
Bestandskundenservice**

Privates Schaden-/
Unfallgeschäft
Haftpflicht und Hausrat

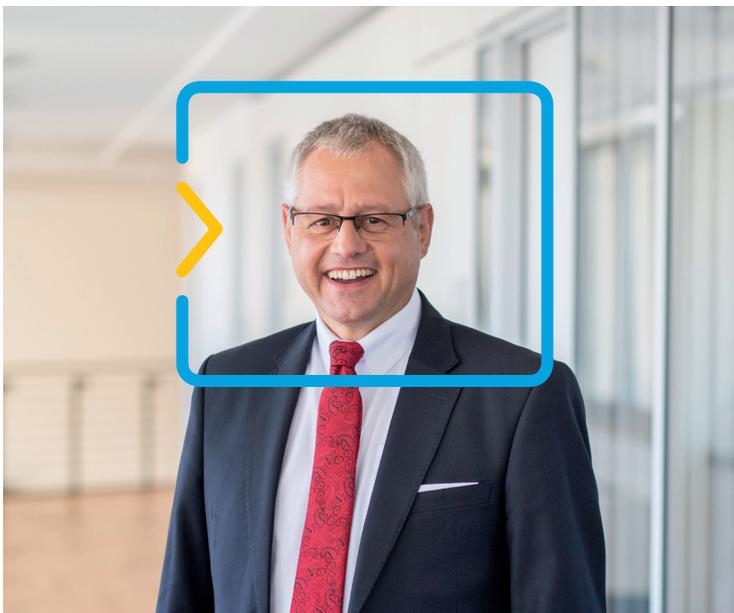


**Bester
Angebotsrechner**

Privates Schaden-/
Unfallgeschäft
Haftpflicht und Unfall*



Als Initiator und Wegbereiter der Erweiterten Vorsorge hat die Haftpflichtkasse Maßstäbe gesetzt.



„Die Erweiterte Vorsorge garantiert automatisch die bestmöglichen Leistungen des deutschen Versicherungsmarktes. Durch diese Innovation ist es möglich, Risiken, die aufgrund technischer und gesellschaftlicher Entwicklungen neu entstehen oder sich verändern, im Schadensfall in den Versicherungsschutz einfließen zu lassen.“

Roland Roider
Vorstandsvorsitzender



Unsere Produkte



Wir wissen aus eigener Erfahrung: Langfristiger Erfolg muss aus der Kernkompetenz des Unternehmens wachsen. Deswegen richten wir die Produktentwicklung unter dem Grundsatz der Spezialisten-Exzellenz konsequent an dem aus, was wir wirklich gut können: preiswerte, leistungsstarke und moderne Angebote auf dem Markt zu platzieren. Darin ist die Haftpflichtkasse schnell, da sie kompetente Fachleute direkt im Haus hat und über flexible Entscheidungsstrukturen verfügt.

Die Nähe zu den Vermittlern ermöglicht es eben, ganz genau zu erfahren, was sie brauchen. Vielleicht erhält die Haftpflichtkasse in unabhängigen Versicherungstests auch deshalb immer wieder hervorragende Bewertungen.

Pionier der Erweiterten Vorsorge

Vielleicht auch, weil wir in der Vergangenheit bereits Branchenmaßstäbe gesetzt haben. Zum Beispiel als Initiator und Wegbereiter der Erweiterten Vorsorge. Diese garantiert automatisch die höchstmöglichen Leistungen des deutschen Versicherungsmarktes. Ist ein Schaden beispielsweise nicht über die Privathaftpflicht des Versicherungsunternehmens abgesichert, kommt dieses dennoch für ihn auf, wenn er bei einem anderen deutschen Anbieter zum Zeitpunkt des Schadeneintritts mitversichert gewesen wäre. In Deutschland zählt die Haftpflichtkasse zu den erfahrensten Anbietern der Erweiterten Vorsorge. Sicherlich einzigartig im deutschen Versicherungsmarkt ist dabei die Pro-Aktive Schadenregulierung. Hier recherchieren die Versicherungsexperten der Haftpflichtkasse im Schadenfall automatisch, ob es Mitbewerber gibt, die für diesen konkreten Fall Versicherungsschutz bieten.



Unsere Schadenbearbeitung



Im Versicherungsgeschäft gibt es einen Moment der Wahrheit: die Schadenbearbeitung. Hier zeigt sich, was Leistungs- und Serviceversprechungen wirklich wert sind. Die Haftpflichtkasse lässt sich von jeher gerne an ihren Aussagen messen: schnelle, unkomplizierte und zuverlässige Erstbearbeitung von Schadenmeldungen. In der Regel innerhalb von 48 Stunden nach Eingang und in vielen Fällen sogar noch schneller. Dafür steht das Unternehmen aus Roßdorf und hält auch, was es verspricht: Das bestätigen nicht nur eigens durchgeführte Vermittlerumfragen, sondern auch unabhängige Studien, die genaue Erkenntnisse darüber liefern, was Versicherungsvermittler vom Schadenmanagement und von der Schadenregulierung erwarten: nämlich Fachkompetenz und Erreichbarkeit sowie einfache Schadenaufnahme, etwa über unser Vermittlerportal „HK Extranet“ und rasche Reaktionszeiten der Ansprechpartner.

Für Vermittler sind das die wichtigsten Leistungskriterien, die nicht nur Einfluss auf die Wahrnehmung der Schadenregulierungsqualität von Versicherern haben, sondern auch auf die Bereitschaft, diese weiterzuempfehlen beziehungsweise mit ihnen zukünftig zusammenzuarbeiten.

Platz



Schadenregulierung
Hausrat*

Platz



Schadenregulierung
Unfall*

Platz



Schadenregulierung
Private Haftpflicht*





max. 48h

braucht die Haftpflichtkasse
für die Erstbearbeitung
von Schadenmeldungen.

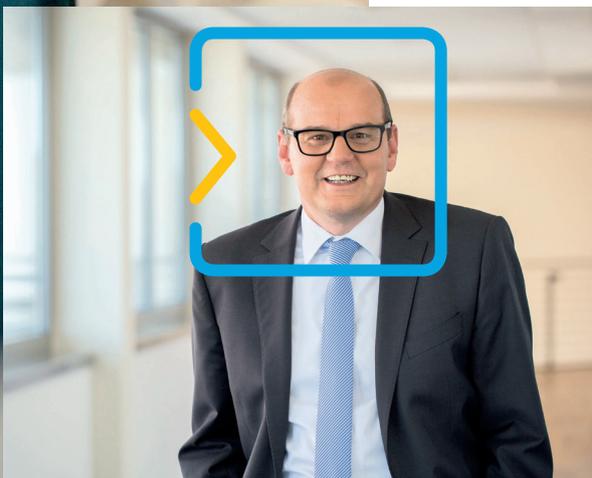
1

fester Ansprechpartner
in der Schadenbearbeitung.

99,9%

der Anrufer landen sofort im
Kundenservice, ohne in der
Warteschleife zu hängen.*

*Quelle: Erreichbarkeitsquote 2022: Servicezeiten Montag bis Freitag,
8:00 – 17:00 Uhr, Die Haftpflichtkasse VVaG



„Mit unserer routinierten Schaden-
regulierung, bei der wir auf Basis
unserer über 120-jährigen Erfahrung stets
binnen weniger Tage und vor allem mit
Augenmaß agieren, beweisen wir, dass
sich unsere Mitglieder auch dann, wenn
es ernst wird, auf uns verlassen können.“

Torsten Wetzel
Vorstand

Ihre Ansprechpartner bei der Haftpflichtkasse



Anregungen, Tipps oder Fragen? Wir sind gerne für Sie da
– mit helfenden Händen, offenen Ohren und kühlem Kopf.



Roland Roider
Vorstandsvorsitzender

rr@haftpflichtkasse.de
T 06154/601-1119
F 06154/601-2119

Vorstand
Rolf Saalfrank
Digitalisierung und Technik

wet@haftpflichtkasse.de
T 06154/601-1106
F 06154/601-2106



Vorstand
Torsten Wetzel
Betrieb und Schaden

wet@haftpflichtkasse.de
T 06154/601-1108
F 06154/601-2108



Service-Center und Vertriebsservice
Sandra Kuban
Abteilungsleiterin/Prokuristin

kub@haftpflichtkasse.de
T 06154/601-1121
F 06154/601-2121



Vertrieb
Walter Stöcker
Prokurist

stw@haftpflichtkasse.de
T 06154/601-1116
F 06154/601-2116



Haftpflicht Vertrag – Privatkunden

Fermin Fuentes

Abteilungsleiter

fu@haftpflichtkasse.de

T 06154/601-1159

F 06154/601-2159



Hausrat Vertrag

Sabine Schäfer

Abteilungsleiterin/Prokuristin

sf@haftpflichtkasse.de

T 06154/601-1135

F 06154/601-2135



Unfall Vertrag

Helmut Wagner

Abteilungsleiter/Prokurist

wa@haftpflichtkasse.de

T 06154/601-1215

F 06154/601-2215



Haftpflicht Vertrag – Firmenkunden

Susanne Hartmann

Abteilungsleiterin

Hrt@haftpflichtkasse.de

T 06154/601-1139

F 06154/601-2139



Unfall/Hausrat Schaden

Uwe Fahrenholz

Abteilungsleiter/Prokurist

fz@haftpflichtkasse.de

T 06154/601-1249

F 06154/601-2249



Haftpflicht Schaden – Firmenkunden

Dirk Ludwig

Abteilungsleiter/Prokurist

Syndikusanwalt

lu@haftpflichtkasse.de

T 06154/601-1218

F 06154/601-2218

Haftpflicht Schaden

– Privatkunden

Stephanie Amann

Abteilungsleiterin/

Prokuristin

as@haftpflichtkasse.de

T 06154/601-1256

F 06154/601-2256



Diese Zahlen können sich sehen lassen

Unsere Kenndaten*

Rund

16.000

 Vermittler betreuen derzeit ...

... über

1,6 Mio.

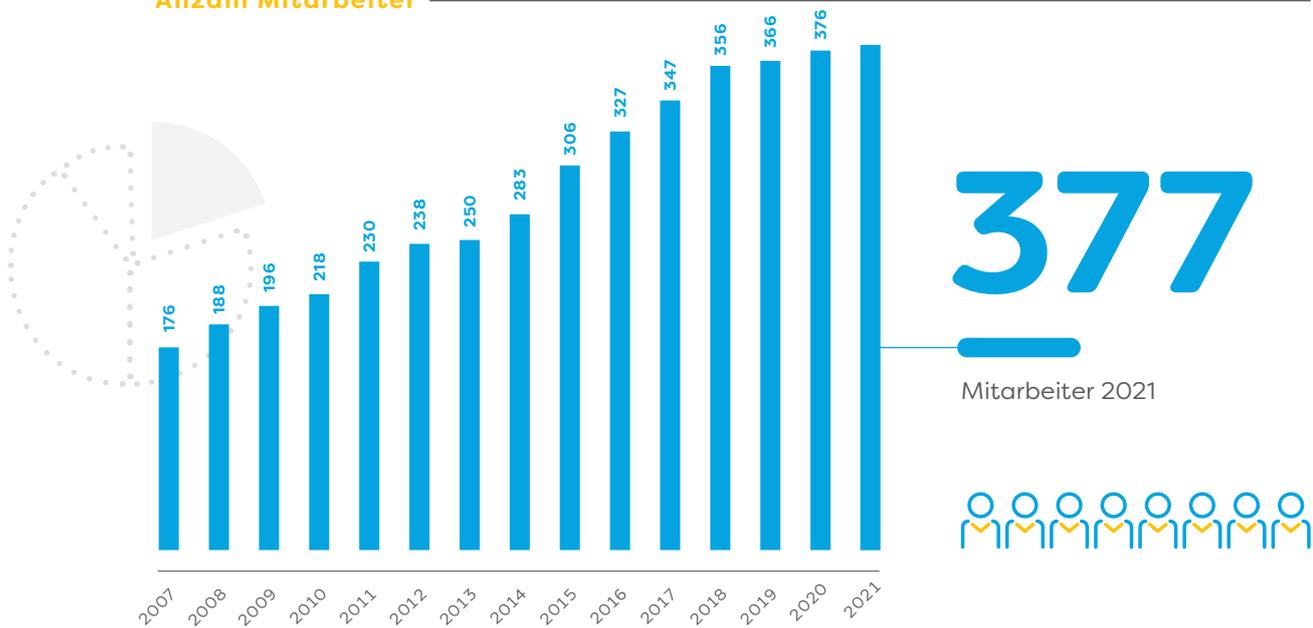
  Privat- und Geschäftskunden ...

... mit mehr als

2,3 Mio.

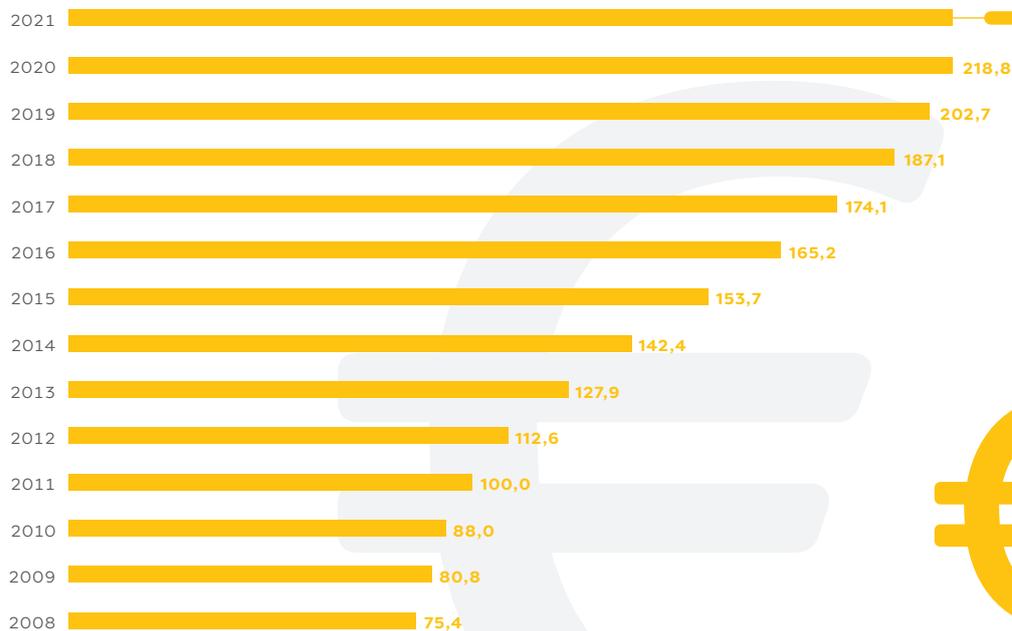
 Verträgen.

Anzahl Mitarbeiter



Gebuchte Bruttobeiträge

in Mio. €

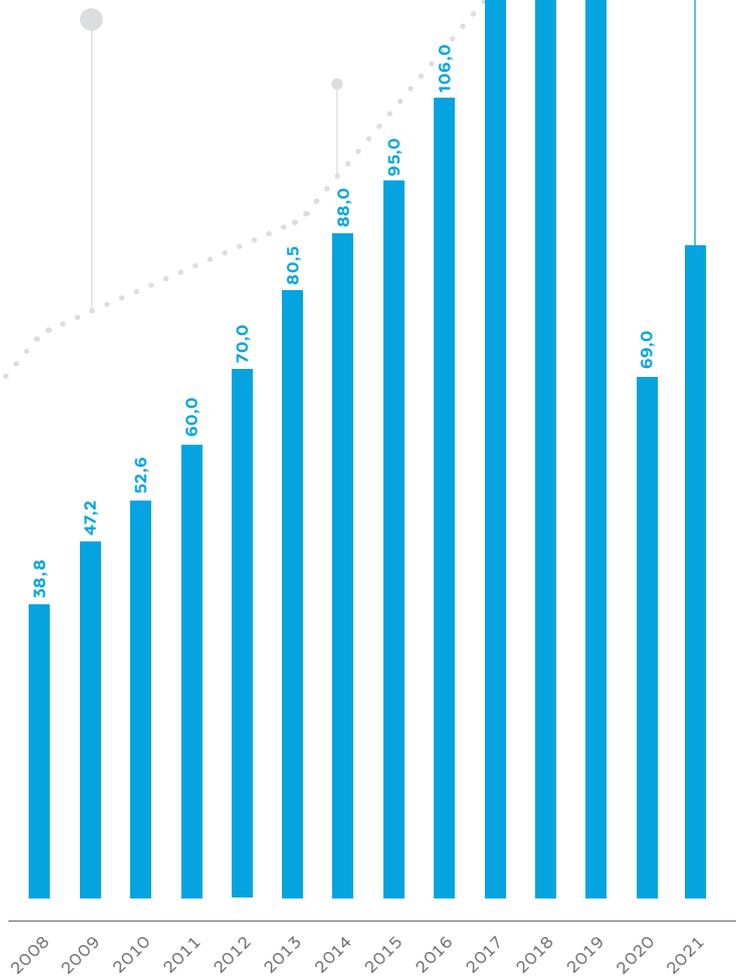




Eigenkapital

in Mio. €

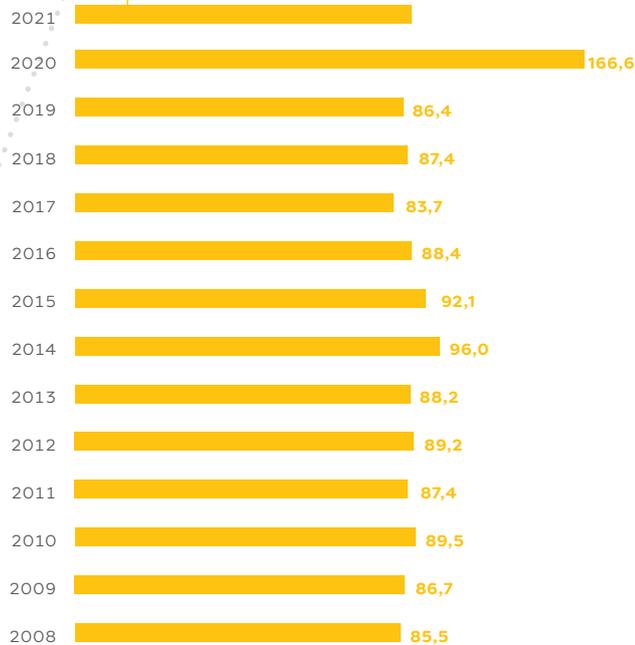
86,5 €



Kombinierte Schaden-/Kostenquote

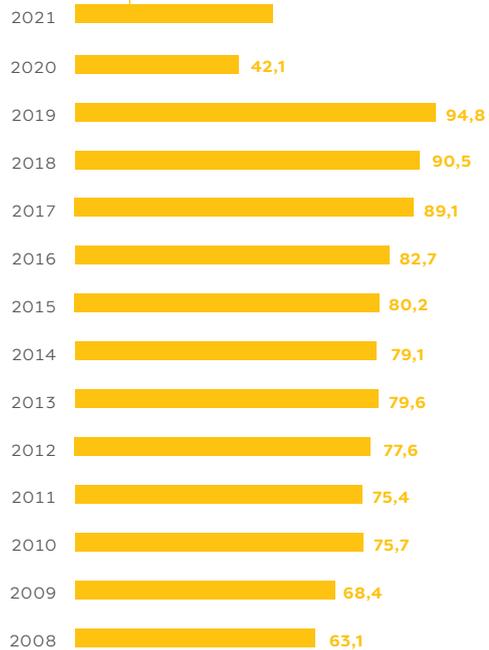
Combined Ratio in Prozent

88,4 %



Eigenkapital in Prozent der gebuchten Nettobeiträge

51,8 %



Impressum

Die Haftpflichtkasse VVaG
Amtsgericht Darmstadt
HRB 1204

VersSt-Nr. 807/V90807010505

Sitz
Darmstädter Straße 103
64380 Roßdorf
T +49 61 54 601 - 0
F +49 61 54 601 - 22 88
info@haftpflichtkasse.de
www.haftpflichtkasse.de

Bankkonten
Merkur Privatbank
IBAN DE18 7013 0800 0002 4104 86

Postbank
IBAN DE10 5001 0060 0003 8086 09

Vorstand
Roland Roider, Vorsitzender
Rolf Saalfrank
Torsten Wetzel

Aufsichtsrat
Roman Blaser, Vorsitzender