

hnwStudie 2023

Nachhaltiges Schadenmanagement in der privaten Kfz- und Wohngebäudeversicherung

–
Aktuelle Erwartungen und Bereitschaften der Versicherungsnehmer



Mit freundlicher Unterstützung von



Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung und Motivation	6
2	Vorgehen und Methodik	10
3	Transformationsrelevanz für nachhaltiges Schadenmanagement	12
3.1	<i>Volkswirtschaftlicher Beitrag Schadenmanagement</i>	12
3.2	<i>Circular Economy in der Gebäudewirtschaft</i>	14
3.3	<i>green.casion: Der grüne Teilepool</i>	16
4	Erwartungen in der Wohngebäude-Versicherung	18
4.1	<i>„Einsatz gebrauchter Materialien“</i>	19
4.2	<i>„Geldvorteil aus kostengünstigerer, nachhaltiger Regulierung“</i>	22
4.3	<i>„Kostenbeteiligung bei teurerer, nachhaltiger Regulierung“</i>	24
4.4	<i>„Fachkundige Beratung zur nachhaltigen Schadenregulierung“</i>	27
4.5	<i>„Beratung zur Klimaneutralität von Wohngebäuden“</i>	32
4.6	<i>„Nachhaltigkeit des Versicherers“</i>	34
5	Erwartungen in der Kfz-Versicherung	37
5.1	<i>„Gebrauchte Ersatzteile“</i>	37
5.2	<i>„Reparatur vor Erneuerung“</i>	41
5.3	<i>„Geldvorteil aus kostengünstigerer, nachhaltiger Regulierung“</i>	45
5.4	<i>„Kostenbeteiligung bei teurerer, nachhaltiger Regulierung“</i>	47
5.5	<i>„Ersatzmobilität“</i>	50
5.6	<i>„Nachhaltigkeit des Versicherers“</i>	55
6	Fazit und Empfehlungen für Versicherungsunternehmen	58
6.1	<i>Potenzialanalyse Wohngebäude-Schadenmanagement</i>	60
6.1.1	<i>Handlungsfeld Wohngebäudebestand</i>	60
6.1.2	<i>Handlungsfeld Dienstleistermanagement</i>	60
6.1.3	<i>Handlungsfeld Geschäftsteuerung Schaden</i>	61
6.1.4	<i>Handlungsfeld Produkt</i>	62
6.2	<i>Potenzialanalyse Kfz-Schadenmanagement</i>	63
6.2.1	<i>Handlungsfeld Kfz-Bestand</i>	63
6.2.2	<i>Handlungsfeld Dienstleistermanagement</i>	63
6.2.3	<i>Handlungsfeld Geschäftsteuerung Schaden</i>	64
6.2.4	<i>Handlungsfeld Produkt</i>	65
6.3	<i>Potenzialanalyse Ökosystem Wohnen</i>	66

7	Fazit und Empfehlungen für Schadendienstleister	69
7.1	<i>Handlungsfeld Effizienz & Nachhaltigkeit</i>	70
7.2	<i>Handlungsfeld Effektivität & Nachhaltigkeit</i>	70
7.3	<i>Handlungsfeld Servicequalität & Nachhaltigkeit</i>	71
8	Fazit und Empfehlungen zur Nachhaltigkeits-Typologie.....	72
8.1	<i>Handlungsfeld Nachhaltigkeitstypen.....</i>	73
8.2	<i>Handlungsfeld Umweltverhalten</i>	79
8.3	<i>Handlungsfeld Datenerhebung und Wissenstransfer</i>	79
8.4	<i>Fazit zur Verteilung der Nachhaltigkeitstypen</i>	80
8.5	<i>Erwähnte und weiterführende Literatur.....</i>	81
9	Anhang	82
9.1	<i>Überblick zu den Befragungsteilnehmern.....</i>	82
9.2	<i>Überblick Gebäudeinformationen</i>	85
9.3	<i>Überblick Kfz-Informationen</i>	85
9.4	<i>Nachhaltigkeits-Typologien choyze GmbH.....</i>	87