

Bester Maklerversicherer 2011: Haftpflichtkasse Darmstadt

„Risiko & Vorsorge“ trifft jährlich die Auswahl zum besten Makler-Versicherer. Die Kriterien hierzu resultieren aus dem täglichen Gespräch mit der Leserschaft. Hinzu kommt die wechselnde Befragung von jeweils dreißig Abonnenten innerhalb der einzelnen Bundesländer. Bisher ausgezeichnete Gesellschaften: 2003 – Nürnberger, 2004 – VHV, 2005 – Stuttgarter, 2006 – LV 1871, 2007 – Helvetia, 2008 – Universa, 2009 – InterRisk, 2010 – Standard Life.



„Risiko & Vorsorge“ im Gespräch mit dem Vorstandsvorsitzenden der Haftpflichtkasse Darmstadt, Dieter Grathwohl.

„Wir erwarten für das Geschäftsjahr 2011 ein Umsatzplus von über 10%.“

Ihr Haus ist betriebswirtschaftlich beispielgebend hinsichtlich der ausschließlichen Konzentration auf eine echte Kernkompetenz. Standen Sie nie in der Versuchung, auch andere Sparten des Versicherungsgeschäfts zu bedienen?

Sicherlich gab es die eine oder andere Versuchung, insbesondere den Wunsch unserer Vertriebspartner auch die Sparte Wohngebäude anzubieten. Aber die HAFTPFLICHTKASSE DARMSTADT ist sehr bewusst in der Art und Weise ausgerichtet, wie sie sich dem Markt präsentiert: Schlank und hocheffizient spezialisiert auf wenige Sparten, auf die dann aber sämtliche betriebliche Abläufe sehr detailliert abgestimmt werden können. Für uns ist nicht der betriebswirtschaftliche Aspekt entscheidend, sondern die Leistungen, die wir sowohl von der Qualität her, aber auch in einer optimalen Bearbeitungsgeschwindigkeit gegenüber dem Kunden erbringen können. Wir wollen unseren Vertriebspartnern das bieten, was sie zu Recht von einem Versicherer erwarten und uns nicht in Bereiche entwickeln, die wir ggf. nicht in der für uns üblichen Qualität anbieten können. Wir bleiben auf unsere Kernkompetenzen ausgerichtet.

Ein Versicherer kann vor allem dann über viele Perioden hinweg erfolgreich arbeiten, wenn die Relation in der Schaden/Kosten-

quote stimmt. Welche Parameter sind hierfür im Sachgeschäft maßgeblich?

Unser Leitbild beinhaltet außer der Kundenzufriedenheit auch noch den angemessenen wirtschaftlichen Erfolg, ohne den auch ein gutes Unternehmen nicht auf dem Markt bestehen kann. Bei einem Versicherer sind hier nicht nur die Schadenbelastung, sondern auch die Kosten im Auge zu behalten. Wir haben uns entschieden: Wir verzichten auf teure Werbung und können stattdessen günstige ausgewogene Produkte und angemessene Provisionen anbieten. Wir beobachten alle Entwicklungen im Bereich der Schadenfrequenz und der Schadenhöhe aufmerksam und reagieren auf ungewöhnliche Verschiebungen kurzfristig. So können wir die Schadenquote seit langen Jahren im Bereich nur geringer Schwankungen halten.

Hat sich Ihr Haus im Rahmen der Kapitalanlage in den vergangenen Jahren wie auch aktuell neu ausrichten müssen?

Die HAFTPFLICHTKASSE DARMSTADT fährt im Rahmen ihrer Vermögensanlagen schon seit langen Jahren einen sehr konservativen Kurs, der auf Erhalt des Vermögens vor spekulativem Gewinnmaximieren ausgerichtet ist. Wir haben und hatten nie die Anlagen, die in besonderem Maße risikobehaftet sind. Wir ha-

ben unsere Anlagen seit der letzten Finanzkrise noch breiter gestreut und auf viele Bereiche aufgefächert, so dass wir unsere Anlagestrategie nicht ändern müssen.

Ist abzusehen, dass Sie auch im Geschäftsjahr 2011 einen Beitragszuwachs erwirtschaftet haben werden?

Gute Produkte und ein hervorragendes Abschneiden in den wichtigen Produkttests führen zusammen mit einer schnellen und fehlerarmen Bearbeitung von Verträgen und Schadenfällen zu einem seit Jahren stetig ansteigenden Beitragszuwachs. Wir erwarten für das Geschäftsjahr 2011 ein Umsatzplus von über 10%.

Auf dem Feld der Schadenversicherer genießen Sie einen makellosen Ruf. Sehen Sie dennoch kleine Baustellen, an denen noch Verbesserungen möglich sind?

Die Verbesserung des Datenaustauschs mit den Vertriebspartnern ist aufgrund der immer schnelleren technischen Entwicklungszyklen eine Baustelle, die auf Dauer nicht zu schließen ist. Die HAFTPFLICHTKASSE DARMSTADT ist sich bewusst, dass ein guter Ruf über sehr lange Jahre mühsam erarbeitet werden muss und das Erreichte bei mangelhaften

Leistungen sehr schnell verloren gehen kann. Wir stellen uns wirklich jeden Tag die Frage, ob und an welcher Stelle Verbesserungen möglich sind. Wir sind permanent im Kontakt mit unseren Vertriebspartnern und stellen die Frage, ob aus ihrer Sicht in irgendeiner Weise Verbesserungen möglich sind. Nur durch permanentes Anpassen und Überdenken der eigenen Leistungen kann man ein wirklich gutes Niveau über Jahre halten.

Qualität setzt sich durch – aber nur, wenn man starke Vertriebspartner hat. Wie sehen Sie Ihre Partner im Markt? In Ihrer 110 jährigen Geschichte hat Ihr Haus die Entwicklung des Maklerberufs stetig begleitet. Mit der Gründung der Deutschen Makler Akademie oder z.B. aktuell mit der Ausrufung des Jungmaklers des Jahres werden seitens der Versicherungswirtschaft Anstrengungen unternommen, um auch die Zukunft dieses Berufes zu sichern. Lassen Sie uns einen Blick nach vorn machen. Wie sieht die Vertriebslandschaft in zehn Jahren aus?

Wie sich die Vertriebslandschaft in den nächsten 10 Jahren entwickeln wird, ist sicherlich eine der Kernfragen, die sich alle Versicherer nicht nur stellen, sondern auch für sich beantworten müssen. Die Rahmenbedingungen für Versicherungsvermittler, über die der Gesetzgeber in den nächsten Monaten und Jahren entscheiden wird, werden den Vertrieb erheblich beeinflussen. In der über 110jährigen Geschichte der HAFTPFLICHTKASSE DARMSTADT hat das Unternehmen auf verschiedene Entwicklungen reagieren müssen und das auch erfolgreich getan. Was auch immer im Detail geschehen mag: Auch im Vertrieb wird sich eine qualifizierte und schnelle Bearbeitung immer gegenüber einem nichtqualifizierten und langsamen Mitbewerber durchsetzen. Die eigene Qualifikation zu schaffen, durch permanente Schulungen auszubauen und Erreichtes immer wieder in Frage zu stellen, ist ein Weg, sich für den Vertrieb der Zukunft vorzubereiten. Das permanente Lernen und Hinterfragen von „bewährten“ althergebrachten Lösungswegen wird die Aufgabe der Zukunft sein. Dieses permanente Lernen beinhaltet noch mehr als früher auch die technischen Bereiche, da nur die Nutzung der bestmöglichen Technik optimale Ergebnisse gewährleistet.



Bester Makler-Versicherer 2011

Im Rahmen der jährlichen Auszeichnung einer Gesellschaft, die sich im Makler-Markt als exzellenter Partner bewiesen hat, entschied sich das Fach-Magazin „Risiko & Vorsorge“ im Jahr 2011 für die Haftpflichtkasse Darmstadt.

Die Haftpflichtkasse Darmstadt lebt ihre Unternehmensziele 1:1. Diese Deckung von selbst gesetztem Anspruch und der gelebten Realität findet sich so in keinem anderen Haus der deutschen Versicherungswirtschaft.

Viele sprechen davon, wenige setzen sie um: die einhundertprozentige Konzentration auf die Kernkompetenz. Der Makler findet in diesem Haus auf jeder Ebene Mitarbeiter, die nicht „nur“ freundlich sind, sondern vor allem kompetent.

Die Bearbeitung von Anfragen und Anträgen hat hier einen Standard erreicht, der absolut beispielhaft ist.

Balanceakt und Kunst des Versicherungsgeschäfts ist die Steuerung der Schaden-/ Kostenquote. Wird diese Aufgabe von einem Unternehmen über Jahrzehnte erfolgreich bewältigt, dann ist das mehr wert als jedwede Expansion mittels Vertriebs- und Unternehmenszukaufen. Wer einen solchen Partner im Rücken hat, kann beim Kunden jederzeit unbefangen auftreten.

Vor diesem Hintergrund erscheint es fast selbstverständlich, dass alle bisherigen Produktentwicklungen der Haftpflichtkasse Darmstadt auf der Leistungs- wie auf der Preisschiene an der Spitze oder in der Spitzengruppe ihrer jeweiligen Sparte zu finden sind.

Die nachhaltige Leistungsstärke der Haftpflichtkasse Darmstadt dokumentiert sich am besten in diesem Satz:
Makler und Kunde waren und sind immer König!

