



Nicole Schütz (Funk Berlin) und  
Michael Buchner (R+V)

# Wohnungswirtschaft

## Fachkompetenz folgt digitalen Prozessen

Michael Buchner im Gespräch mit Frau Silvana Sand,  
Geschäftsführerin der Funk BBT GmbH, und Frau Nicole Schütz,  
Abteilungsleiterin Sach-Versicherungen bei Funk Berlin

Fotos MIKA-fotografie, Berlin

**D**ie Immobilienwirtschaft ist ein bedeutender und stabiler Wirtschaftszweig in Deutschland. Das Interesse, auch internationaler Investoren, an deutschen Immobilien ist aufgrund ihrer Wertstabilität sehr groß. Wie werden Sie als Makler den Herausforderungen, auch angesichts des zunehmenden Wettbewerbs auf diesem Markt, gerecht?

Sand: Bei Funk arbeiten wir als Systemhaus für Risikolösungen und Versicherungsmanagement, dessen Geschäftsmodell darauf ausgerichtet ist, unsere Beratungskompetenz zum gesamtheitlichen Risikomanagement lückenlos mit dem Versicherungsmanagement unserer Kunden zu verknüpfen. Funk hat die notwendige Größe und technische Expertise, um deutlich über dem Qualitätsniveau des Marktes liegende Beratungskonzepte, Bedingungswerke und Prämien durchzusetzen.

Dank unserer regionalen Aufstellung in Verbindung mit der starken Position unserer Zentralbereiche agieren wir außerdem nah am Kunden und sind in hohem Maße flexibel und durchsetzungsstark.

Geprägt wird das Familienunternehmen Funk dabei von Eigenständigkeit, einer gewachsenen Unternehmenskultur und der Fähigkeit zu langfristigen Denken und Handeln.

Seit über 140 Jahren können wir unseren Kunden so erfolgreich die beste Empfehlung aussprechen.

**Das Haus Funk hat ein eigenes Kompetenz-Center Immobilienwirtschaft. Was zeichnet aus Ihrer Sicht die Arbeit des KC gegenüber anderen Mitbewerbern auf dem Immobilienmarkt aus?**

Sand: Im Zentralbereich Immobilienwirtschaft Berlin sind über 200 Mitarbeiter aus allen Versicherungssparten tätig. Darüber hinaus verfügt jeder der 15 Funk-Standorte in Deutschland über mindestens zwei Experten dieses Bereichs.

Interdisziplinäre Teams stellen bei Funk zuverlässig sicher, dass unsere Kunden Transparenz über die Komplexität von Risiken, deren Absicherungsmöglichkeiten sowie über die Optimierung von Prozessen erhalten.

Die von Ihnen angesprochene Real Estate Division ist das Herzstück des Zentralbereichs Immobilienwirtschaft. Sie dient als zentrale Koordinationsstelle in der Betreuung von Immobilienkunden deutschlandweit. Unser Fach-Know-how und die langjährige Erfahrung in der Betreuung von Real Estate-Kunden machen uns hier zum führenden Partner der deutschen Immobilienwirtschaft.



Michael Buchner (R+V), Nicole Schütz und Silvana Sand (beide Funk Berlin)

Dank Kooperationen mit Verbänden und Unternehmen aus dem Real Estate-Sektor kennen wir auch die aktuellen Herausforderungen der Immobilienwirtschaft und können Produkte und Dienstleistungen frühzeitig den Veränderungen anpassen. Wir beraten Kunden des gesamten Immobilienspektrums – vom Immobilienmakler über den Projektentwickler bis hin zu institutionellen Immobilienfonds und Family Offices.

Dabei sind wir auch Vorreiter auf dem Weg in die Zukunft: Blockchain, Drohnen und andere moderne Technologien können heutzutage schon zur Schadenprävention genutzt werden. Funk arbeitet intensiv mit Start-ups und etablierten Unternehmen zusammen und bietet hier die neue Dienstleistung „Funk Beyond Insurance“ an der Schnittstelle zwischen Risiko- und Versicherungsmanagement an. In diesem Rahmen ermitteln Künstliche Intelligenz und Sensorik zum Beispiel Informationen über Maschinen, Anlagen oder Gebäude, damit Unternehmen Schwachstellen früh finden und beheben können.



**Wie sieht die Beratung durch Funk im Einzelnen aus und welche technischen Voraussetzungen muss man hier mitbringen?**

Schütz: Gemeinsam mit unseren Kunden analysieren Fachexperten deren Bestandsverträge und geben eine fundierte Einschätzung der Marktsituation ab. Hierbei zeigen wir sowohl in der Vertragsführung als auch im Schadensmanagement Optimierungspotenziale auf. Das konkrete Ergebnis ist dann die Überarbeitung bestehender Verträge oder auch die Durchführung einer Ausschreibung.



Über die gesamte Zeit unserer Mandatierung überprüfen wir regelmäßig die Vertragsqualität und den Preis. Anlässlich einer Jahresbesprechung werden Marktentwicklungen, Schäden, betriebliche Veränderungen, versicherbare, aber noch nicht versicherte Risikopotenziale sowie der bestehende Versicherungsschutz erörtert. Unser Ziel ist es, dass unsere Kunden ein Vertrauen in ihre individuelle Versicherungslösung aufbauen.

Der Kunde muss dafür kaum technische Voraussetzungen schaffen. Funk ist in der Lage, fast jede Art von Information zu verwerten – von der konventionellen Aktenkopie bis zur IT-gestützten Datenübertragung. Eine elektronisch auslesbare Schadendatei gibt uns aber natürlich mehr Spielraum für die Vorbereitung von Empfehlungen und Optimierungsvorschlägen. Unser digitales Potenzial reicht dabei von unserem Kundenportal „Mein Funk“ bis zur IT-Anbindung an das System unserer Kunden.

**Digitale Prozesse sind in der Zusammenarbeit mit den Kunden ein sehr wichtiger Faktor. Können Sie kurz auf-**



**zeigen, welche digitalen Möglichkeiten der Zusammenarbeit Sie hier zur Verfügung stellen?**

Schütz: Besonders hervorzuheben ist hier das eben schon erwähnte IT-gestützte Kundenportal „Mein Funk“. Dieses steht allen unseren Kunden zur Verfügung.

Alle Verträge und Schäden werden dort sortiert nach den versicherten Firmen und den Sparten angezeigt. Die Darstellung der Verträge umfasst sämtliche Eckdaten des Versicherungsvertrags, wie Bedingungen, Versicherungssummen, Selbstbehalte, Höchstentschädigungen, Prämien usw. Anwenderfreundliche Selektionsmöglichkeiten sind natürlich auch vorhanden.

In dieses Kundenportal werden die Daten unserer internen Software gespiegelt und täglich automatisch über Nacht übertragen. Zusätzlich werden in Echtzeit neue Dokumente, wie zum Beispiel aktuelle Nachträge, Deckungsbestätigungen oder Jahresbesprechungsprotokolle, in „Mein Funk“ heruntergeladen. Somit können wir unseren Kunden über

„Mein Funk“ eine gleichbleibend hohe Datenqualität ohne doppelte Datenanlage gewährleisten.

Darüber hinaus kann das Portal alternativ zur Schadensabwicklung benutzt werden. In spartenspezifischen Schadensformularen, die auf die Optimierung des gesamten Schadensmanagements ausgelegt sind, kann der Kunde effizient Schäden an Funk melden. Auch Schäden unterhalb der Selbstbeteiligung können angelegt werden, um in gesamtheitliche Betrachtungen von Prämien, Schäden und Selbstbehaltsvarianten einzufließen.

#### **Gibt es weitere technische bzw. digitale Themen, die die Effizienz in der Zusammenarbeit zwischen Makler, Kunde und Versicherer verbessern?**

Sand: BiPRO-Schnittstellen sind unter anderem ein wesentlicher Faktor für die Effizienz. Ein Vorteil ist, dass über die BiPRO-Schnittstellen bereits spezifische Dokumenteninformationen mitgeliefert werden, so dass diese perspektivisch besser verschlagwortet werden können. Neue Dokumente werden direkt in unser System eingestellt. Fehlzurechnungen werden somit reduziert und überflüssige oder nicht relevante Dokumente direkt ausgesteuert. So entstehen weniger Geschäftsvorfälle und die Qualität der Kundendokumente wird erhöht.

Künftig sollen auch weitere Daten, die sowohl Schaden- als auch Vertragsinhalte transportieren, direkt über BiPRO-

Schnittstellen ausgetauscht werden. Im ersten Halbjahr 2019 hat ein eigens implementiertes Projektteam bei Funk die ersten fünf Versicherer technisch angebunden, weitere sind bereits in Vorbereitung.

#### **Die Schadenbearbeitung und Begleitung des Kunden im Schadensfall ist ein wichtiger Punkt hinsichtlich der Kundenzufriedenheit. Gerade in diesem Geschäftsfeld ist eine hohe Anzahl von Klein- und sogenannten Frequenzschäden gegenständlich. Wie läuft denn die Schadenregulierung im Regelfall ab?**

Schütz: Die Branchenspezialisierung und die Größe von Funk ermöglichen es, dass im Zentralbereich Immobilienwirtschaft in Berlin ein separater Schadenmanagement-Service (SMS) für unsere Immobilien-Kunden vorhanden ist. Dieser Bereich verfügt derzeit über 25 Expertinnen und Experten. Wir legen hier Wert auf ein spartenübergreifendes Schadenmanagement. Gleichzeitig führen die Konzentration unserer Fachkompetenz sowie die enge Verzahnung mit den vertragsbearbeitenden Fachbereichen zu einer stetigen Optimierung unserer Funk-eigenen Versicherungskonzepte.

Die Unterstützung und Begleitung von Versicherungsschäden ist ein Kernprozess unseres Qualitätsmanagements. Einzelne Prozessschritte der Schadenbegleitung und -abwicklung sind konkret definiert und unterliegen festen Service-Leveln.



Darüber hinaus stellt der Schadenmanagement-Service regelmäßig Reportings und Signifikanzanalysen bereit, die eine Beurteilung und das Ergreifen präventiver Maßnahmen ermöglichen.

Aufgrund unserer langjährigen Zusammenarbeit mit der Aareon AG (BauSecura) verfügen wir über umfassende Erfahrung zu Systemen zur Planung von Ressourcen, kurz ERP-Systeme. Entsprechende Versicherungsmodule zur vereinfachten und vor allem systemintegrierten Abwicklung von Versicherungsschäden stellen wir daher auch zur Verfügung.

Die Aufbereitung eines Versicherungsfalls, die Schadenregulierung einschließlich Schadenauszahlungen sowie Revisionen sind als Tätigkeiten im Lager des Versicherers anzusehen und dürfen nach dem BGH-Urteil vom 14.01.2016 nicht durch den Versicherungsmakler erbracht werden.

Diese Leistungen können ausschließlich durch einen Vertreter des Versicherers vorgenommen werden. Hierdurch erhält das Ursprungsunternehmen von Funk, die Th. Funk&Sohn GmbH, als Mehrfachagentur neue Bedeutung. Diese verfügt über Regulierungsvollmachten mit einer Vielzahl von Versicherern und kann somit insbesondere in der Immobilienwirtschaft eine aktive Schadenregulierung vornehmen.

**Gerade große Immobiliengesellschaften schreiben den Versicherungsbedarf im Rahmen von EU-Ausschreibungen aus. Wie gestaltet sich bei Funk der Prozess bei EU-Ausschreibungen und was ist hier besonders herausfordernd?**  
Sand: Für Unternehmen und Einrichtungen der öffentlichen Hand gehört auch die haushalts- und vergaberechtskonforme Begleitung bei der Beauftragung von Versicherungsleistungen zu unserem Service.

Wir bieten Kunden eine professionelle Vergabeberatung – sowohl auf dem Gebiet des Versicherungswesens für öffentliche Auftraggeber im Anwendungsbereich des europäischen Vergaberechts als auch auf Grundlage nationaler und haushaltsrechtlicher Vergabevorschriften. Der von Funk dabei verfolgte ganzheitliche Ansatz ist unser Erfolgsrezept für den Einkauf risikogerechter und zugleich wirtschaftlicher Versicherungslösungen für die öffentliche Hand. Gesetzliche Regularien, aber auch die vielfältige Landschaft der elektronischen Vergabeportale, können herausfordernd sein. Unser eigenes Vergabeteam mit drei spezialisierten Volljuristen ist hier aber immer an der Seite der Kunden.

**Auch Haus- bzw. Immobilienverwalter gehen ins Ausland und suchen dort attraktive Portfolien. Wie sieht hier Ihre Beratung und Begleitung des Kunden aus?**

Sand: Funk ist ein eigenständiger und international auf-

gestellter Berater für Risiko- und Versicherungsmanagement. Die Rolle als größter inhabergeführter internationaler Versicherungsmakler in Deutschland verdankt Funk der strategischen internationalen Ausrichtung und der konsequent auf Kundenzufriedenheit ausgerichteten Dienstleistungsstruktur.

Mit 15 Niederlassungen in Deutschland und insgesamt 35 eigenen Standorten weltweit sind wir auch in räumlicher Hinsicht immer nah am Kunden.

Die globale Begleitung unserer Kunden ist dabei seit über 40 Jahren eine strategische Kernkompetenz von Funk. Wir verknüpfen in dieser Funktion die Vorteile eines führenden internationalen Maklers, Risk- und Employee Benefit-Consultants mit der Beweglichkeit und Dynamik unseres weltweiten Netzwerks, der „Funk Alliance“. Derzeit betreuen wir gemeinsam mit der „Funk Alliance“ eine Vielzahl internationaler Kunden in über 100 Ländern. Alle Funk-Tochter- oder Partnerfirmen im Ausland gehören zu den führenden Industrieversicherungsmaklern der entsprechenden Staaten und haben nachgewiesene Expertise in allen Sparten. Die Zusammenarbeit mit unserem deutschen Mutterhaus ist über klare Richtlinien, einschließlich Betreuung und Reporting, verbindlich geregelt.

**Wo sehen Sie derzeit die größten Herausforderungen für die Immobilienwirtschaft und auch für den Versicherungsmarkt?**

Schütz: Die Situation der Wohngebäude-Versicherung ist seit mehr als 15 Jahren angespannt und sowohl mit Frequenzschäden im Leitungsbereich als auch zunehmenden Naturschadenereignissen belastet. Steigende Handwerkerlöhne bei gleichzeitiger Verringerung der Kapazitäten verschärfen die Situation zunehmend. In den vergangenen acht Jahren sind die durchschnittlichen Kosten eines Leitungswasserschadens um 50% gestiegen. Eine Entwicklung, die uns alle auch in den nächsten Jahren noch beschäftigen wird.

**Zum Abschluss noch die Frage, wie gestaltet sich die Zusammenarbeit zwischen unseren Häusern aus Ihrer Sicht?**

Schütz: Unser gemeinsames Geschäft wächst seit Jahren mit einer guten Dynamik und die R+V spielt eine zunehmend wichtigere Rolle in der Versicherung von großen bis sehr großen Immobilienportfolios. Gerade im Bereich der Immobilienwirtschaft kann die R+V als verlässlicher und finanzstarker Partner eine gute Empfehlung für unsere Kunden sein. Bereits jetzt ist es erforderlich, Prozesse anzupassen und sich der digitalen Zukunft zu stellen. Wir freuen uns auf eine vertrauensvolle und sehr gute Zusammenarbeit mit der R+V und sind überzeugt, dass wir auch weiterhin für unsere gemeinsamen Kunden ein gutes Team sein können.

**Vielen Dank für das Interview.**