



Ein Schaden - zwei Welten

Ein Erfahrungsbericht aus Versicherer- und Sachverständigenperspektive



GtE

Gesellschaft technischer Experten

Ein Schaden - zwei Welten

Ein Erfahrungsbericht aus Versicherer- und Sachverständigenperspektive

„Fremd ist der Fremde nur in der Fremde“

Karl Valentin (Kabarettist und Komiker)



Warum?

Das SpreeForum als Ort, an dem sich die “Welten” der Versicherungswirtschaft treffen

- Sachschadenregulierung ist interdisziplinär: Praktiker, Techniker und Juristen.
- Das Forum bringt Versicherer, Rechtsanwälte, Sachverständige, Regulierer und Dienstleister zusammen.
- Genau an den Schnittstellen entstehen die interessantesten Missverständnisse



Schnittstellen statt Schubladen

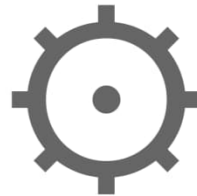
Warum gerade ich?

Oder: die charmante Rechtfertigung einer fachlichen Zuschreibung

Kein Jurist

Kein Techniker

“Weltenbummler”



Meine Qualifikation: Ich war auf beiden Seiten schon irritiert ;-).

Meine frühere Rolle

Leiter Sach-/Vermögensschaden bei einem spezialisierten Kommunalversicherer

Was es mich gelehrt hat:

Technisches Verständnis und (versicherungs)rechtliches Verständnis müssen in der Regulierung zusammenpassen - sonst bleibt ein Schadenfall eine Baustelle.

„Butangasfall“

Explosion · Regress
grobe Fahrlässigkeit

BGH, Beschl. v. 26.10.2016
IV ZR 52/14

„Sturmflutfall“

Elementar · Ausschluss
mittelbare Wirkung

BGH, Urt. v. 26.02.2020
IV ZR 235/19

„Weiterfresserschaden“

Regress · Delikt · Wasserschaden
Substanzschaden

BGH, Urt. v. 23.02.2021
VI ZR 21/20

Mein Alltag war Schadenregulierung nach Sach und Rechtslage.

Meine heutige Rolle

Sachverständigenwesen im versicherungsnahen Umfeld



- unabhängige Gutachten im Rahmen der Schadenregulierung
- Sach- und TV-Schäden im versicherungsnahen Umfeld
- technische Erkenntnisse so aufbereiten, dass versicherungsrechtliche Entscheidungen möglich werden

Mein Alltag ist weniger „Messen“- mehr „Missverständnisse vermeiden“.

Der Seitenwechsel

Früher: Deckungs- und Entschädigungsentscheidung. Heute: Entscheidungsgrundlagen

Versicherer



Sachverständige

Was schulden wir?

(Entscheidung)

Was ist passiert,
mit welchen Folgen?

(Entscheidungsgrundlage)

Die Seiten wechseln sich leichter als die Sprache.

Die Kernthese

“Verstehen ist Übersetzen” George Steiner (französisch-amerikanischer Schriftsteller)

Der Schadenfall ist per se selten ein Erkenntnisproblem.
Er ist meistens ein Übersetzungsproblem.

Schadensschilderung · Fotos · Angebote · Rechnungen
Messwerte · Gutachten · E-Mails und und und ...

Information ist noch keine Entscheidung.

Zwei Welten - viele Fragen

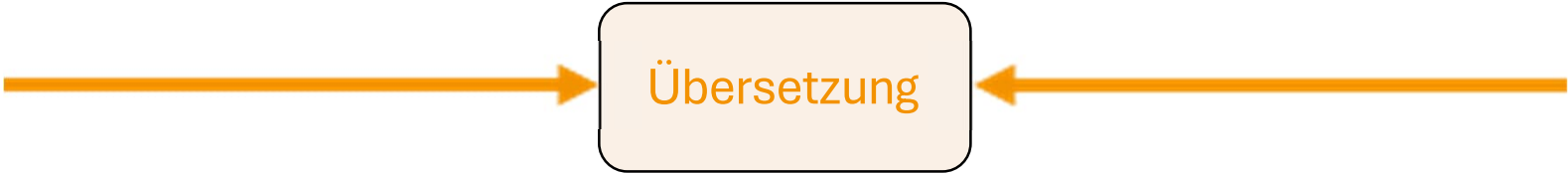
Alle sind richtig. Aber sie sind nicht identisch.

Sachverständigenperspektive

- Was ist passiert?
- Welche Ursache ist plausibel?
- Welche Bauteile sind betroffen?
- Welche Maßnahmen sind technisch erforderlich?

Versichererperspektive

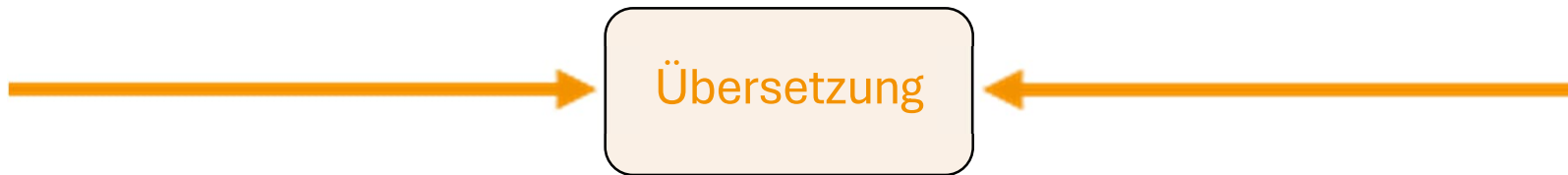
- Ist der versicherte Tatbestand erfüllt?
- Besteht Deckung?
- Welche Kosten sind ersatzfähig?
- Was ist entscheidungsrelevant?



Übersetzung

Zwei Welten - richtige Antworten?

Die Perspektive des jeweils Anderen verstehen (wollen)



*„Übersetzen heißt: sprachliche Gastfreundschaft praktizieren.
Es bedeutet, das Haus des Anderen zu bewohnen und den
Anderen in das eigene Haus einzuladen.“*

Paul Ricoeur (französischer Philosoph)

Praxisfall - „Deko-Kosten“

Versicherungs-Chinesisch trifft technischen Sachverstand oder:
Die anonymisierte Dramaturgie eines alltäglichen Missverständnisses.

1 Frage des Versicherers

„Guten Tag,
für die Wohnung im EG
besteht eine Hausratver-
sicherung. Bitte ermitteln
sie die teilungsfähigen
Deko-Kosten.“

2 Interne Nachfrage des Sachverständigen

„Ich muss jetzt mal
nachfragen:
Der VR meint bei ‘**Deko**’
die **Dekontamination?**“

3 Interne Diskussion

Dekoration?
Dekontamination?
= Irritation

Der Fall war kein Technikproblem.
Es war ein Verständnisproblem.

Deko ist nicht gleich Deko

Ein Beispiel für zwei Welten in einem Begriff

Sachverständige Lesart

Dekontaminationskosten

- chemische Reinigung
- Antischimmelpilzbehandlung
- Dekontamination
- technische Schadenbeseitigung

alternativ: Kosten für Dekontamination von Erdreich

Versicherungstechnische Lesart

(Dekorative) Reparaturkosten für Nässeschäden

Teilungsfähige Kosten an

- Bodenbelägen
- Innenanstriche
- Tapeten

in gemieteten bzw. im Sonder-
eigentum befindlichen Wohnungen

Gleicher Begriff. Unterschiedlicher Kosmos.

Die Lehren - Gleiches inhaltliches Verständnis

Korrektes inhaltliches Verständnis als Grundlage für Entscheidungsfähigkeit.

- 1 Begriffe sind keine Selbstverständlichkeiten.
- 2 Technische Genauigkeit ersetzt keine Relevanz.
- 3 Ein gutes Gutachten beantwortet die richtige Frage.

Rollenverständnis in der Regulierung

Gegenseitiges Rollenverständnis ist keine Förmerei - sie ist ein Qualitätsmerkmal.

Beobachtung einer Tendenz:

Wenn der Sachverständige beginnt, die Deckungsfrage zu klären, wird es gefährlich.

Sachverständiger

Technische Feststellungen / Kausalität

- Klärung technischer Tatsachen, Zusammenhänge, Schadenhöhe
- Entscheidungsgrundlagen
- Deckungsentscheidung bleibt beim Versicherer

Versicherer

Deckung / AVB / Rechtsfolge / Regulierung

- Einordnung des technischen Befunds im Kontext der Deckung
- Deckungsentscheidung
- Regulierungsentscheidung dem Grunde und der Höhe nach

Erwartungen und Grenzen

Qualität ist, wenn Missverständnisse erst gar nicht entstehen.

Sachverständiger

- nachvollziehbare Tatsachengrundlage
- Trennung von Befund und Bewertung
- Benennung von Unsicherheiten
- versicherungsnahes Verständnis
- verständliche Sprache

Der beste Sachverständige ist nicht der, der am meisten weiß.
Sondern der, der am besten erklärt,
was sein Wissen bedeutet.

Versicherer

Nicht (nur) : „Bitte prüfen“ sondern:

- möglichst konkrete Aufgabenstellung
- detaillierte Fragestellungen
- Hinweise bei Besonderheiten
- Info zu entscheidungsrelevanten Tatsachen

Je klarer der Auftrag, desto besser
das Gutachten.

Unser ToDo - unser Anspruch

Qualitätsentwicklung durch besseres Verständnis

1

Begriffe klären

Was meint der Auftraggeber wirklich? Ist die technische Frage wirklich verstanden?

2

Auftrag “übersetzen”

Welche technische Antwort braucht es für die versicherungsrechtliche Entscheidung?

3

Entscheidungsgrundlagen erarbeiten

Sind Tatsachenfeststellungen, technische Wertung, Schlussfolgerungen und Unsicherheiten sauber getrennt?

4

Entscheidungsgrundlagen liefern

Kann uns der Auftraggeber und Entscheider verstehen?

5

Reflektion

Wissen teilen - “Fremdsprache” lernen

Glaskugel - Sachverständiger 2030

Der Sachverständige: Vom Faktensammler zum Risikodolmetscher.

These: KI ersetzt Tätigkeiten - nicht die Verantwortung für die Einordnung.



Datenerfassung wird automatisiert

Fotos, Dokumente, Messwerte, Schadenbilder

Standardfälle werden schneller

datengetrieben, plausibilisiert, automatisiert

Komplexe Fälle werden erklärungsbedürftiger

Kausalität, Abgrenzung, Unsicherheit, Kontext

„Übersetzung“ wird zum Wettbewerbsvorteil

von Daten → Erkenntnis → zu verständlicher
Entscheidungsgrundlage

Die Zukunft gehört nicht dem, der die meisten Daten produziert -
sondern dem, der daraus belastbare Entscheidungen ermöglicht.

Zwei Welten - eine gute Regulierung

Ein Fazit

FRÜHER

Vom Sachverständigen brauchte ich vor allem:

Eine belastbare technische Grundlage für eine Entscheidung.

ÜBERSETZEN

Technik →

ENTSCHEIDUNG

HEUTE

Technisch präzise - und zugleich verstehen:

Welche Information braucht der Versicherer wirklich?

Gute Regulierung entsteht nicht dadurch, dass einer alles kann.
Sondern dadurch, dass jeder seine Rolle kennt - und die Sprache des anderen versteht.

Ein Schaden - zwei Welten

Ein Erfahrungsbericht aus Versicherer- und Sachverständigenperspektive

„Fremd ist der Fremde nur in der Fremde“

Karl Valentin (Kabarettist und Komiker)



Ein Schaden - eine Welt?

Was wir daraus machen

„Niemand ist fremd, wenn wir ihn einmal verstehen“
chinesisches Sprichwort





Vielen Dank

