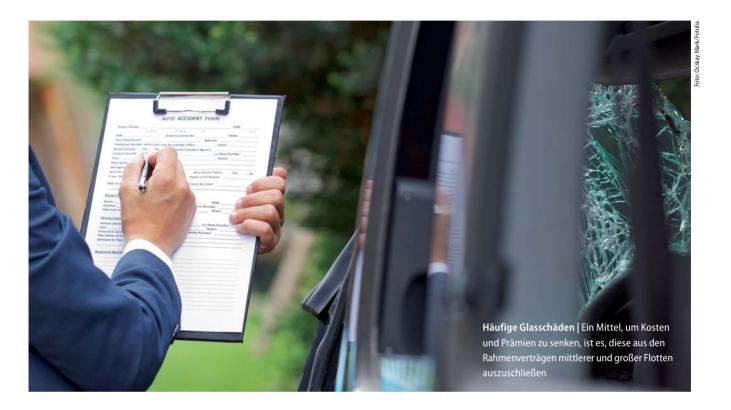
## Durchsichtiges Risiko

Steuerungsmechanismen der Flottenversicherer | Präventionsmaßnahmen und hohe Selbstbehalte bis hin zur vollständigen Eigentragung können das Risiko von Glasschäden beherrschen und senken.



— Glasschäden sind mit Abstand die häufigste Schadenart in der Kasko. Das gilt für deren Häufigkeit genauso wie für die Kosten. Dabei ist zwar die Schadenzahl bei gemeldeten Pkw-Fällen der Kaskoversicherer nach Art des Teilkaskoschadens von mehr als 2,3 Millionen in 2012 auf unter rund 2,2 Millionen in 2014 leicht rückläufig. Nach diesen Erhebungen des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) halten sich aber die Aufwendungen mit 1,117 Milliarden Euro (2012: 1,114 Milliarden Euro) relativ konstant, wobei hier alle Versicherungsnehmer einfließen.

Vor allem im gewerblichen Kfz-Versicherungsgeschäft schlagen die Glasschäden kräftig zu Buche. Schließlich steigt in diesem Bereich das Schadenrisiko beispielsweise aufgrund der Vielfahrer und der im Durchschnitt deutlich höheren Fahrleistungen pro Jahr im Vergleich zu Privatkunden um ein Vielfaches an. Zugleich sind Preissteigerungen im Markt, höhere Material- und Reparaturkosten durch komplexer werdende Technik wie Heizung und Sensoren in den

Scheiben und Scheinwerfern zu beobachten. Hinzu kommen unkalkulierbare Risiken – zum Beispiel Elementarereignisse wie Hagel –, welche die Häufigkeit und Kosten von Glasschäden zusätzlich in die Höhe treiben können. Das spiegelt sich auch in den Zahlen großer Flottenversicherer wider.

## Bei Allianz, Axa und HDI machen Glasschäden die Hälfte aller Kaskoschäden aus.

Anzahl und Kosten von Glasschäden | So meldet die Allianz, dass es sich in zirka 50 Prozent ihrer Kaskoschäden um Glasschäden handelt. Im Schadensaufwand macht der Anteil an allen Aufwendungen in der Kasko in einem normalen Elementarschadenjahr zirka 15 Prozent aus. Bei der Axa ist ebenfalls etwa jeder zweite Kaskoschaden ein Glasschaden und der Aufwand dafür macht etwa ein gutes Achtel aller Kaskoschadensaufwendungen aus. Gleiches gilt für die Flottenversicherung der HDI Industrie, bei der fast die

Hälfte der Kaskoschäden den Glasbruch betrifft, der Aufwand allerdings deutlich weniger sei. Die VHV beziffert die Glasschäden in ihrem Portfolio, bezogen auf die absolute Anzahl und die Aufwendungen, wiederum auf knapp ein Drittel, womit diese die häufigste Schadensart im Kaskobereich Gewerbe ist.

Die Zurich gibt lediglich an, dass die Schadensart einen hohen Anteil ausmacht, gemessen am Gesamtschadensaufwand mit rund sieben Prozent jedoch deutlich kleiner ist.

Einige Flottenversicherer können oder wollen – meist mangels interner belastbarer Statistiken – keine Aussagen treffen. Dazu gehören Ergo, Gothaer, Provinzial Rheinland, R+V, Signal Iduna sowie auch die Württembergische.

Entwicklung der Glasschäden | Bei denjenigen, die Daten erheben, ist in den vergangenen fünf Jahren die Zahl der Glasschäden entweder stabil geblieben oder, wie bei der Allianz und HDI Industrie, leicht gesunken. Laut dem Münchener Versicherer kommt es nur im Einzelfall zu einer Steigerung der Schadensaufwände im Rahmen der all-

gemeinen Preisentwicklung oder gemäß Axa zu stärkeren Schwankungen, wenn extreme Elementarereignisse auftreten.

Die Zurich stellt wiederum fest, dass zwar seit mehreren Jahren eine Abnahme der Glasschäden und der zugehörigen Schadensaufwendungen zu beobachten sei. Andererseits steige jedoch der Schadendurchschnitt kontinuierlich an.

## Stellschrauben zur Risikoreduktion | Nicht zuletzt aus diesem Grund bleibt die Kostenreduktion und Steuerung der Scha-

densart auf der Agenda von Versicherungsgebern und Fuhrparks.

Probate Mittel hierzu sind hohe Selbstbehalte bis hin zur vollständigen Eigentragung und Präventionsmaßnahmen. Auch Partnerschaften mit Glasdienstleistern und Werkstattketten dienen diesem Ziel.

In der Regel haben die Flottenversicherer daher Verträge mit mehreren Glasspezialisten, um ihren Kunden flächendeckend kostengünstige Instandsetzungen und Scheibentausch bieten zu können. Die verschiedenen Wege werden allerdings auf unterschiedliche Weise und in unterschiedlicher Intensität genutzt.

Ein effektiver Stellhebel kann nach übereinstimmender Meinung der Versicherer insbesondere der Ausschluss von Glasschäden in den Rahmenverträgen bei mittleren und großen Fuhrparks sein, um die Kosten und damit die Prämien sinken zu lassen.

Das betont auch der Chief Underwriter Flotte eines Anbieters, der lieber nicht genannt wird. Er sieht einen zentralen Vorteil bei der Eigentragung in der Handhabung der Mehrwertsteuer. Denn diese ist bei Kostenübernahme von Reparaturen durch den Flottenbetreiber - im Gegensatz zur Versicherungssteuer – voll erstattungsfähig, sodass alleine aus diesem Faktor eine Ersparnis von 19 Prozent resultiert. Seiner Meinung nach lohnt es sich daher bereits für Flotten mit 20 bis 30 Einheiten, über hohe Selbstbeteiligungen oder die Eigentragung von Glasschäden nachzudenken.

Tipps der Flottenversicherer | Generell haben die Versicherer klare Empfehlungen für Fuhrparkleiter, um Glasschäden professionell zu managen.

So rät etwa Ralph Feldbauer, Abteilungsleiter Riskmanagement Flotte der Allianz: "Bei einem erkannten Schadenschwerpunkt im Glasbereich sollte immer eine fundierte Schadensanalyse über die konkrete Ausprägung der Glasschäden sowie den resultierenden Kostenaufwand im Fuhrpark erfolgen. Auch unternehmenseigene Folgekosten

- beispielsweise aus einem reparaturbedingten Werkstattaufenthalt für Fahrzeug und Mitarbeiter beim Glasschaden - sind Kostenpositionen, welche erfahrungsgemäß nicht im Fokus der Fuhrparkleiter stehen, aber sich mit entsprechender Anzahl zu stattlichen Aufwänden summieren."

Eine gezielte Detailanalyse lasse zudem - je nach Fuhrparkzusammensetzung und individueller Einsatz- und Verwendungsart – schnell Besonderheiten transparent werden, die sich unter dem Blickwinkel der Schadenminimierung und -vermeidung zu Gegenmaßnahmen ausarbeiten lassen.

Uwe Hüholt, Leiter Produktmanagement Kraftfahrt Flotte bei Axa, meint: "Eine Schadensteuerung, um Schäden inklusive Glasschäden entsprechend kostengünstig reparieren zu lassen, sollte heutzutage in einer größeren Pkw-Flotte zum Standard gehören." Dabei werde die Kostenreduzierung bei Glasschäden in erster Linie über Prozessoptimierung erreicht.

Die Verbesserung der internen Abläufe führt dann oft weg vom kostenintensiven Scheibentausch hin zu günstigeren Reparaturen von Glasschäden.

## Lässt sich die Zahl der Glasschäden verringern oder nur der Aufwand für die Regulierung?

Auch Verhaltensanalysen von Fahrern, deren Sensibilisierung und innerbetriebliche Reglements könnten sich positiv auswirken.

Daneben richtet Tanja Cronenberg, Expertin für Schadenmanagement bei der Ergo, einen weiteren Fokus auf die Ladungssicherung, die stets ordnungsgemäß sein müsse, um auch Schäden an der Heckscheibe zu vermeiden.

Thomas Winkler, Chief Underwriter Kraftfahrt in der Abteilung Kraftfahrt Privat- und Unternehmerkunden der Gothaer, gibt dabei zu bedenken: "Glasschäden an sich können nicht verhindert werden. Es muss aber nicht jeder repariert werden. Glasreparaturen können oftmals einen Scheibenaustausch verhindern."

Matthias Küchemann, Leiter Kraftfahrtversicherung Vertrag im Geschäftsfeld Industrie der HDI Flottenversicherung, hat vor allem die Fahrer im Blick: "Sie sollten ausreichend Abstand zum vorausfahrenden Fahrzeug halten und den Straßenverhältnissen angemessen fahren. Denn beispielsweise im Winter wird mit stärkerem Splitt auf den Straßen zu rechnen sein."

Die VHV empfiehlt aus diesem Grund Sicherheitstrainings zur Schadenprävention, die das "Auffahren" thematisieren und für entsprechende Abstände im Straßenverkehr sensibilisieren. Diese würden so gleichzeitig auch noch die Entwicklung bei anderen Schadensarten positiv beeinflussen. Und die Württemberaische stuft insbesondere bei Lkw den Einsatz von Telematik-Systemen als wirksames Mittel ein, um die Abstandsdisziplin der Fahrer zu verbessern.

Für Timon Schneider, den Flottenexperten der Zurich, ist ebenfalls der entscheidende Hebel, den Schaden zu verhindern oder seine Eintrittswahrscheinlichkeit zu senken.

Hierbei könnten Riskmanagement-Maßnahmen hilfreich sein: "Wer vorausschauend und achtsam fährt, wird viel seltener einen Schaden verursachen, bei dem das Fahrzeug und damit auch Glasbereiche in Mitleidenschaft gezogen werden, zum Beispiel abgefahrener Außenspiegel beim Rangieren oder Auffahrunfall mit Beschädigung der Frontscheinwerfer."

Unterstützung durch Flottenversicherer Um diese Ziele zu erreichen, bieten spezialisierte Flottenversicherer gezielt Riskmanage-

Die Allianz setzt etwa auf Beratung durch Riskmanager zur Schadenvermeidung und -aufwandsminimierung – auch bei Glasschäden – als beitragsneutrales Angebot für Firmenkunden, deren Flotten sich in ergänzender Riskmanagement-Betreuung befinden.

Bei Axa wird durch das Axa K-Risk-Management für Fahrzeugflotten auch Glasbruch beim Kunden vor Ort thematisiert und bei Bedarf in die individuelle Betreuung des Flottenkunden aufgenommen. Dies wird durch ein Schadenmanagement für Flotten inklusive optionaler Schadensteuerung im Glasschadenfall flankiert.

Die Gothaer bietet für Kfz-Flotten mit mehr als 75 Fahrzeugen verschiedene Versicherungsmodelle an, die auch das Schadenmanagement für Glasschäden beinhalten.

HDI Industrie unterstützt die Fuhrparkaktivitäten ihrer Kunden ebenfalls mit Schaden- und Riskmanagement. Gleiches gilt für VHV, die Fuhrparkleiter bei der Ermittlung und Reduzierung von Schadensereignissen wie Glasschäden begleitet. Für die Zurich sind neben der Möglichkeit, Glasschäden zu steuern, auch Riskmanagement-Analyse und -Maßnahmen durch das eigene Riskmanagement oder in Zusammenarbeit mit externen Riskmanagern eine wichtige Leistung, um die Anzahl der Schäden zu reduzieren. Annemarie Schneider