

# bankassurance + allfinanz

## Wohngebäudeversicherung: Beratungsprotokoll wird wichtiger

In der Kfz-Versicherung gibt es seit Jahren einen „Schweinezyklus“: Rund zehn Jahre tobt der Preiswettbewerb, dann wird das Geschäft allzu defizitär und die Tarife steigen wieder an. Dieser Zeitpunkt ist nun wieder erreicht.

### Strukturelles Problem

Auch in der Wohngebäudeversicherung erwirtschaften die Anbieter bereits seit rund zehn Jahren keine Gewinne mehr. Anders als in der Kfz-Versicherung ist dies aber weniger einem Verfall der Prämien im Wettbewerb, sondern einem strukturellen Problem geschuldet.

Ursächlich dafür ist zum einen der überalterte Gebäudebestand in Deutschland, der etwa die Leitungswasserschadensversicherung zunehmend zur Reparaturkostenversicherung werden lässt, wie es Friedrich Caspers, der Vorstandsvorsitzende der R+V Versicherung, ausdrückt.

Der Klimawandel kommt in einer Zunahme der unweatherbedingten Schäden zum Ausdruck – bei der Allianz beispielsweise im Jahr 2010 um 170 Millionen Euro auf 399 Millionen Euro beziehungsweise von 2,3 auf 4,7 Prozent der verdienten Beiträge.

Und die vergangenen beiden harten Winter, in deren Folge zahlreiche zugefrorene Leitungsrohre platzten, taten ein Übriges, die Leistungen der Wohngebäudeversicherer im Jahr 2010 um stolze 18 Prozent steigen zu lassen, wie es der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) e.V., Berlin, hochgerechnet hat.

■ Allein 400 Millionen Euro zahlten die Wohngebäudeversicherer im ersten Quartal 2010 für Leitungswasserschäden.

■ Für den Wintersturm „Xynthia“ kamen sie für Schäden in Höhe von 350 Millionen Euro auf.

■ Hinzu kamen die Hochwasserschäden an Neiße und Spree mit 100 Millionen Euro an Schadensleistungen.

Insgesamt zahlten die Wohngebäudeversicherer 2010 rund 1,6 Milliarden Euro für Naturereignisse. Und diese Zahlen begründen eine Schaden-Kosten-Quote (Combined Ratio) von 113 Prozent. Die Wohngebäudeversicherer erwirtschafteten somit auch 2010 ein versicherungstechnisches Minus.

### Keine Trendwende in Sicht

Wenngleich einzelne Versicherer an einer Anhebung der Prämien arbeiten, rechnet der Branchenverband GDV aufgrund des harten Wettbewerbs vorerst nicht mit einer Trendwende und hofft auf ein schadenarmes Jahr 2011.

Im Vertrieb soll sich die deutliche Zunahme der Elementarschäden aber niederschlagen. Im Januar 2011 hat der GDV neue verbindliche Musterbedingungen zur Hausrat- und Wohngebäudeversicherung veröffentlicht, wonach die Gebäudeversicherung zukünftig automatisch inklusive eines Versicherungsschutzes vor Naturgefahren angeboten werden soll. Der Kunde muss die Elementarschadenversicherung danach

also nicht mehr – wie bislang – aktiv einfordern, sondern sich im Zweifelsfall bewusst gegen eine Elementarschadenversicherung entscheiden und sie abwählen.

### Künftig automatisch angeboten

Die Berater müssen also künftig aktiv zum Elementargefahrenschutz beraten und sich mit denjenigen Kunden auseinandersetzen, die trotz der Extremwetterereignisse auf den Schutz gegen Naturgefahren verzichten wollen. Der Beratungsdokumentation wird dabei besondere Bedeutung zukommen. Dieser Paradigmenwechsel soll nicht nur in Hochwasserregionen umgesetzt werden. Vielmehr soll die Bevölkerung in der Breite für einen Schutz gegen die Folgen von Sturm, Überschwemmung oder Starkregen sensibilisiert und ein klares Signal für mehr Eigenvorsorge gesetzt werden. Immerhin wären 98,5 Prozent der Haushalte in Deutschland schon heute gegen Naturgefahren versicherbar.

Am strukturellen Problem der Wohngebäudeversicherung ändert der verstärkte Vertrieb von Elementarschaden-Policen sicher nichts. Immerhin lässt sich aber das Potenzial für künftige Unzufriedenheit der Kunden minimieren, die erst nach einem Schadensfall feststellen, dass etwa das vom Sturm abgedeckte Dach nicht versichert ist. Und ein wachsendes Bewusstsein für die zunehmende Notwendigkeit einer Elementarschadenversicherung auch in gemäßigten Klimazonen wie in Deutschland kann letztlich vielleicht auch ein Ansatzpunkt für eine wachsende Zahlungsbereitschaft sein.