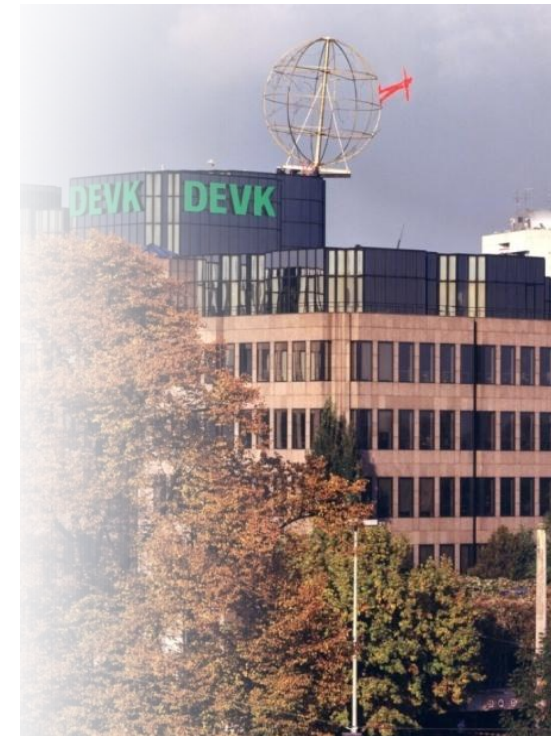


Erfahrungen mit der Auslands- schadenregulierung aus der Sicht eines Deutschen Versicherers

Rüdiger Burg, 13. Europäische Verkehrsrechtstage Luxemburg,
11. Oktober 2012

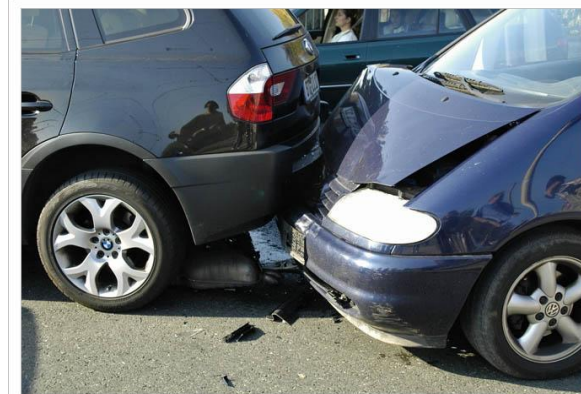
**Wie sollte die Regulierung der
Kraftfahrt-Haftpflichtschäden im
Ausland aus Sicht des
inländischen Versicherers
erfolgen?**



Unauffällig!!!

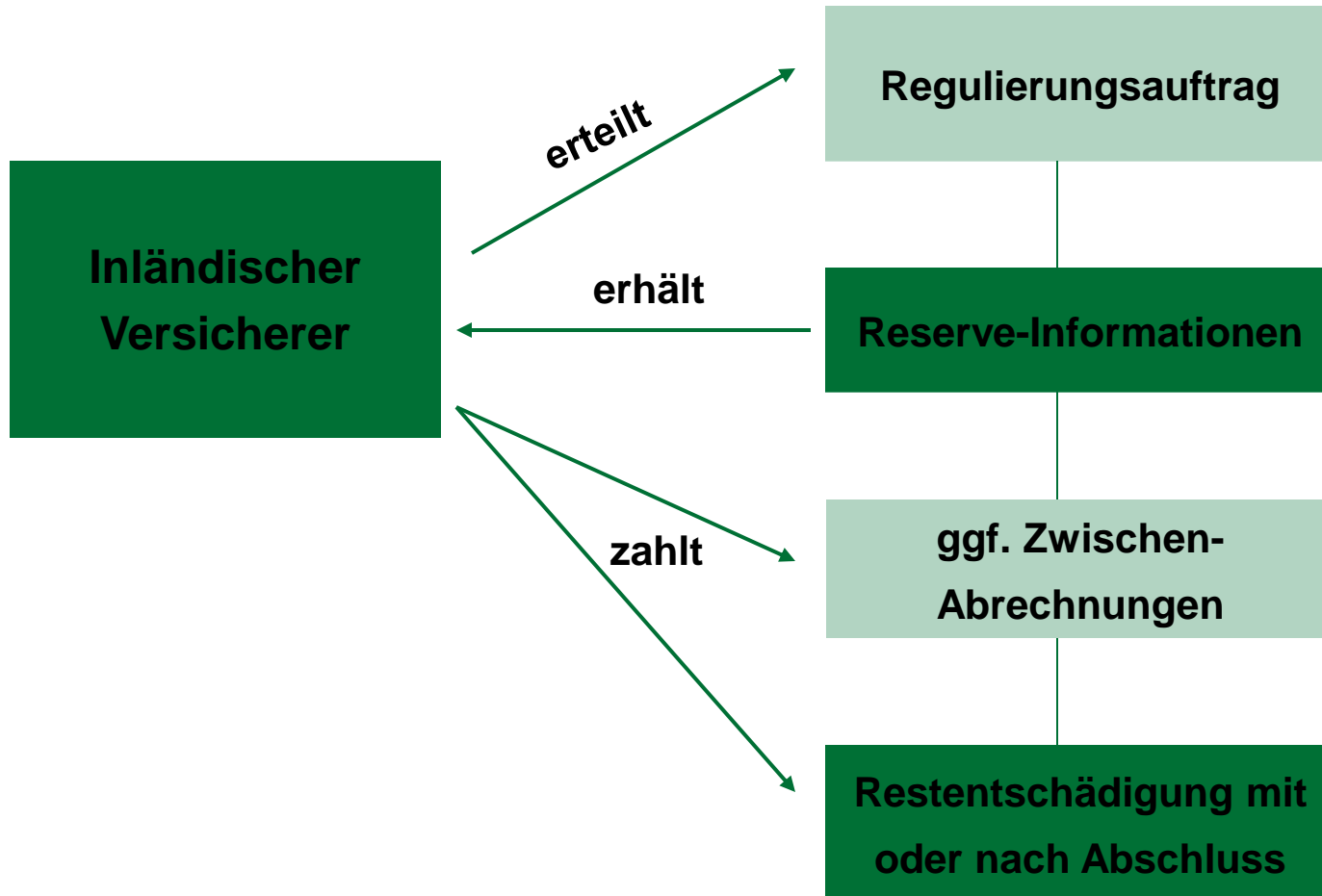


**Was sind die Merkmale eines
guten Dienstleisters für die
Regulierung der Schadenfälle mit
Auslandsbeteiligung?**



- ➔ **Eine deutschsprachige Ansprechstelle für alle Länder.**
- ➔ **Hohe fachliche Kompetenz in den jeweils betroffenen Ländern.**
- ➔ **Nachvollziehbare Regulierungen und Abrechnungen.**
- ➔ **In Zweifelsfällen auch vor dem Regulierungsabschluss Abstimmung mit dem Auftraggeber.**
- ➔ **Gleiches Verständnis der Regulierungsphilosophie und**
- ➔ **gleiches Verständnis von Kundenorientierung „übersetzt“ in die jeweilige Landesgepflogenheit.**

Der Idealfall verläuft so:



So weit so gut!

- ➔ **Was häufig fehlt, ist ein angemessenes Controlling der Auslandsregulierung.**
- ➔ **Vielfach hat man einfach darauf vertraut, dass das Regulierungsbüro schon alles richtig machen wird.**



**Wie kontrolliert der Versicherer
die Schadenbearbeitung in
eigener Sache?**




Hier gibt es vielfältige Kontrollen:

- ➔ **limitierte Kompetenzen**
- ➔ **Zufallskontrollen**
- ➔ **Vier- und Mehraugenprinzip**
- ➔ **regelmäßig Prüfungen durch Führungskräfte**
- ➔ **Revisionen des Fachbereiches**
- ➔ **Prüfungen durch die Interne Revision**
- ➔ **Wirtschaftsprüfer**

Wie erfolgt die Kontrolle des Regulierungsbüros?



- ↳ **Der Auftraggeber ist überfordert.**
- ↳ **Er scheitert sowohl an der Sprachbarriere als auch an den juristischen Kenntnissen in den jeweils betroffenen Ländern.**
- ↳ **Würde er beides beherrschen, wäre die Arbeit der Regulierungsbüros überflüssig.**
- ↳ **Daraus folgt:  keine Kontrolle.**

**Welche Möglichkeiten der
Kontrolle gibt es überhaupt?**



- ➔ **Ausgefeiltes Berichtswesen durch das Regulierungsbüro.**
- ➔ **Stichprobenartige oder laufende Kontrolle einzelner Schäden durch andere Regulierungsbüros.**
- ➔ **Stichprobenartige Kontrolle durch ein Anwaltsnetzwerk.**

- ➔ **Hoher Aufwand beim Regulierungsbüro.**
- ➔ **Hoher Aufwand beim Versicherer.**
- ➔ **Fragliche Aussagekraft.**
- ➔ **Welche Zahlen liefern zuverlässige Informationen (kleine Stückzahlen bringen volatile Ergebnisse)?**

Kontrolle durch andere Regulierungsorganisationen

- **Einblick in die Bearbeitung durch einen Konkurrenten.**
- **Fragliche Objektivität.**

Kontrolle durch Anwaltsnetz

- **Hohe nationale Fachkompetenz.**
- **Kein eigenes wirtschaftliches Interesse.**
- **Schwierigkeit für den Versicherer, sich ein solches Netz aufzubauen und zu pflegen.**

Keine Kontrolle

- ➔ **Auf Dauer allein aus Haftungsgründen die schlechteste Lösung.**

**Wie stellen wir ein
ausreichendes Maß an Kontrolle
ohne hohen finanziellen Aufwand
und ohne hohen
Verwaltungsaufwand sicher?**



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

