

## Die kühlen Köpfe im Schadensfall

*Ihr Einsatzort sind oft Katastrophenschauplätze. Wenn der Dachstuhl des Linzer Ursulinenhofes brennt, in der Steiermark die Erde bebt, Orkan Kyrill über das Land fegt, der Gmundner Gschlifgraben in den Traunsee zu stürzen droht oder halb Österreich von Hochwasser betroffen ist, dann müssen „Loss Adjuster“ kühlen Kopf bewahren.*

Loss Adjuster sind Schadensabwickler, die selbständig und unparteiisch arbeiten. Sie werden nach einem Stundensatz bezahlt, das Honorar richtet sich also nicht nach der Schadenssumme. Ihre Auftraggeber sind Versicherungen, Firmen oder Körperschaften. Gefordert sind nicht nur Fachkenntnisse, sondern auch ein weitreichendes Wissen über das Versicherungswesen und die Deutung von Polizzenklauseln.

Der Zusammenschluss von derzeit 33 Loss Adjustern zur **A.F.I.L.A. (Austrian Federation of Independent Loss Adjusters)** will diesen Anforderungen nicht nur gerecht werden, sondern neue Maßstäbe setzen. Die Mitglieder der A.F.I.L.A. kommen aus ganz Österreich und decken die unterschiedlichsten Sparten ab – vom Bauwesen bis zu den Naturwissenschaften. „Unser Verband hat sich selbst hohe Qualitätsrichtlinien auferlegt. Unsere Mitglieder müssen nicht nur das Expertenwissen mitbringen, sondern auch menschlich und moralisch hohe Prinzipien aufweisen.“ erklärt A.F.I.L.A.-Präsident Martin Schörkhuber. Das erklärt auch, warum nur Einzelpersonen und nicht gleich die ganze Firma eines Sachverständigen Mitglied werden kann.

## Die menschliche Komponente

Nicht immer sind es große Schadensfälle, zu denen die Loss Adjuster bestellt werden. Die menschliche Komponente spielt aber bei fast jedem Fall eine Rolle. „Ich fand es zur Zeit des Hochwassers besonders schlimm.“ erzählt der Bau-Sachverständige Schörkhuber. „Wenn das Haus junger Familien vom Wasser zerstört wurde und man die Emotionen der Geschädigten erlebt. Die Verzweiflung der Betroffenen hat mich oft sehr mitgenommen.“

Gerade in emotionalen Situationen – und die gibt es im Schadensfall immer – bringt der Loss Adjuster Ruhe ins Geschehen. Er wird überwiegend von der Versicherung zum Schadensort bestellt. Dort ermittelt er die Ursache und beurteilt den gerechtfertigten Schaden. Das unabhängige Arbeiten schafft bei den Versicherten Vertrauen.

## **Versicherungsbetrug im Visier**

Wer hingegen unehrlich ist, fühlt sich angesichts eines kompetenten Los Adjusters nicht wohl. A.F.I.L.A.-Mitglied und Tier-Experte Reinhard Kaun kennt Beispiele von Versicherungsbetrug. Ein deutscher Pferdetransporter verunfallte durch einen Lenker. Die sieben Pferde konnten gerettet werden und kamen in eine Pferdeklinik bei München. Die Honorarnote dieser Klinik bewegte sich im fünfstelligen Euro-Bereich, zusätzlich machte der Besitzer bleibende Dauerschäden bei zwei Pferden geltend. „Ich forderte in mühsamer Kleinarbeit die Befunde und Krankengeschichten der Pferde bei insgesamt 8 Tierärzten in Deutschland an, flog zur Begutachtung eines Pferdes nach Ostfriesland und recherchierte bei Polizei und Grenztierarzt. Es ergab sich, dass 80 % der in den Honorarnoten angeführten Leistungen nichts mit dem Unfall zu tun hatten, sondern der ‚Generalüberholung‘ der Springpferde dienen, darunter sogar Entwurmungen und Impfungen.“ erzählt Kaun. Die geforderte Summe aus Honoraren und Wertminderungen von über 285.000 Euro war daher nicht nachvollziehbar.

Auf 250 – 500 Millionen Euro pro Jahr schätzen Versicherungen ihren Verlust durch fingierte Meldungen, aufgebauschte Schäden und Hintergehung. Aufgedeckte Versicherungsbetrügereien helfen letztlich allen ehrlichen Polizzeninhabern.

## **Zusammenarbeit in ganz Europa – „Adjusted“ für gemeinsamen Standard**

Die Anforderungen an die Experten in der Versicherungsbranche werden immer größer. Loss Adjusting bekommt eine europäische Dimension. Europa ist näher zusammengerückt und (Natur-) Katastrophen machen an Grenzen nicht halt. Die länderübergreifende Zusammenarbeit wird wichtiger, genauso wie der Wissens- und Erfahrungsaustausch. Darum ist die österreichische A.F.I.L.A. in die FUEDI eingebettet. FUEDI ist der europäische Dachverband, der sich die Förderung des unabhängigen und objektiven Berufsstandes zur Schadensregulierung für den Versicherungs-Sektor und andere Wirtschaftsbereiche zum Ziel gesetzt hat.

Wichtig ist es den fünfzehn FUEDI-Mitgliedsorganisationen aus unterschiedlichen Ländern auch, einen gemeinsamen europäischen Standard zu setzen. In puncto Ausbildung wird dem mit „Adjusted“ Rechnung getragen. Dies ist eine (Online-) Plattform zur Vermittlung des gemeinsamen Verständnisses und gleichzeitig ein Lernprogramm für junge Kräfte der Branche. In Zukunft soll so länderübergreifend noch schneller gearbeitet werden. Dass auch die Europäische Union besonderes Augenmerk auf Loss Adjusting legt, drückt sich in der Förderung durch das EU-Programm „Leonardo“ aus. Vom hohen Niveau der A.F.I.L.A.-Experten profitieren sowohl die Versicherungen als auch die Versicherten, sind die Loss-Adjuster doch im Schadensfall das Bindeglied zwischen den beiden.

## **Glossar**

---

### **Loss Adjuster oder Loss Adjusting Experts:**

Loss Adjuster sind Schadensabwickler, die selbständig und unparteiisch arbeiten. Sie werden nach einem Stundensatz bezahlt, das Honorar richtet sich also nicht nach der Schadenssumme. Als neutrale Sachverständige stehen sie sehr oft Versicherungsgesellschaften und Versicherten zur Bewertung und Schadensbegutachtung zur Seite. Sie sind auch Experten und Beauftragte für die Schadensbehebung und können Firmen mit der Sanierung beauftragen. Darüber hinaus beraten sie die Versicherungsnehmer über die Vermeidung von Risiken. Ein Loss Adjuster ist also das Bindeglied zwischen Versicherung und Versichertem.

### **A.F.I.L.A.**

Die Austrian Federation of Independent Loss Adjusters, kurz A.F.I.L.A., ist ein Verband von unabhängigen Sachverständigen. Alle Mitglieder der A.F.I.L.A sind neutrale Experten mit hohen Prinzipien aus den unterschiedlichsten Branchen (Bauwesen, Betriebswirtschaft, Recht, Naturwissenschaften, u.v.m.). Der am 28. Mai 1999 gegründete österreichische Verband A.F.I.L.A. ist Mitglied des europäischen Verbandes FUEDI (The European Federation of Loss Adjusting Experts).

### **Alle Mitglieder der FUEDI verfolgen europaweit einheitliche Ziele:**

- den Versicherungsgesellschaften eine Auswahl hochqualifizierter und in Versicherungsfragen kompetenter Experten und Loss Adjuster zur Verfügung zu stellen
- die Gewährleistung eines strengen Verhaltenscodex
- einen hohen Standard der Experten und Loss Adjuster zu garantieren und durch ständige Weiterbildung laufend zu erhalten
- auf ein internationales und anerkanntes Expertennetzwerk zurückgreifen zu können

### **ADJUSTED**

„Adjusted“ ist eine (Online-) Plattform zur Vermittlung des gemeinsamen Verständnisses zur Schadensregulierung auf einer europäischen Ebene. Ein wichtiger Part ist vor allem die Schaffung von europaweiten Standards im Loss Adjusting. Dass auch die Europäische Union besonderes Augenmerk auf Loss Adjusting legt, drückt sich in der Förderung durch das EU-Programm „Leonardo“ aus. „Adjusted“ richtet sich vor allem an junge Fachkräfte, die eine europaweite Befähigung im Loss Adjusting anstreben.

### **A.F.I.L.A. - Präsident Dipl.-Ing. Martin Schörkhuber**

Hauptberuf: Geschäftsführender Gesellschafter der Firmengruppe Sterkl, Schörkhuber & Partner (Ziviltechnikertätigkeit, Schadensmanagement, Loss Adjusting)

### **Beruflicher Werdegang**

- ab 1987 Angestellter bei Ferro-Betonit-Werke AG (Bauleiter, stv. Abteilungsleiter)
- ab 1994 Prokurist/ Abteilungsleiter. Hoch- und Industriebau der Ferro Betonit-Werke AG
- ab 1997 Vorstandsdirektor der Ferro-Betonit-Werke AG
- ab 1998 Prokurist der Alpine Bau GmbH
- ab 2000 Geschäftsführender Gesellschafter der Sterkl & Partner Ziviltechniker GmbH
- ab 2005 Geschäftsführender Gesellschafter der Sterkl, Schörkhuber & Partner Ziviltechniker GmbH
- ab 2007 Verleihung FUEDI ELAE
- ab 2007 Stv. Präsident der AFILA und Vorsitzender der AFILA Ausbildungsakademie
- ab 2007 nationales Mitglied des Education committee der FUEDI
- ab 2008 Vizepräsident FUEDI
- ab 2008 akkreditiertes Mitglied von IFAA (International Federation of Adjusting Associations)
- ab 2009 Präsident der AFILA (Austrian Federation of Independent Loss Adjusters)