

Langer Atem nötig – Ertragssteigerung in der Wohngebäudeversicherung (VGV)

Dr. Ralph Elfgen / 67rockwell Consulting
Hamburg, den 24. Mai 2016

Im Rahmen der branchenweiten Ertragssteigerungsprogramme in der verbundenen Wohngebäudeversicherung sind erste Erfolge sichtbar. Welche Maßnahmen umgesetzt werden und welche verbleibenden Herausforderungen auf dem Weg in die Profitabilität in den nächsten Jahren gemeistert werden müssen, zeigt eine Studie von 67rockwell Consulting auf.

Auch wenn sie sich einen Sprint gewünscht haben - wahrscheinlich haben die deutschen Wohngebäudeversicherer geahnt, dass sich die Sanierung der Wohngebäudesparte zu einem mehrjährigen Marathon entwickelt. Eine Analyse der aktuellsten Geschäftszahlen für die VGV zeigt deutlich, dass sich die Anstrengung lohnt:

- die Durchschnittsbeiträge der letzten Jahre sind durch die eingeleiteten Sanierungsmaßnahmen signifikant gestiegen
- die Schadenquoten konnten für 2014 und 2015 im Vergleich zum langjährigen Schnitt gesenkt werden.

„Allerdings kann sich die Branche noch nicht in Sicherheit wiegen“, stellt Dr. Ralph Elfgen von 67rockwell Consulting fest. Die strukturellen Probleme der Sparte sind in der Breite des Marktes noch nicht gelöst, 70% der befragten Versicherer weisen auch in 2015 noch versicherungstechnische Verluste auf.

Maßnahmenschwerpunkte

67rockwell begleitet das Thema VGV seit Jahren intensiv. In einer ersten Befragung von 67rockwell zur VGV im Jahre 2014 wurde u.a. die Tarifikalkulation aufgrund der Naturschadenproblematik als besondere Herausforderung identifiziert. Dem hat die Branche inzwischen mit differenzierten, aktuariellen Tarifmodellen Rechnung getragen, die von 90% der befragten Versicherer eingesetzt werden.

Bei der Sanierung bestehender Verträge steht maßgeblich die Bestandssicherung im Vordergrund. Dabei werden in zunehmendem Maße (über 50% der Fälle) Kundenwertmodelle für eine angemessene und dennoch mittelfristig erfolgreiche, nachhaltige Ertragssteigerung eingesetzt. „Der gesamte Privatkundenbestand soll im Blickfeld gehalten werden und eine maßvolle Anpassung der Bestandsprämien hilft Storni weitestgehend zu vermeiden“ stellt Ralph Elfgen fest.

Steigende Bedeutung im Vergleich zu 2014 bekommt die schadenbedingte (Einzelfall-) Sanierung. 70% der befragten Versicherer planen mit dem Einsatz eigener Regulierer die Schadensteuerung für den Kunden zu übernehmen, um so den Schadenaufwand zu reduzieren.

„Aus eigener Erfahrung wissen wir, dass der Einbindung aller Funktionsbereiche - auch der Vertriebspartner - bei Sanierungsprogrammen große Bedeutung zukommt.“ sagt Ralph Elfgen. „Unser Ansatz beinhaltet deshalb die enge Einbindung des Kunden im gesamten Projektverlauf – von der

Entwicklung einer strategiekonformen Zieldefinition, über die datenbasierte Bestandsanalyse bis zur Ableitung funktionsübergreifender Maßnahmenensets. Im Projektmanagement sorgen wir für eine stringente Kommunikation und stellen durch kennzahlenbasiertes Controlling den Projekterfolg sichern.“, so Elfgen.

VGW bleibt Dauerbaustelle

Trotz aller Anstrengungen wird das Thema VGW-Sanierung die Branche weitere Jahre beschäftigen. In der 67rockwell-Befragung 2014 gaben 90% der befragten Versicherungsunternehmen an, Programme zur Ertragssteigerung durchzuführen. Nach der aktuellen Erhebung stecken noch über 80% der Teilnehmer mitten in den Maßnahmen. Erwartet wird, dass die Projekte mindestens noch zwei weitere Jahre andauern werden. Nicht zu vergessen, dass nach Programmabschluss in den Folgejahren noch die Umsetzung erfolgen muss.

Vor allem die schrittweise, operative Umsetzung der bestandswirksamen Aktualisierung der Bedingungswerke, die nachfolgenden schrittweisen Erhöhungen der Bestandsbeiträge und die Trennung von strukturell nicht profitabilisierbaren Beständen führen zu langen Projektlaufzeiten. So lässt sich erklären, dass 42% der befragten Unternehmen noch hohe Bestandsanteile von Altverträge ausweisen, die nur schleppend reduziert werden können.

„Beachtenswert ist, dass über 80% der Befragten den Markt nunmehr als „hart“ charakterisieren. Die Versicherer gehen aktuell von einem geringeren Preis- und somit Verdrängungswettbewerb im deutschen Privatkundenmarkt aus. Wir erwarten daher weitere Beitragsanpassungen in der Wohngebäudeversicherung. Die Zeit, in der Versicherer die VGW-Sparte mit offensiver Preisgestaltung als Schlüssel zur Gewinnung neuer und ausbaubarer Kundenbeziehungen nutzten, scheint der Vergangenheit anzugehören“, stellt Elfgen fest. Die Herausforderung zwischen Bestandsprofitabilisierung und Stornovermeidung gilt es als Marktchance zu begreifen und zu nutzen. 67rockwell hat in der jüngeren Vergangenheit zahlreiche Kunden bei der Neuordnung und Aktualisierung ganzer Privatkundenbestände begleitet und das Schadenmanagement erfolgreich optimiert.

Studiensteckbrief

67rockwell Consulting GmbH hat die Befragung bis März 2016 durchgeführt. Sie richtete sich an 40 der TOP VGW-Versicherer. Teilgenommen haben insgesamt 23 Branchenvertreter, davon 75% der TOP 20 VGW-Versicherer. Gemessen an den verdienten Bruttobeiträgen in der Verbundenen Wohngebäudeversicherung (VGW) erreicht die Stichprobe eine sehr gute Marktdurchdringung von 63%. Befragt wurden die Unternehmen zum Stand und Fortschritt ihrer Profitabilisierungsprogramme, zur Bedeutung einzelner Maßnahmenswerpunkte, zu den Herausforderungen im Bereich des Bestandsmanagements und der verbleibenden Dauer der Projekte zur VGW-Ertragssteigerung.

Zu 67rockwell Consulting GmbH

67rockwell Consulting berät und begleitet seit Jahren Unternehmen der deutschen Versicherungswirtschaft. Mit der Spezialisierung auf die Beratung von Lebens- und Sachversicherungen gegründet, besitzt 67rockwell heute erstklassige Referenzen innerhalb der deutschen Versicherungsunternehmen. 67rockwell ist ein eingespieltes Team von Spezialisten aus der Versicherungswirtschaft, deren Beratungsprojekte sich durch eine starke Kunden- und Umsetzungsorientierung auszeichnen. 67rockwell ist an den Standorten Hamburg und Köln vertreten.

Kontakt: **67rockwell Consulting**
Dr. Ralph Elfgen
Associate Partner
ralph.elfgen@67rockwell.de