

Immobilienwirtschaft – erforderliche Kompetenz Technik und Prozesse

Mathias Spitz im Gespräch mit Christine Seiler, Leitung Immobilienwirtschaft Funk

Die Immobilienwirtschaft in Deutschland ist ein bedeutender und stabiler Wirtschaftszweig. Wohnungsbaugesellschaften, Genossenschaften, private Immobilien/Fondsgesellschaften und andere bewirtschaften nicht nur einen enormen Immobilienbestand. Sie investieren zudem umfangreich in die Instandhaltung und in den Neubau und leisten damit einen kontinuierlichen Beitrag zur Infrastruktur.

Das Interesse auch internationaler Investoren an deutschen Immobilien ist aufgrund ihrer Wertstabilität groß. Die Immobilienwirtschaft ist mit anderen Industriezweigen nicht 1:1 vergleichbar. Sie hat ihre speziellen Rahmenbedingungen – und aus Versicherungssicht betrachtet, auch spezielle Risikostrukturen.

Was zeichnet die Arbeit Ihres Bereiches Funk-Immobilienwirtschaft aus?

Seiler: Die Immobilienwirtschaft ist ein Kerngeschäftsfeld von Funk. Wir sind mit unseren eigenen Sparten-Fachleuten und den spezialisierten Kundenbetreuern seit vielen Jahren in sehr engem Kontakt mit unseren Kunden zu aktuellen Themen der Branche. Was uns besonders auszeichnet, ist unser Verständnis für die unternehmerischen Rahmenbedingungen, die Risikostrukturen und Prozesse von Immobilienunternehmen. Für diese können wir nachhaltig die richtigen Versicherungskonzepte anbieten, und entsprechend entwickelt sich unser Geschäft seit Jahren positiv.

Ihr Haus hat ein eigenes Kompetenzzentrum Immobilienwirtschaft aufgebaut, wie arbeiten Sie dort?

Seiler: In unserem Kompetenzzentrum Immobilienwirtschaft haben sich unsere Spartenfachleute zusätzlich zu Branchenexperten entwickelt. Und das gilt für alle Bereiche. Also für Technische Versicherungen, Cyber-Risiken, Haftpflicht-Versicherungen, Professional Risks, alle Sachsparten, internationale Programme, Altersversorgung etc. und vor allen Dingen für das Schadenmanagement. Im Schadenmanagement VGV dürfen wir uns zu den Know-how-Führern im Markt zählen. Wir bieten eine hohe Bandbreite und Flexibilität, sowohl auf der IT Seite als auch durch unseren Schaden Management Service. Wir gewährleisten dadurch z. B. eine übergreifende "One face to the customer"-Betreuung. Für uns stehen dabei immer der Kundennutzen und dessen Prozessabläufe im Vordergrund. Die Abläufe hin zum Versicherer gewährleisten wir in enger Zusammenarbeit mit den Versicherern für den Kunden.

Sie haben in diesem Jahr eine Studie zur Zusammenarbeit zwischen Versicherern und der Immobilienwirtschaft erstellt. Was sind die zentralen Erkenntnisse dieser Studie?

Seiler: Vor allem die Digitalisierung erweist sich als Treiber von Veränderungen. Die Studie macht deutlich, dass sich die Immobilien- und die Versicherungswirtschaft in den letzten Jahren stark entwickelt haben – allerdings an jeweils ver-



Christine Seiler, Leitung Immobilienwirtschaft Funk

schiedenen Fronten. Seitens der Immobilienwirtschaft besteht das Bedürfnis nach einer effizienteren und schnelleren Schadenregulierung, als sie in der Regel von den Versicherern geleistet wird. Auch die technische Kommunikation und die Vernetzung der Marktakteure hat aus Sicht der Immobilienunternehmen noch erhebliches Potenzial. Der Markt hat sich spürbar verändert: Vor zehn Jahren war der Preis das zentrale Kriterium, nach dem Gebäude-Versicherer ausgesucht wurden. Der Preis spielt zwar noch immer eine wichtige Rolle – für die Immobilienwirtschaft wird aber zunehmend wichtig, dass die Prozesse an ihre Strukturen angepasst sind (94%), und es ist für sie zu einem wichtigen Entscheidungskriterium geworden (87%).



Die Versicherer sehen für sich einen schon sehr weit vorangeschrittenen Grad an Digitalisierung. Jedoch geht es in beiden Branchen in erster Linie um die nach innen gerichtete Effizienz und Kostenreduktion durch Digitalisierung. Die Vernetzung steht noch nicht im Vordergrund, was aber erhebliche Effizienzpotenziale für alle am Schaden beteiligten Akteure in sich birgt, die noch nicht gehoben sind.

Die Versicherer erwarten für die Zukunft eine starke Zunahme der Dunkelverarbeitung in Teilprozessen (94%) und konstatieren, dass spezialisierte Dienstleister in Zukunft immer wichtiger werden (85%).

Neben der Digitalisierung sind die persönlichen und vor allem branchenkompetenten Ansprechpartner, besonders im Schadenfall, von deutlicher Relevanz. 100% der befragten Immobilienunternehmen ist dies während der gesamten Schaden-

abwicklung und über 90% grundsätzlich sehr wichtig.

Wie sind Sie bei der Datenerhebung für die Studie vorgegangen?

Seiler: Durchgeführt wurde die Studie von V.E.R.S. Leipzig, einem Spin-Off des Instituts für Versicherungswissenschaften e.V. an der Universität Leipzig.

An der Studie haben sich 20 namhafte Versicherer der VGV-Sparte, natürlich auch die R+V, beteiligt. Wir decken damit über 50% Marktanteil der VGV-Sparte ab. Seitens der Immobilienwirtschaft haben sich 15 Unternehmen, die ca. 370.000 WE/GE im Bundesgebiet repräsentieren, beteiligt, wobei uns wichtig war, unterschiedliche Unternehmensgrößen und -arten abzubilden. So haben große Genossenschaften, kommunale Gesellschaften, Fondsgesellschaften und Hausverwalter teilgenommen.

Wie sieht Ihre Beratung im Einzelnen aus?

Seiler: Der erste Schritt ist immer die detaillierte Risikoanalyse. Was macht das Unternehmen genau? Oftmals sind es die Randbereiche, die an die Kerntätigkeit angegliedert sind und die konzerninternen Leistungsbeziehungen, die nicht genau genug betrachtet werden und versteckte Risiken in sich bergen. Bei den Fonds- und Investmentgesellschaften ist dieser Punkt und die Internationalität oftmals noch etwas komplexer und muss genau durchdrungen werden.

Für die Absicherung der Objekte gehen wir ebenso vor und schließen eine Prozessanalyse mit ein, um die Schadenabwicklung national wie international mit dem Kunden auf seine Bedürfnisse abzustimmen.

Die Kunden erhalten von uns spezialisierten Versicherungsschutz, der zusätzlich individuell angepasst wird. Dazu überprüfen wir regelmäßig die aktuelle Situation und passen das Versicherungsprogramm laufend an. Unsere Kunden profitieren davon, dass wir mit den Versicherern besondere Bedingungen und Wordings für unsere Immobilienunternehmen vereinbart haben. So werden automatisch laufende Bedingungsverbesserungen an alle Kunden weitergegeben.

Im Schadenfall stehen wir an der Seite unseres Kunden, und er erhält turnusmäßig ausführliche Schadenreports nach seinen Vorgaben zur Detailanalyse von Schadenentwicklungen und Schadenstrukturen.

Aber auch die Versicherer schätzen unsere technischen Möglichkeiten in der Schadenabwicklung und die Flexibilität hin zum Kunden, unterstützt und umgesetzt durch die kompetenten Ansprechpartner in unserem Schaden Management Service. Wir gewährleisten für beide Seiten, dass vereinbarte Prozesse eingehalten werden und vor allem Doppelarbeiten zwischen Makler und Versicherer deutlich reduziert werden.

In Teilen übernehmen wir z.B. nicht nur die Handwerker-Rechnungsprüfung, sondern schon vorab die Prüfung von Schätzkosten / Angeboten, führen Stichprobenverfahren für den Versicherer durch etc.

Wie gestaltet sich die Zusammenarbeit mit R+V?

Seiler: Sehr gut! Wir arbeiten seit Jahren vertrauensvoll zusammen und das in nahezu allen Spartenbereichen. Wir merken immer wieder, dass Ihr Haus für die Immobilienbranche sehr gut aufgestellt ist. Gemeinsam setzen wir verschiedene Spezialprodukte erfolgreich im Markt um. Zu diesen Spezialprodukten gehört z. B. die Funk-Immobilien-

Police. Auch die Prozessabstimmung in Schaden VGV funktioniert bestens.

Wie sieht Ihre internationale Beratung aus?

Seiler: Die Immobilienwirtschaft wird auch aus Deutschland heraus internationaler. So beinhalten inzwischen viele Immobilienfonds einen deutlichen Anteil an im Ausland gelegenen Immobilien. Überwiegend sind dies Gewerbeimmobilienfonds. Diese Kunden benötigen eine gut strukturierte internationale Betreuung. Was national gilt, gilt grundsätzlich auch international. Wobei im internationalen Immobiliengeschäft die Erfahrungen im Handling von internationalen Programmen und die lokal rechtlichen Besonderheiten / Gesetzesvorgaben wichtig sind. Als Grundstein hat sich bewährt: Think global, act local. Damit ist gemeint, wir versichern über internationale Masterprogramme, stellen jedoch eine umfassende lokale Betreuung vor Ort in der Vertragsbetreuung und insbesondere im Schadenfall über unsere Tochtergesellschaften in Europa und weltweit über unsere Funk Alliance-Partner sicher.

Wie sieht es mit den technischen Abhängigkeiten aus – welche technischen Voraussetzungen muss man als Broker mitbringen?

Seiler: Wir sind der Überzeugung, dass es die Technik alleine nicht ausmacht. Ohne zukunftsfähige, technische Lösungen jedoch werden weder der Broker noch der Versicherer in diesem Branchensegment überzeugen – Technik ist eine Grundvoraussetzung. Die Kunden erwarten und fordern vor allen Dingen aber Flexibilität und das einerseits auf sehr hohem techni-

schon Niveau und andererseits in der individuellen Gestaltung von Prozessabläufen. Der Nutzen für den Kunden steht dabei im Vordergrund. Das bedeutet, dass der Makler sich auf die Kunden-IT-Welt einstellen können sollte und nicht umgekehrt und dass der Makler zudem die erforderlichen technischen Brücken bilden kann.

Welche sind die größten Herausforderungen, mit denen sich die Immobilienwirtschaft, insbesondere natürlich der Versicherungsmarkt, momentan konfrontiert sieht?

Seiler: Da gibt es eine ganze Menge. Neben der Situation, dass z.B. die VGV Sparte für viele Versicherer eine Herausforderung ist – ich nenne hier Risiko- / Zeichnungspolitik und Prämiengefüge –, verändert sich grundsätzlich unsere Welt der Kommunikation und Vernetzung rasant. Es ist wie eine Gleichung mit mehreren Unbekannten, die sich zudem laufend verändern. In der Kommunikation steht sicher die Digitalisierung über allem, die einen starken Einfluss auf die Geschäftsbeziehungen haben wird.

Und denkt man noch ein paar Jahre weiter, dann wird uns das Internet der Dinge oder das vernetzte Haus sehr beschäftigen.

In der Zeichnungspolitik sind wir gespannt, wie sich der Markt weiter entwickeln wird.

Das alles passiert nicht von jetzt auf gleich, aber es ist deutlich absehbar – und wir bei Funk finden es äußerst spannend, solche Veränderungsprozesse mitgestalten zu können!

>>> Das Interview führte Mathias Spitz.

