

Zurück zum Alltag

Von der zügigen Regulierung von Sach- und Betriebsunterbrechungsschäden profitieren Versicherungsgeber und -nehmer



*Ist das Großfeuer gelöscht, ist eine schnelle Schadenregulierung für die weitere Existenz des Betriebs grundlegend.
Bild: FM Global*

Feuer, Stürme oder Überschwemmungen bedeuten für das Management jedes Unternehmens Alarmstufe Rot. Denn nicht selten steht nach einer schadenbedingten Zwangspause der Produktion die Existenz der gesamten Firma auf dem Spiel.

Sowohl gegen Sachschäden als auch gegen Betriebsunterbrechungen sind die meisten Unternehmen versichert. Nach einem Schadenereignis kommt es jedoch auf eine zeitnahe und adäquate Regulierung an, damit die schnelle Rückkehr zum Normalbetrieb gewährleistet wird.

In jedem Unternehmen gibt es Vorkehrungen, die darauf abzielen, Risiken zu minimieren. Viele Sachschäden lassen sich beispielsweise durch effektive Brandschutzmaßnahmen oder Verhaltensvorschriften vermeiden. Betriebsunterbrechungen kann man unter anderem durch die Sicherung wichtiger Daten oder das Vorhalten von Redundanzen begegnen. Gänzlich ausschließen lassen sich Schäden jedoch auch auf diese Weise nicht.

Existenzielle Probleme

„Ziel der Schadenregulierung ist es, die Produktion so schnell wie möglich wieder herzustellen“, erklärt Peter Kohlhofer, Claims Manager beim Industrieversicherer FM Global Deutschland. Denn langfristige Betriebsunterbrechungen können zu existenziellen Problemen führen. „Wie wichtig ein effektives Schadenmanagement ist, verdeutlicht ein Blick in die Versicherungsstatistik: 77 Prozent aller von einem Großschaden betroffenen Unternehmensstandorte werden binnen drei Jahren nach dem Schaden geschlossen“, so Kohlhofer.

Bereits vor einem Schaden sollten einige Punkte klar geregelt sein: Wer hat nach dem Schadenereignis welche Entscheidungsbefugnis? Wer bestellt welche Sachverständige? „Setzen sich Versi-

cherungsnehmer und Versicherer schon vor einem Schaden zusammen, verlieren sie im Ernstfall weniger Zeit. Deswegen führen wir in unserem Hause so genannte Policen-Workshops mit unseren Kunden durch“, erklärt der Claims Manager.

Regulierung vor Ort

Unmittelbar nach der Schadenmeldung beginnt die Phase des Schadenhandlings. „Nach der schriftlichen Bestätigung der Schadenmeldung erhalten unsere Kunden eine Deckungsbestätigung und eine Vorauszahlung. Außerdem kümmern sich die Schadenregulierer, die in der Regel binnen 24 Stunden vor Ort sind, um BTE-Sachverständige (Bund Technischer Experten), Sanierer und die Zusammenarbeit mit Polizei und Feuerwehr“, sagt Kohlhofer, „und da wir die einzelnen Standorte unserer Kunden regelmäßig begehen, haben wir darüber hinaus auch stets ein aktuelles Bild der versicherten Werte.“

Häufig liegen die Gründe für einen Produktionsstopp nicht im eigenen Unternehmen. „Kommt es aufgrund eines Schadens an einer Produktionsstätte eines Zulieferers zu einer Betriebsunterbrechung, so sind die finanziellen Risiken der Unterbrechung der Lieferkette durch unsere Ertragsausfall-Versicherung versichert. Und mehr als das: Der Risikoschutz gilt auch für indirekte Lieferanten und Abnehmer – genauso wie der Deckungsumfang, der für alle an der Lieferkette Beteiligten gleich ist“, so Kohlhofer.

Optimiertes Schadenmanagement

Nach einem Schaden stellt sich auch immer die Frage, wie Prozesse verbessert werden können, was gut und was schlecht gelaufen ist. „Wir nutzen diese Diskussion mit dem Kundenmanagement auch, um Gelegenheit zur Kritik zu geben und fragen, wie wir unseren Service in Zukunft noch weiter verbessern können“, erläutert Kohlhofer. Ein Konzept, das offensichtlich aufgeht – so kann sich Kohlhofer an keine einzige juristische Auseinandersetzung in den vergangenen 20 Jahren erinnern. □



Artikel als PDF
www.sicherheit.info
 Webcode: 1116930

KONTAKT

FM Insurance Company Ltd./FM Global
 Frankfurt am Main, www.fmglobal.de