

Versicherungen in der Corona-Krise – Der Schaden nach dem Schaden.

Die aktuelle Pandemie und die mit ihr verbundenen, notwendigen Einschränkungen treffen alle Branchen. Die Versicherer bilden da keine Ausnahme. Ein Aspekt aber unterscheidet diese deutlich von anderen Unternehmen: Die Berechnung von Eintrittswahrscheinlichkeiten und die Unterstützung des Risikomanagements der Versicherten bilden ihre Kernkompetenz. Vor dem Hintergrund der aktuellen Schäden durch Betriebsunterbrechungen, die eine erschütternde Anzahl von Unternehmen derzeit erlebt, sollte es nicht überraschen, dass Unternehmen und Medien die Versicherungsbranche sehr genau im Blick behalten. Jeder Schritt, jede Aussage sind entscheidend dafür, wie der Sektor gesehen wird und in welchem Maß man ihm künftig vertraut.

Es liegt auf der Hand, dass viele Unternehmen, die über Betriebsschließungsversicherungen verfügen, Auszahlungen erwarten, nachdem durch die Regierung Schließungen angeordnet wurden. Das betrifft vor allem das Gastgewerbe. Obwohl die Formulierungen variieren und die Policen Ausschlüsse enthalten können, spricht die Wortwahl eines am 25. Mai 2020 erschienenen Artikels in der [„VersicherungswirtschaftHEUTE“](#) Bände: „Die Finanzaufsicht Bafin rief die Branche zu Kulanzlösungen auf, um teure Prozesse zu vermeiden. Viele Verträge sind unklar oder missverständlich formuliert“.

Damit nicht genug. Ein über das Business-Netzwerk „Xing“ verbreiteter Artikel vom 10. Juni 2020 kritisiert scharf den [„bayerischen Kompromiss“](#), der einen außergerichtlichen Vergleich vorschlägt. Danach sollen den Versicherten lediglich 10–15% der vereinbarten täglichen Auszahlung gewährt werden. Ein Artikel im [„Versicherungsbote“](#) warnt vor gravierenden Imageschäden für die gesamte Versicherungsbranche und zitiert den geschäftsführenden Vorstand des Bund Deutscher Versicherungsmakler (BDVM) Hans-Georg Jensen mit den Worten: „Als klare Linie ist erkennbar, dass die meisten Versicherer hier eine ablehnende Haltung einnehmen.“ Der Artikel fordert einen Solidaritätsfonds, um das Image der Versicherungsbranche zu retten.

Eine unvermeidliche PR-Katastrophe?

In Krisenzeiten sucht die Medienberichterstattung oft nach Sündenböcken und die Komplexität der Versicherungspolicen macht die Branche zu einem leichten Ziel für Kritik. Das muss aber nicht so sein. Versicherer können durchaus einen proaktiven Ansatz verfolgen.

Die Versicherungsbranche versteht Risiken – Pandemierisiken eingeschlossen. Ein 13 Jahre altes Positionspapier des Chief Risk Officer Forum [„Emerging Risks Initiative, Influenzapandemien“](#) (CRO Forum 2007) ist nur eine von vielen Veröffentlichungen und Stellungnahmen, in der exakt die Szenarien beschrieben werden, die wir derzeit erleben. Die Versicherungsgemeinschaft hatte also ausreichend Zeit, sich und die Versicherungsnehmer auf den aktuellen Zustand vorzubereiten.

LHD GBR
BÜRO DÜSSELDORF
Stresemannstraße 28
40210 Düsseldorf
Tel: +49 211 46994-11
E-Mail: info@lhd-associates.de
www.lhd-associates.de

LHD GBR
BÜRO MÜNCHEN
Plinganserstraße 57
81369 München
Tel: +49 159 02026265
E-Mail: le@lhd-associates.de
www.lhd-associates.de

Eine Krise ist nicht einfach nur eine unwillkommene Belastungsprobe. Sie bietet immer auch Chancen, mit Wissen, Vordenkergeist und Solidität zu glänzen. Man könnte dies als „Antifragilitätseffekt“ bezeichnen, wie ihn Nassim Nicholas Taleb, Autor des internationalen Bestsellers „Der schwarze Schwan“ (2007), in seinem Buch „Antifragilität“ (2012) verwendet. Taleb beschreibt darin das mythische Monster Hydra, eine bösartige Schlange, der für jeden abgeschlagenen Kopf zwei neue Köpfe nachwachsen. Weitaus freundlicher lässt sich der Antifragilitätseffekt an Muskeln beobachten: Auch während eines völlig normal verlaufenen Trainings reißen Muskelfasern – wenn auch nur minimal. Der Körper reagiert auf dieses Mikrotrauma nicht einfach mit der Reparatur des geschädigten Gewebes, sondern direkt mit dem Aufbau stärkerer Muskeln.

Den Antifragilitätseffekt in Gang setzen.

Das bringt uns zu einigen wichtigen Erkenntnissen. Bei einer Krise dieses Ausmaßes reicht die einfache Schadensbegrenzung längst nicht aus. Um aus dieser Belastungsprobe gestärkt hervorzugehen, muss die Versicherungsgemeinschaft den Bedürfnissen der Gesellschaft gerecht werden und ihre Rolle als verlässlicher Partner beim Risikomanagement einnehmen.

Diejenigen Versicherer, denen es gelingt, Kunden umfassend zu informieren und Schadensfälle unbürokratisch zu lösen, werden in Bezug auf Glaubwürdigkeit, Respekt und Kundentreue enorm belohnt werden. Und diejenigen, die sich aktiv in Medienorganen engagieren und ihr fundiertes Wissen über Pandemierisikoszenarien zur Information der Öffentlichkeit nutzen, können ihr Profil als gesellschaftlich wertvolle Unternehmen schärfen. Wie der Stanford-Ökonom Paul Romer einmal feststellte: „Es wäre viel zu schade, eine Krise ungenutzt verstreichen lassen“.

Wie es gehen könnte zeigen Allianz-Vorstandschef Oliver Bäte und Axa-CEO Thomas Buberl. Sie schließen zwar aus, dass die Branche alleine für die Schäden aufkommen soll. Aber sie bringen eine alternative Idee ins Spiel: ein staatlich-privates Versicherungssystem gegen Großgefahren wie Corona. Branchenexperten arbeiten bereits an einem Konzept, das eine privat-staatliche Deckung für kleine und mittlere Unternehmen vorsieht.

Hier zeigt sich ein weiteres Mal, wie wichtig eine saubere Kommunikation in der Branche ist: Es darf auf keinen Fall der Eindruck erweckt werden, dass die Branche sich – aus Versichertensicht ein weiteres Mal – aus der Verantwortung stiehlt und dem Vorurteil gerecht wird, dass Gewinne privatisiert und Kosten sozialisiert werden. Einen weiteren „bayerischen Kompromiss“ darf es hier nicht geben. Um das Beispiel vom Training wieder aufzugreifen: Es droht eine üble Sportverletzung, die ein dauerhaftes Handicap nach sich zieht. Ordentlich gearbeitet ergibt sich hingegen die Aussicht auf einen positiven Antifragilitätseffekt. Die Branche ginge gestärkt aus der Krise hervor!

LHD GBR
BÜRO DÜSSELDORF
Stresemannstraße 28
40210 Düsseldorf
Tel: +49 211 46994-11
E-Mail: info@lhd-associates.de
www.lhd-associates.de

LHD GBR
BÜRO MÜNCHEN
Plinganserstraße 57
81369 München
Tel: +49 159 02026265
E-Mail: le@lhd-associates.de
www.lhd-associates.de

LHD:

FUTURIZING INSURANCE

LHD-Associates bietet differenzierte Perspektiven auf die Versicherungsbranche und außergewöhnlichen Lösungsansätzen speziell für mittelständische Erstversicherer. Kern des Unternehmens ist eine Gruppe von Beratern mit langjährigen Beziehungen zu Erst- und Rückversicherern sowie Unternehmen aus dem Umfeld der Erstversicherer. Ihre Kompetenzen ermöglichen auch in schwierigem Umfeld eine erfolgreiche Platzierung neuer Produkte oder ganze Repositionierungen von Unternehmen und Marken. Und: da wir auch interdisziplinäre Erfahrung mitbringen, profitieren unsere Kunden von unserem Blick über den Tellerrand.

Mehr erfahren Sie hier: www.lhd-associates.de

LHD GBR
BÜRO DÜSSELDORF
Stresemannstraße 28
40210 Düsseldorf
Tel: +49 211 46994-11
E-Mail: info@lhd-associates.de
www.lhd-associates.de

LHD GBR
BÜRO MÜNCHEN
Plinganserstraße 57
81369 München
Tel: +49 159 02026265
E-Mail: le@lhd-associates.de
www.lhd-associates.de