

Schadensregulierung

Risiko Klimawandel

Unwetter- und Katastrophenmeldungen betreffen lange nicht mehr nur die Dritte Welt, auch hierzulande gibt es immer mehr „Jahrhunderthochwasser“. Eine Entwicklung, die die Versicherungsbranche vor Herausforderungen stellt.

von Michael Jeinsen



Hitze, Starkregen, Extremwetterlagen: Das ist nur ein Ausschnitt aus dem neuen Uno-Klimareport. Am menschengemachten Klimawandel zweifelt mittlerweile kaum noch jemand. Jetzt sind die Katastrophen endgültig auch in Deutschland angekommen. Der Focus staunte im Sommer über „drei Jahrhundert-Hochwasser in 15 Jahren“. Eine GDV Klimastudie prognostiziert die Verdreifachung klimabedingter Versicherungsschäden. Im Süden Hochwasser, in der Mitte Hagel und Starkregen und Stürme an den Küsten. So das Wetter-Fazit dieses Jahres. An einem heißen Sommertag Ende Juli verdunkelt sich innerhalb von Sekunden der Himmel über Hannover.

Jenseits der Versicherungsgrenze

Tennisballgroße Hagelkörner prasseln herab, durchschlagen Fenster

und Dächer, verbeulen massenweise Autos. Das Hochwasser 2013 brachte noch nie dagewesene Pegelstände. In Hamburg wütete eine Sturmflut kaum schwächer als 1962. Insgesamt wurden über 140.000 versicherte Groß-Schäden gezählt. Keine guten Nachrichten – auch nicht für Versicherer. Rund 1,8 Milliarden Euro mussten dem GDV zufolge Versicherer allein für Hochwasserschäden auszahlen. Könnte Ulrich Beck mit seiner Prophezeiung einer „Gesellschaft jenseits der Versicherungsgrenze“ Recht behalten? Dem Soziologen zufolge produzieren moderne Zivilisationen Großrisiken, die sich nicht mehr absichern lassen. „Leben-Vermittler“ wissen schon länger, dass kaum noch ein Kunde eine Voll-Absicherung bezahlen kann. Nun müssen auch die „Sach-Leute“ lernen, dass das Budget nur für die nötigsten Risiken reicht.

Und wie gingen Betroffenen und ihre Vermittler mit den Großschäden um?

Deutschland im Klima-Griff

„Der Mehlemer Bach liegt 100 Meter von meiner Apotheke entfernt. An solche Probleme habe ich nie gedacht“, sagt Stefan Fröhling, Inhaber der Alten Apotheke in Bonn. In kürzester Zeit stand das Wasser 1,60 Meter hoch im Untergeschoss, alles war zerstört. Wie groß der Schaden wirklich war, zeigte die Bestandsaufnahme nach dem 20. Juni. 76.500 Euro habe ihn der Wassereinbruch mindestens gekostet, rechnet Fröhling vor. Immerhin überbrachte ihm Makler Thorsten Goldstein innerhalb von drei Tagen den ersten Scheck. Kein Einzelfall: 65.000 Euro schätzt Michael Ernst, Inhaber der Mohren-Apotheke in Coburg. „Am 8. Juni gab es bei uns in Creidlitz einen

unfassbaren Starkregen. Das Wasser kam in Strömen die Straßen herunter“, erinnert sich Ernst. „Sowas habe ich noch nie gesehen“, sekundiert Ehefrau Barbara. Dass die Apotheke trotzdem offen blieb, verdankt Ernst seinen Kindern. Die haben sofort über Facebook ihre Freunde alarmiert. In kürzester Zeit trugen zehn freiwillige Helfer alles, was in der Apotheke stand, ein Stockwerk höher. Ganz so gut ging es in der Delitzscher Phönix-Apotheke nicht ab. Inhaberin Ulrike von Wilmowski muss für Renovierungsarbeiten eine Zeit lang schließen. Darunter sollen aber die Kunden nicht leiden: „Wir werden die Versorgung über unsere Wappen-Apotheke sicher stellen, wenn es sein muss, sogar mit einem Shuttle-Bus.“ Diese Idee hatte ihr Versicherungsmakler. Ihm zufolge würde die Versicherung – in diesem Fall die PharmAssec Apotheken-Assekuranz – die anfallenden Kosten übernehmen.

In Passau gefährdeten die Wassermassen kurzfristig sogar die Versorgung von Altenheimen: Ohne Stromversorgung im Hochwasser musste die Wittelsbacher Apotheke einige Tage schließen. Doch wie sollten ohne EDV die Senioren korrekt beliefert werden? Glück im Unglück: Im ersten Stock war eine Wohnung frei, die wurde kurzerhand angemietet und zur Not-Apotheke erklärt. Die Mitarbeiter schoben dort Rufbereitschaft, die Heime bestellten über die Handys der Angestellten, geliefert wurde per Bote. Zur Überraschung der Apotheker hat sich die Versicherung bereiterklärt, einen Teil der Mietkosten zu übernehmen.

Eine Belastungsprobe

Angesichts dieser Schadensfälle sind die positiven Aussagen von Maklern und Betroffenen, die den Spezial-Assekuradeur erreichen, bemerkenswert. „Wir sind so froh, dass wir Herrn Friedl haben“, sagt Apotheker Eduard-Günther Lindinger, Seniorchef der Wittelsbacher Apotheke in der Passauer Altstadt.

Gemeint ist das Passauer Maklerbüro Fischer & Friedl, das der Apotheke PharmAssec empfohlen hat. Das erwies sich gerade in der Drei-Flüsse-Stadt als goldrichtig, denn hier standen viele Viertel mehrere Wochen lang zum Teil bis zur 2. Etage unter Wasser. Auch Makler Karl-Heinz Keim aus Coburg hat das Hochwasser nicht geschadet, denn die Regulierung des Flutschadens in der Mohren-Apotheke klappte so gut, dass das Inhaber-Ehepaar trotz großer Schäden letztlich beruhigt in die Zukunft blicken kann. „PharmAssec nimmt die Sorgen der Kunden ernst, reagiert extrem schnell und kulant und ist dabei immer ansprechbar und kompetent“, findet Keim. Für Kunden, die schon einmal negative Regulierungserfahrungen mit anderen Gesellschaften gemacht haben, sei das schon ein bemerkenswerter Unterschied. Elementarschäden stellen auch für den Versicherer eine Belastungsprobe dar. 2013 „hagelten“ im Sommer 31 Elementar-Schäden in Kirchheim unter Teck hinein, zusammen mehr als drei Millionen Euro. Mindestens elf Apotheken und fünf Zahnarztpraxen mussten wegen Überflutung oder polizeilicher Hochwasser-Spernung zeitweilig schließen. Zehn andere Apotheken erlitten erhebliche Hagelschäden. „Das ist dann kritisch für den Regulierer, denn jeder Kunde will seinen Schaden mit höchster Priorität behandelt wissen“, sagt Roland Schütze, Chefregulierer der drei Zielgruppen-Deckungskonzepte PharmAssec, DentAssec und VitAssec.

Solche Extreme setzen auch Spezialmakler wie Björn Schmid in Mühlacker unter Stress. Der Kooperationsmakler des Landesapothekerverbandes Baden-Württemberg, der die dortigen Apotheken betreut, berichtet: „Wenn wie im Juni und Juli dieses Jahres gleich mehrere Großschäden auf einmal reinkommen, gelangt wohl jeder Makler an eine Kapazitätsgrenze.“ In solchen Situationen komme es auf das reibungslose Zusammenspiel von Makler und Versicherer an. „Aus Erfahrung kann ich be-

stätigen: Gerade das ist eine eindeutige Stärke der Deckungskonzepte aus dem Hause Bachthaler“, betont Schmid. Den Hauptvorteil sieht Schmid darin, dass die Konzepte branchenspezifische Risiken rechtsverbindlich lösen, die in Standard-Policen üblicherweise nicht geregelt seien. Sein Berliner Kollege stimmt dem ausdrücklich zu: „Havel und Spree sind zwar in ihrem Bett geblieben, dafür hatten wir im Sommer eine Einbruchserie mit vergleichbarer Schadenshäufung“, berichtet Michael Jeinsen, „da hat sich die Klarheit der Pharm-Assec Bedingungen einmal mehr bewährt.“

Die Zukunft gehört Multirisk

Multirisk-Policen könnten die Zukunftsperspektive sein: Da sie viele Gefahren bündeln, können ihr größere Schadensereignisse wenig anhaben, findet Gerhard Bachthaler, Geschäftsführer der PharmAssec GmbH. Kunden haben ihm zufolge einen doppelten Vorteil: Eine Police, die bei allen denkbaren Schäden greift und ein Versicherungsschutz, der nicht gleich mit Sanierungsmaßnahmen drohen muss. Laut GDV bekämen 99% aller Verbraucher problemlos Versicherungsschutz. Doch wie lange noch? Medien berichten über alte Elementar-Policen, die vom Versicherer gekündigt werden. Besonders betroffen ist offenbar der Osten, wo oft noch günstige Bedingungen aus der Zeit der DDR gelten. „Problematisch ist, dass nicht alle Betroffenen eine Versicherung für Überschwemmungsschäden zeichnen können“, sagt die Verbraucherzentrale. Das schreckt auch die Politik auf: Der Bundestag hat einen Hilfsfonds mit acht Mrd. Euro aufgelegt, denn „das nächste Jahrhunderthochwasser kommt bestimmt nicht erst in 100 Jahren“, sagt Bärbel Höhn. Deshalb ist es absehbar, dass auf uns Anpassungen zukommen, die die aktuellen Probleme im Elementarschaden-Bereich weit übertreffen. •