

Die erfolgreiche Kommunikation in der internationalen Schadenregulierung

La communication efficace dans les sinistres internationaux

Claims Conference Solothurn, 25. Oktober 2012

Dr. Wolfgang Reisinger – Wiener Städtische Versicherung AG

Auszahlungen / Prestations

Quelle/Source: Wichtowski, CoB

2

Plus de 1,7 milliards d'Euro

(1,700.000.000)

→ Cela représente une excellente affaire pour beaucoup de monde.

→ La communication finit-elle par être oubliée?

Über 1,7 Milliarden Euro

(1,700.000.000)

→ Das ist für viele ein gutes Geschäft.

→ Bleibt dabei die Kommunikation auf der Strecke?

Was ist Kommunikation?

Qu'entend-on par communication?

Chez Google (version allemande)
211 millions de résultats

Wikipedia:

→ Par communication, on entend l'échange ou la transmission d'informations (latin: *communicare*)

→ La communication est quotidienne et se déroule apparemment de manière évidente, ce qui ne la laisse pas paraître problématique

→ Ce n'est qu'en cas de malentendus et d'échecs que la communication devient un sujet de discussion

Bei Google (nur deutsch)
211 Millionen Fundstellen

Wikipedia:

→ Kommunikation ist der Austausch oder die Übertragung von Informationen (*lat. communicare*, „mitteilen“)

→ Kommunikation ist alltäglich und verläuft scheinbar selbstverständlich, sodass sie nicht weiter problematisch erscheint

→ Erst bei Missverständnissen und Misserfolgen wird Kommunikation problematisiert

Bedeutung für die Versicherungswirtschaft

Importance pour l'industrie de l'assurance

p. ex. Homepage Zurich Suisse:

→ „Nous sommes atteignables pour nos clients en tout temps et partout.“

→ „Les centres de prestation de services vous donnent la garantie de pouvoir compter sur notre soutien en tout temps en cas de sinistre.“

zB Homepage Zurich Schweiz:

→ „Für unsere Kunden sind wir überall und jederzeit erreichbar.“

→ „Dienstleistungszentren geben die Gewähr dafür, dass Sie auch im Schadenfall jederzeit mit unserer Unterstützung rechnen können.“

Bedeutung für die Versicherungswirtschaft

Importance pour l'industrie de l'assurance

p.ex. Homepage Allianz Allemagne:

→ „Nos clients disposent d'interlocuteurs individuels dans environ 70 pays.“

p.ex. Homepage Wiener Städtische:

→ „Créer plus de proximité pour une meilleure qualité de service dans 9 Directions nationales, 140 succursales et 2'000 conseillers.“

zB Homepage Allianz Deutschland:

→ „Unsere Kunden finden in rund 70 Ländern ihren individuellen Ansprechpartner.“

zB Homepage Wiener Städtische:

→ „Mehr Nähe zu schaffen für besseres Service in 9 Landesdirektionen, 140 Geschäftsstellen und durch 2.000 BeraterInnen.“

Bedeutung für loss adjuster?

Importance pour les loss adjuster?

p.ex. Homepage AVUS (Autriche)

- „La confiance d’avoir un partenaire fiable sur place.“
- „Intervient pour défendre vos intérêts.“

p.ex. Homepage CED-Interiura (NL)

- „Developpement de processus standardisés innovants.“
- „Interlocuteur pour des solutions dans les processus de gestion des sinistres.“
- „Utilisation de ressources de techniques d’information modernes.“

zB Homepage AVUS (Österreich)

- „Vertrauen auf einen zuverlässigen Partner vor Ort.“
- „Tritt für Ihre Interessen ein.“

zB Homepage CED-Interiura (NL)

- „Entwurf innovativer Standardprozesse.“
- „Ansprechpartner für Lösungen im Schadenprozessmanagement.“
- „Einsatz moderner informationstechnischer Ressourcen.“

Bedeutung für loss adjuster? *Signification pour les loss adjuster?*

p.ex. Homepage InterEurope (D):

→ „Our services are provided with maximum legal professionalism, efficiency and client orientation.“

p.ex. Homepage van Ameyde (B):

→ „Notre culture d'entreprise est empreinte d'innovation, d'expertise et de transparence.“

zB Homepage InterEurope (D):

→ „Our services are provided with maximum legal professionalism, efficiency and client orientation.“

zB Homepage van Ameyde (B):

→ „Unsere Unternehmenskultur ist von Innovation, Sachverstand, Transparenz und Qualität geprägt.“

Bedeutung für loss adjuster? *Importance pour les loss adjuster?*

p.ex. Homepage Xpertcenter (CH):

„Nous sommes

- fiables
- compétents
- communicateurs
- empreints de succès
- tournés vers l'avenir“

zB Homepage Xpertcenter (CH):

„Wir sind

- verlässlich
- kompetent
- kommunikativ
- erfolgreich
- vorausschauend“

Was sehen wir daraus? *Que cela met-il en évidence?*

→ Il semblerait que la communication (avant tout avec les clients) soit plus importante pour les compagnies d'assurance que pour les loss adjuster.

→ Il s'agit d'examiner si cela vaut également pour le règlement des sinistres entre assureurs.

→ Die Bedeutung der Kommunikation (vor allem mit dem Kunden) scheint für Versicherungsunternehmen wichtiger zu sein als für loss adjuster.

→ Ob dies auch für internationale Schadenabwicklung zwischen Versicherern gilt, muss noch hinterfragt werden.

Was ist das Kommunikationsziel?

Quel est le but de la communication?

Quelle: Wikipedia mwN

Il s'agit tout d'abord de comprendre de quoi il en retourne dans un processus de communication:

Le but de la communication consiste dans la compréhension mutuelle

Ce n'est qu'ainsi que des problèmes

Es muss zunächst einmal verstanden werden, worum es in einem Kommunikationsprozess geht:

Das Kommunikationsziel ist Verständigung

Erst dadurch können übergeordnete Probleme gelöst werden.

Kommunikationsprobleme

Les problèmes de communication

Quelle: Wikipedia mwN

→ se produisent souvent en raison de différences culturelles (y compris la langue)

→ peuvent entraîner des conséquences économiques graves

Les dialogues de contrôle ont pour but de vérifier la compréhension et de supprimer les malentendus

→ entstehen häufig durch kulturelle Differenzen (inklusive Sprache)

→ können schwerwiegende wirtschaftliche Auswirkungen haben

Kontrolldialoge sollen Verständnis überprüfen und Mißverständnisse beheben

Ein Beispiel *Un exemple*

→ A la suite d'un grave accident de la circulation survenu en 1988 (!), l'assureur informe immédiatement son partenaire de l'insuffisance probable des montants de garantie contractuels

→ Malgré des rappels répétés, un jugement est rendu en 2004, en vertu duquel le bureau étranger est condamné à intervenir sans aucune limite contractuelle (!) pour la totalité des prétentions des lésés

→ Nach einem schweren VU im Jahr 1988 (!) verständigt der Versicherer sofort seinen Partner von der aller Wahrscheinlichkeit nach nicht ausreichenden Versicherungssumme

→ Trotz mehrfacher Erinnerungen ergeht im Jahr 2004 ein Urteil, wonach der ausländische Verband betraglich unbeschränkt (!) für die Forderungen der Geschädigten haftet

Und die Folgen? *Et les conséquences?*

→ L'assureur refuse d'intervenir au-delà des garanties contractuelles

→ Le bureau étranger lance un appel en garantie

→ Le bureau gérant paie et lance une procédure d'arbitrage contre l'assureur étranger

→ Le tribunal arbitral condamne le bureau étranger au remboursement de la moitié de la somme environ

→ Der Versicherer weigert sich, mehr als die Versicherungssumme zu bezahlen

→ Das ausländische Büro tätigt einen guarantee call

→ Das inländische Büro zahlt und strengt gegen das ausländische Büro ein Schiedsverfahren an

→ Das Schiedsgericht verurteilt das ausländische Büro zur Rückzahlung etwa der Hälfte der Zahlung

Aber es geht noch weiter ...
Mais cela va encore plus loin ...

→ Le bureau étranger fait recours contre la décision arbitrale, la procédure de recours est ouverte

→ Le bureau étranger refuse de rembourser à son membre les sommes payées par ce dernier

→ Le membre ouvre action contre son partenaire en paiement de ces sommes et perd dans deux instances

→ Das ausländische Büro beruft gegen den Schiedsspruch, das Berufungsverfahren ist offen

→ Das ausländische Büro weigert sich, seinem Mitglied die von diesem geleisteten Zahlungen zu ersetzen

→ Das Mitglied klagt seinen Partner auf Zahlung dieser Leistungen und verliert in zwei Instanzen

Die Konsequenzen

Les conséquences

→ Les deux entreprises partenaires se sont séparées

→ Les deux bureaux se considèrent mutuellement avec méfiance

→ Après 24 ans, le sinistre n'est toujours pas réglé

→ La fin n'est pas prévisible

→ Die beiden Partnerunternehmen haben sich getrennt

→ Die beiden Verbände betrachten sich gegenseitig mit Misstrauen

→ Der Schadenfall ist nach 24 Jahren noch immer nicht abgerechnet

→ Ein Ende ist nicht abzusehen

Die Gretchenfrage

La question cruciale

**Aurait-on pu éviter tout cela
avec une meilleure
communication?**

Je vous laisse répondre à la
question...

**Hätte man all dies
durch bessere Kommunikation
vermeiden können?**

Die Antwort überlasse ich Ihnen...

Welche Kommunikationswege sind möglich? *Quels sont les canaux de communication?*

→ les gestionnaires entre-eux

→ gestionnaire et responsable

→ gestionnaire et avocat

→ correspondants entre-eux

→ correspondants et bureau

Important, mais pas déterminant dans ce contexte:

→ la communication avec les clients

→ Sachbearbeiter untereinander

→ Sachbearbeiter und Chef/Chefin

→ Sachbearbeiter und Rechtsanwalt

→ Korrespondenten untereinander

→ Korrespondenten und Büro

Wichtig, aber in diesem Zusammenhang nicht relevant:

→ Kommunikation mit Kunden

SachbearbeiterInnen untereinander

Les gestionnaires entre-eux

Les gestionnaires travaillant silencieusement dans leur coin n'ont pas leur place dans les sinistres étrangers:

- échange d'information continu et réciproque
- se maintenir mutuellement au courant des derniers développements
- ne pas empêcher la communication informelle: repas de midi, salle de pause, coin-fumeur, etc.

Still vor sich hinwerkende SachbearbeiterInnen sind in der Auslandsabteilung unerwünscht:

- laufender gegenseitiger Informations-Austausch
- sich gegenseitig auf dem neuesten Stand halten
- informelle Kommunikation nicht unterbinden: Mittagstisch, Kaffeeküche, Raucherecke etc.

Sachbearbeiter und Chef/Chefin

Gestionnaire et responsable

→ management by open door

→ management by walking around

→ entretiens réguliers à heures fixes

→ entretiens collaborateurs

→ promouvoir la formation technique

→ management by open door

→ management by walking around

→ regelmäßiges jour fix

→ Mitarbeitergespräche

→ Fachausbildung fördern

Sachbearbeiter und Rechtsanwalt

Gestionnaire et avocat

→ écrire une lettre à l'avocat, pour ensuite oublier l'affaire n'est pas la bonne voie

→ informations précises dans la lettre avec laquelle on mandate l'avocat: responsabilité, couverture, montant du sinistre, légitimation active et passive, intérêts

→ l'avocat doit constamment délivrer des rapports et ne pas se limiter à envoyer des procès-verbaux sans commentaire

→ l'avocat doit très précisément préparer la décision quant aux moyens de droit

→ Brief an RA schreiben und dann die Sache vergessen, ist der falsche Weg

→ genaue Informationen im Auftrags-Schreiben: Haftung, Deckung, Schadenhöhe, Aktiv- und Passivlegitimation, Zinsen

→ RA muss laufend berichten und nicht nur kommentarlos Protokolle schicken

→ RA muss Entscheidung über Rechtsmittel genau aufbereiten

**Korrespondenten untereinander:
Das Wichtigste ist gegenseitiges Vertrauen**
**Correspondants entre-eux:
Le plus important, c'est la confiance mutuelle**

→ doit être fournie par les deux parties en tant qu'avance

→ exprimer la confiance de manière répétée

→ celui qui sait que l'autre le porte en estime et lui fait confiance se donnera bien plus de peine

→ soll von beiden Seiten als Vorschuss erbracht werden

→ die vertrauensvolle Einstellung immer wieder zum Ausdruck bringen

→ wer weiß, dass der andere ihn schätzt und vertraut, wird sich deutlich mehr Mühe geben

Persönliche Kontakte pflegen

Soigner les contacts personnels

→ responsable des sinistres et gestionnaire

→ celui qui connaît personnellement son partenaire le traitera de manière différente qu'un collègue anonyme

→ échange de gestionnaires pendant une période donnée

→ participation à des séminaires

L'investissement en temps et en argent pour des voyages présente une rentabilité «détournée» importante

→ Schadenleiter und Sachbearbeiter

→ wer seinen Partner persönlich kennt, wird mit ihm anders umgehen als mit einem anonymen Kollegen

→ Austausch von Sachbearbeitern für einen gewissen Zeitraum

→ Teilnahme an Seminaren

Die Investition von Zeit und Geld in Reisen hat eine hohe Umweg-Rentabilität

Informationen, Informationen, Informationen

Informations, informations, informations

→ informer autant que possible activement sans devoir y être invité

→ ne pas se fâcher, ni s'étonner, mais demander en faisant preuve de curiosité: souvent, le comportement même étonnant de son partenaire a une raison

→ s'intéresser pour ce qui se passe à l'étranger, même au-delà des sinistres étrangers (Alain Bouchon)

→ nach Möglichkeit ungefragt aktiv informieren

→ nicht ärgern und nicht wundern, sondern interessiert nachfragen: auch das seltsamste Verhalten des Partners hat meist einen Grund

→ sich über Auslandsschäden hinaus dafür interessieren, was im Ausland geschieht (Alain Bouchon)

Ein Minimum an Organisation

Un minimum d'organisation

→ régler les dispositions les plus importantes par voie de contrat

→ expliquer sa propre entreprise à son partenaire (idéalement lors d'une entrevue, qui servira également à faire connaissance)

→ veiller à une communication rapide et sans accros

→ mettre sur pied une stratégie de désescalade

→ wichtigste Bestimmungen vertraglich regeln

→ dem Partner das eigene Unternehmen erklären (am besten bei einem gemeinsamen Treffen – dient auch dem Kennenlernen)

→ für schnelle und reibungslose Kommunikation sorgen

→ Deeskalationsstrategie festlegen

Neue Technologien ausnutzen

Exploiter les nouvelles technologies

Quelle: Bouchon, Claims Conference 2009

→ difficile dans certains pays et pour certaines entreprises

→ utilisation du téléphone, de l'email, du SMS, des enregistrements vidéos et de téléconférences

→ Eviter les obstacles à la communication humaine (avant tout les problèmes de langue: il y a pire que le „bad English“)

→ schwierig in bestimmten Ländern und bei manchen Unternehmen

→ Nutzung von Telefon, Email, SMS, Bildaufnahmen und Audio-/Video-Konferenzen

→ Hindernisse der zwischenmenschlichen Kommunikation vermeiden (vor allem Sprachprobleme: „bad english“ ist nicht das Schlechteste)

Bürokratie auf ein Minimum beschränken

Réduire la bureaucratie à un minimum

→ doit-on vraiment demander une preuve de paiement pour le moindre Euro (p.ex. Notes d'honoraires pour expertises)

→ la préparation, la transmission et la vérification de certaines preuves de paiement coûtent plus qu'ils ne rapportent

Si je ne crois pas mon partenaire, qu'il a dépensé de l'argent pour moi

→ **ne devrai-je alors pas chercher un nouveau partenaire?**

→ muss man wirklich für jeden Euro einen Beleg oder einen Zahlungsnachweis fordern (zB Honorarnoten für Gutachten)?

→ Bereitstellung, Übermittlung und Überprüfung mancher Belege kostet mehr als man einsparen kann

Wenn ich meinem Partner nicht glaube, dass er für mich Geld ausgegeben hat

→ **sollte ich mir dann nicht einen anderen Partner suchen?**

Deeskalationsstrategie

Stratégie de désescalade

- 1) Au niveau des gestionnaires
- 2) Au niveau des responsables des sinistres internationaux
- 3) Au niveau des chefs des sinistres
- 4) En cas d'urgence seulement, au niveau des bureaux
- 5) Dans les cas difficiles: entretien personnel (eventuellement sur «terrain neutre»)

- 1) Auf Sachbearbeiterebene
- 2) Auf Auslandsleiterebene
- 3) Auf Schadenleiterebene
- 4) Nur im Notfall auf Verbandsebene
- 5) Bei schwierigen Fällen:
persönliches Gespräch
(eventuell auf „neutralem Boden“)

Deeskalationsstrategie

Stratégie de désescalation

La manière de procéder devrait être réglée par voie de contrat

→ ex: contrat-type

Wiener Städtische:

En cas de désaccord concernant la collaboration sur la base du présent contrat, notamment en cas de divergence sur le montant des sommes à rembourser, les responsables des services des sinistres étrangers tentent de trouver un accord.

Vorgangsweise sollte vertraglich festgelegt sein

→ zB Mustervertrag

Wiener Städtische:

Bei Meinungsverschiedenheiten über die Zusammenarbeit nach diesem Vertrag, insbesondere bei Meinungsverschiedenheiten über die Höhe der zu erstattenden Beträge, versuchen die Leiter der Auslandschadenabteilungen Einvernehmen herzustellen.

Was wünschen sich meine MitarbeiterInnen? *Que souhaitent mes collaborateurs?*

→ des réponses rapides concernant les garanties et les responsabilités (les délais de réponse varient actuellement entre quelques heures et plusieurs mois!)

→ liste des collaborateurs – et mise à jour régulière

→ des interlocuteurs ayant des connaissances d'allemand

→ suffisamment de collaborateurs pour éviter les retards

→ rasche Antworten zu Deckung und Haftung (Antwortzeiten derzeit von wenigen Stunden bis zu einigen Monaten!)

→ Liste der MitarbeiterInnen – und gelegentliches update

→ Ansprechpartner mit Deutsch-Kenntnissen

→ ausreichende Anzahl der MitarbeiterInnen und damit keine Rückstände

Ein großer Wunsch: Vertrauen

Un grand souhait: la confiance

→ éviter l'échange inutile de documents

→ convenir des décomptes sans papier

→ ne pas remettre en cause de manière permanente les décisions

→ avoir confiance dans les connaissances juridiques du partenaire

→ kein unnötiges Austauschen von Unterlagen

→ Vereinbarung über unterlagenlose Abrechnung

→ kein permanentes Hinterfragen der Entscheidungen

→ Vertrauen auf Rechtskenntnis des Partners

Verantwortlichkeit der nationalen Verbände am Beispiel des Schadenreglements Schweiz

Responsabilité des bureaux nationaux à l'exemple du Règlement des sinistres suisse

→ régit les tâches, compétences et responsabilités dans le cadre de la gestion des sinistres impliquant BNA & FNG

→ en force depuis le 1er mai 2009

→ l'approbation en tant que correspondant (Swiss Interclaims Agreement) est soumise à la condition du respect du règlement

→ regelt Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten bei der Abwicklung von NVB&NGF-Schadenfällen

→ in Kraft seit 1. Mai 2009

→ Zulassung als Korrespondent (Swiss Interclaims Agreement) setzt Einhaltung des Reglements voraus

Regulierungsgrundsätze (Art 9 Reglement)

Principes de gestion (art. 9 du règlement)

Celui qui gère des sinistres au nom du BNA&FNG doit respecter les principes suivants:

- attitude correcte
- respect sans réserve des exigences légales
- diligence
- obligeance

Wer namens NVB&NGF Schadenfälle reguliert, ist zur Einhaltung folgender Grundsätze verpflichtet:

- korrekt
- den gesetzlichen Vorgaben uneingeschränkt Rechnung tragend
- zeitnah
- serviceorientiert

Regulierungsgrundsätze (Art 9 Reglement) *Principes de gestion (art. 9 du règlement)*

→ le représentant remplit ses tâches de manière indépendante

→ il est soumis exclusivement aux directives du BNA&FNG

→ andere Weisungen (zB Konzern-Gesellschaften oder Holding) sind nicht gestattet

→ der Vertreter nimmt seine Aufgaben selbstständig wahr

→ er untersteht dabei ausschließlich den Weisungen von NVB&NGF

→ andere Weisungen (zB Konzern-Gesellschaften oder Holding) sind nicht gestattet

Regulierungsgrundsätze (Art 9 Reglement) *Principes de gestion (art. 9 du règlement)*

Importance particulière de la communication en cas de procès:

- information du BNA&FNG sur les demandes en justice, les réponses, ainsi que les jugements rendus
- accord écrit nécessaire avant toute procédure de recours devant le TF
- communication par formulaire (annexe III du règlement)
- renonciations à la prescription uniformes (annexe IV du règlement – également durant la phase non-litigieuse)

Besondere Bedeutung der Kommunikation bei Prozessen:

- Information an NVB&NGF über Klagen, Klageantwort und Urteil sowie Rechtsmittel
- schriftliche Zustimmung erforderlich bei Berufungen an das Bundesgericht
- Kommunikation mit Formular (Anhang III Reglement)
- einheitliche Verjährungsverzichte (Anhang IV Reglement - auch außerhalb von Prozessen)

Was muss ein Korrespondent können? (Anhang II Reglement)

Que doit savoir faire un correspondant? (annexe II du règlement)

→ capacités juridiques suffisantes

→ connaissances linguistiques
suffisantes

→ accès à un réseau d'experts
(experts-auto, experts médicaux,
avocats)

→ ausreichende juristische
Fähigkeiten

→ ausreichende sprachliche
Fähigkeiten

→ Zugriff auf ein Netzwerk von
Experten (Fahrzeugexperten,
medizinische Sachverständige,
Anwälte)

Controlling und Reporting (Art 12 Reglement) *Controlling et reporting (art. 12 du règlement)*

→ par le représentant lui même
(controlling technique)

→ par un vérificateur externe
(révision technique)

→ BNA&FNG peuvent résilier le
Swiss Interclaims Agreement en cas
de violation grave et répétée des
principes de gestion

→ durch Vertreter selbst
(Fachcontrolling)

→ durch externen Revisor
(Fachrevision)

→ NVB&NGF können Swiss
Interclaims Agreement bei
wiederholten und schwerwiegenden
Verstößen kündigen

Compliance (Art 13 Reglement)

Activité conforme (art. 13 du règlement)

→ chaque entreprise devrait prévoir un système de gestion des réclamations, afin de pouvoir intervenir en cas de problèmes de communication avec les clients

→ la gestion des réclamations par le BNA&FNG permet de garantir le respect des lois, des règlements ainsi que des principes de gestion des sinistres

→ jedes Unternehmen sollte ein Beschwerdemanagement betreiben, um bei Kommunikationsproblemen mit den Kunden eingreifen zu können

→ durch Beschwerdemanagement von NVB&NGF wird Einhaltung von Gesetzen, Weisungen und Regulierungsgrundsätzen sichergestellt

Zusammenfassung

Résumé

→ On ne peut pas ne pas communiquer (Paul Watzlawick)

→ „En se parlant, les gens se rapprochent les uns des autres“ (vieux dicton autrichien)

→ „Nous n‘aurons pas besoin de juge“ (un autre vieux dicton autrichien)

→ Une image en dit plus que mille mots et une entrevue en rapporte plus que 1000 emails

Mais le plus important, c‘est la confiance mutuelle!

→ Man kann nicht nicht kommunizieren (Paul Watzlawick)

→ „Durch‘s Reden kommen die Leute zusammen“ (altösterr. Weisheit)

→ „Wir werden keinen Richter brauchen“ (noch eine altösterr. Weisheit)

→ Ein Bild sagt mehr als tausend Worte, und ein persönliches Treffen bringt mehr als 1000 Emails

Das Wichtigste ist aber gegenseitiges Vertrauen!

IHRE SORGEN MÖCHTEN WIR HABEN
NOUS AIMERIONS AVOIR VOS SOUCIS

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!
Merci de votre attention!

Kontakt: w.reisinger@staedtische.co.at