



Versicherungsschutz für Juweliere: „Vertrauen spielt eine besondere Rolle“

INTERVIEW MIT SVEN-CHRISTIAN DIHLE, GESCHÄFTSFÜHRER DER DR. E. WIRTH & CO. ASSEKURANZKONTOR GMBH

Juweliere und Goldschmiede stellen nach wie vor eines der schwersten Handelsrisiken dar. Entsprechend vielfältig ist der Absicherungsbedarf. Und im Zuge der Corona-Krise hat die Schadenhäufigkeit wieder zugenommen. Den Versicherungsschutz gilt es passgenau an das individuelle Risiko anzupassen. In der Beratung braucht es Erfahrung in diesem speziellen Markt, Know-how, aber auch einen guten Ruf.

Herr Dihle, Sie haben sich auf Absicherung von Juwelieren und Goldschmiedern sowie Auktions- und Pfandleihhäuser spezialisiert. Wie sind Ihre Kunden bislang durch die Corona-Krise gekommen?

Eine nicht einfach zu beantwortende Frage, da die Auswirkungen von Covid-19 nicht bei jedem Betrieb gleich sind. Es hängt von diversen Einflussfaktoren ab, wie Standort und Lage, Wareneinsatz, Unternehmensgröße etc. Solche Kunden, die bereits vor der Krise verstärkt auch Online-Handel betrieben, sind sicherlich besser aufgestellt. Aber auch der kleine und feine Goldschmiedebetrieb hat zumeist keine schlechten Zahlen in 2020 erwirtschaftet, auch wenn der zweite Lockdown so kurzfristig sicherlich überraschend kam.

Besonders der Bereich hochwertiger Uhren verlief geradezu „antizyklisch“, also als Umsatzbringer einmal mehr gut bis sehr gut. Der Trend hin zu bleibenden Sachwerten wie Gold, Edelsteinen oder Uhren, die drohende Inflation und der Niedrigzins sowie die Entwicklung der Edelmetallpreise haben neben dem Konsumwunsch und ungelehrter Urlaubskassen natürlich dazu beigetragen, dass unsere Branche im Vergleich zu

anderen besser dasteht. Geschäftsaufgaben haben wir keine verzeichnet, eher einen deutlichen Zuwachs an Neukunden, die zusehends ökonomischer das bessere Preis-/Leistungsverhältnis präferieren. Wir gehen davon aus, dass diese Entwicklungen anhalten. In diesem Jahr werden voraussichtlich auch mehr Kunden Pfandleihhäuser aufsuchen. Privatkredite sind weniger flexibel und deutlich aufwendiger in der Abwicklung.

„Geschäftsaufgaben haben wir keine verzeichnet, eher einen deutlichen Zuwachs an Neukunden, die zusehends ökonomischer das bessere Preis-/Leistungsverhältnis präferieren. Wir gehen davon aus, dass diese Entwicklungen anhalten.“

Für viel Wirbel sorgte ja die Diskussion rund um die Betriebs-schließungsversicherung, gerade in der Gastronomie. War das auch bei Ihren Kunden Thema?

Diese Frage wurde an uns natürlich ebenso gerichtet, obgleich kein Kunde über eine Betriebsschließungsversicherung (BSV) infolge von „Seuchengefahr“ verfügte. Auch für unsere Branche gab es bislang keinen erkennbaren Bedarf in dieser Richtung. Unsere weitgehende Versicherungslösung im Rahmen der Valoren-Multi-Risk-Police, die

auch unvorhergesehene Schäden im Rahmen der Betriebsunterbrechung einschließt, ersetzt die vorgenannte Deckung nicht. Aber mal ehrlich: Weder wir noch die Kunden konnten ein solches Lockdown-Szenario erkennen und im Vorwege gegen Prämie absichern wollen. Und selbst bestehende BSV-Deckungen im Bereich Gastronomie, Beherbergung und Lebensmittelproduktion vermochten bis dato nur unzureichend zu leisten.

Welche besonderen Herausforderungen ergeben sich bei der Absicherung von Juwelieren und Goldschmiedern?

Der gewerbliche Valorenkunde stellt seit vielen Jahren ein sogenanntes „schweres Risiko“ für ein Oligopol weniger Versicherer dar. Als

Spitze des Einzelhandels oder Kunsthandwerks passt der Warenbestand ganz lapidar gesagt siebenstellig in eine Reisetasche. Die Begehrlichkeiten der Täterschaft sind darum hoch, auch wenn die Sicherheitsstandards besser und die Kunden mehr Sensibilität im Umgang mit hohen Werten zeigen. Das zu versichernde Possible maximum Loss (PML) ist nach wie vor hoch. Im Schatten von Corona hat die Schadenhäufigkeit wieder spürbar zugenommen, gerade im unprofessionellen Täterfeld.

Es gibt nicht grundlos nur eine Handvoll Player am Markt, die mit entsprechendem Know-how agieren. Auch andere – selbst Großmakler – haben sich in der Valorenbranche vergeblich versucht. Da der Kunde sich seines erhöhten Risikos durchaus bewusst ist, spielt Vertrauen eine besondere Rolle. Dieses zu rechtfertigen, setzt nicht nur eine zuverlässige Regulierungspraxis an der Seite des Kunden voraus – kaum ein Kunde bleibt schadenfrei –, sondern eine über Jahrzehnte aufgebaute Reputation in dieser Nische. Die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden müssen in den Bedingungen auch abgebildet sein. Standard-Wordings der Versicherer vermögen das unseres Erachtens in der Regel nicht ausreichend, was sich dann gegebenenfalls im Schadenfall zeigt. Das Vertrauen muss sich aber ebenso im Verhältnis zwischen Makler und Versicherer zeigen. Insbesondere mit der KRAVAG und der Gothaer haben wir solche verlässlichen Partner an unserer Seite – man kennt und schätzt sich.

Was braucht es denn Ihrer Ansicht nach noch, um in dieser Nische erfolgreich zu sein?

Klassisches Underwriting, Riskmanagement und viel Erfahrung in diesem sensiblen Geschäft sind unerlässlich. Das Motto „Alles aus einer Hand“ ist und bleibt der Schlüssel für erfolgreiche und stets innovative Deckungskonzepte. Wir verfügen mittels entsprechender Rahmenvereinbarungen neben Inkasso- auch über Zeichnungsvollmacht. Natürlich ist auch ein gewisses Bestandsvolumen notwendig, um Großschäden abfedern zu können.

Gibt es passende Lösungen auf dem Markt oder setzen Sie auf eigene Konzepte?

Natürlich gibt es standardisierte Produkte, wenn auch nur von wenigen Versicherern. Eine Deckung auf Basis üblicher Sachgeschäftsversicherungen oder die Reisewarenlager aus der Transportsparte sind solche. Wir indes präferieren diese nicht und halten sie aus unterschiedlichen Gründen für suboptimal. Zeitgemäßer Versi-



cherungsschutz sieht anders aus – einfacher, transparenter, umfangreicher, vor allem aber passgenauer. Unsere Deckungskonzepte zur Absicherung der Ware basieren seit Jahrzehnten auf einer echten All-Risk, das heißt, abgedeckt sind Schäden wodurch auch immer entstanden – ohne Wenn und Aber, mehr geht schlicht nicht. Valorengeschäft geht auch einfach, wenn man will.

Aktuell befinden sich übrigens alle Bedingungen unserer Deckungskonzepte in der Überarbeitung. Denn Stillstand bedeutet Rückschritt. Wir wollen den großen Abstand beibehalten. Übrigens vergleichen wir unsere Konzepte gern mit jedem anderen Valorenprodukt am Markt. Synopsen halten wir bei Bedarf vor. Wie bei jeder anderen Spezialisierung sollte man auf belegbare Feinheiten achten, welche greifbar und geschrieben stehen – nicht nur gesagt.

Lassen Sie uns die Schadenseite näher betrachten. Immer wieder ist von spektakulären Raubüberfällen zu lesen, wie man sie eher aus Filmen kennt. Sind Ihnen bestimmte Fälle in Erinnerung geblieben, zu denen Sie uns etwas verraten dürfen?

Über die Jahrzehnte gibt es eine ganze Reihe von Tatabläufen, die einem im Gedächtnis bleiben. Dazu gehören präzise ausgeführte sogenannte Rififi-Einbrüche durch Wände von Nachbarbetrieben oder sogar Betondecken ebenso wie ein Eindringen mithilfe von Pkws mit Ramme, Rampe oder Baumaschinen in den Verkaufsraum. Der Sach- und Betriebsunterbrechungsschaden kann mitunter höher sein als der Warenschaden. Gewaltsam geöffnete Wertschutzschränke vor Ort sind recht selten geworden, da durch moderne Einbruchmeldeanlagen das Zeitfenster zu klein ist. Allerdings haben auch manche Tresore schon ihren eigentlichen Standort ungewollt verlassen – auch durch massive Wände.

Besonders in Erinnerung bleiben jedoch Raubüberfälle, da hier Personenschäden eintreten, sowohl physischer als auch psychischer Art. Die Verrohung der Gewalt ▶

macht einen mitunter fassungslos. Nicht grundlos ist die Mitversicherung der psychologischen Akutintervention ein Teil der Deckung. Das Täterprofil lässt zumeist die gleichen Rückschlüsse auf deren Clan-Strukturen und Herkunft zu. Im jüngsten uns bekannten Fall wurde ein Einbruchversuch tags zuvor an der Außenhaut des Geschäftes vorgetäuscht. Die Täter gaben sich mittels Dienstaussweis am Folgetag als ermittelnde Polizisten aus, um in das mit Zugangskontrolle geschützte Geschäft zu gelangen – leider zudem unter Anwendung unnötiger Gewalt. Daneben entstand ein hoher sechsstelliger Schaden.

Aber auch aktuelle Videoaufnahmen zu einem laufenden Schadenfall aus Süddeutschland, bei dem ein geschickter Einbrecher sogar

aktive Bewegungsmelder turnerisch umging ohne auszuösen, um gezielt an die Vitрины eines Auktionshauses zu gelangen, sind Teil unserer Schadenpraxis. Der Einfallsreichtum der Kriminellen ist ohne Frage groß.

„Da der Kunde sich seines erhöhten Risikos durchaus bewusst ist, spielt Vertrauen eine besondere Rolle. Dieses zu rechtfertigen setzt nicht nur eine zuverlässige Regulierungspraxis voraus, sondern auch Reputation.“

Wie gehen Sie in der Beratungspraxis mit doch eher sensiblen Themen wie der Absicherung bei Erpressung und Entführung um?

Dieses Szenario spielen wir mit gefährdeten Kunden von A bis Z durch. Es beginnt zumeist im Wohnhaus und endet bei weiteren

Schlüsselträgern des Betriebes. Tägliche Abläufe oder auch bauliche Gegebenheiten sind zur Gefahrenabwehr teilweise anzupassen. Unsere Konzepte sehen in Abänderung üblicher Bedingungen auch Erpressungen nach § 253 sowie § 255 Strafgesetzbuch (StGB) und damit die Herausgabe von Waren oder Bargeld unabhängig vom Versicherungsort vor und gelten ohne Begrenzung.

Sie sichern auch Pfand- und Auktionshäuser ab. Was muss ein moderner Versicherungsschutz hier leisten?

Aus unserer Sicht und immer wieder All Risk - was aber nicht zu verwechseln ist mit einer Allgefahrenversicherung. Darauf aufbauend erfolgt eine komplexe Analyse der Risiken, denen Pfandleih- und Auktionshäuser anders als Juweliere und Goldschmiede ausgesetzt sind.

Makler mit Spezialkonzepten

Die Dr. E. Wirth & Co. Assekuranzkontor GmbH ist ein mittelständischer Versicherungsmakler mit dem Status eines zeichnungsberechtigten Brokers, der im Jahre 1910 durch Dr. Eduard Wirth gegründet wurde. Das heutige Unternehmen mit Sitz in Glinda in der Nähe von Hamburg ist in verschiedenen Versicherungsbereichen mittelständischer Unternehmen tätig und bietet bedarfsgerechte Versicherungsprodukte, vor allem aber Rahmenverträge und Sonderkonzepte für ausgesuchte Branchen.

Bei den Konzepten zum Beispiel für Goldschmiede und Juweliere wird nach nach Betriebsgröße und -art sowie dem Bedarf des Kunden unterschieden. Für kleine und mittlere Betriebe gibt es die Juwelier Block Compact (JBC). Sie beinhaltet eine echte All-Risk, die – im Gegensatz zum Wettbewerb – nur eine Gesamtversicherungssumme abfragt und hohe Limits und Entschädigungsgrenzen davon prozentual festlegt. Ändert sich die Gesamtsumme, ändern sich automatisch die Limits, einfach und jederzeit überschaubar. Gerade hier trennt sich die Spreu vom Weizen, denn zu niedrige Sublimits zeigen sich dann meist erst im Schadenfall.

Weiterhin gehört die Juwelier Block Police (JBP) zum Angebot als eine in nahezu jeder Position frei

vereinbare All-Risk-Deckung ohne Selbstbehalte. Sie stellt eine Art „Maßanzug“ dar, ist frei von Auflagen und Limits, die der Betriebspraxis entgegenstehen, was für Kunden bestimmter Größenordnungen, ob mit oder ohne Filialbetriebe, Auktionen oder Ausstellungen, zählt. Passend zum jeweiligen Bedarf hält die Dr. E. Wirth & Co. Assekuranzkontor GmbH besondere Vereinbarungen vor.

Die Valoren-Multi-Risk (VMR) beinhaltet alle sogenannten Nebensparten, das heißt Betriebsinhalt (ohne Ware), Elektronik, Glas, Betriebsunterbrechung und Betriebshaftpflicht – frei wählbar. Auch hier sind viele besonderen Deckungserweiterungen bereits integriert.

PIGNUS ist ein spezielles Konzept für Pfandleihhäuser. Die Grundlage bildet eine All-Risk-Deckung, die weit über Notwendigkeiten der Pfandleihverordnung (PfandIV) hinausgeht. Die Absicherung des sogenannten doppelten Darlehensbetrages (§ 8 PfandIV) ist dabei ebenso berücksichtigt wie Stichtagsversicherung und Zusatzklauseln. Den jeweiligen Deckungsumfang zu beschreiben, sprengt an dieser Stelle den Rahmen. Außerdem bietet das Maklerunternehmen einen anonymen Prämienrechner auf www.drwirth.de.

Im Ergebnis bietet die Absicherung ein eigenes Bedingungsnetzwerk, das den Besonderheiten der Branchen Rechnung trägt, sie real abbildet und nicht so begrenzt, dass es einseitig den Erfordernissen eines Risikoträgers gerecht wird. Schadenfremde Deckungserweiterungen mögen vielleicht eine Deklaration quantitativ aufwerten, entscheidend sind aber jene, die den Kunden im realen Geschäftsleben auch treffen können. Wir stimmen zum Beispiel unsere Bedingungen unter Einbeziehung und Berücksichtigung von Kunden und Verbänden ab. Das mag mitunter aufwendig sein, führt jedoch zu Deckungserweiterungen, die nur unser Haus exklusiv und bundesweit anbietet.

Erweiterungen wie der Ankauf von Plagiaten, Kreditkartenbetrug, Diebstähle nach § 242 StGB sowie Transporte, Versendungen, mehrere Bewertungsgrundlagen im Schadensfall, Bearbeitungsschäden etc. stellen nur einen Bruchteil dar.

Welche Sicherheitsvoraussetzungen müssen die jeweiligen Geschäfte bieten, damit es überhaupt zu einem Versicherungsschutz kommt?

Das hängt natürlich zunächst von der Versicherungssumme, gegebenenfalls individuellen Entschädigungsgrenzen, dem Warensortiment und nicht zuletzt auch dem Standort und von Vorschäden ab. Bei unserer Juwelier Block Police (JBP) beispielsweise genügt im Regelfall unser selbst entwickelter übersichtlicher Risikofragebogen. Ergänzend dazu sind

Unterlagen zur Einbruchmeldeanlage notwendig, mitunter auch Nachweise über bestimmte mechanische Sicherungen. Fotos sind daneben heute einfach und ohne Aufwand zu übermitteln. Die meisten Risiken werden von uns besichtigt. Bei großen Risiken nehmen wir eine umfangreiche Sicherungsbeschreibung auf, die zum Vertragsbestandteil wird. In vielen Fällen schlagen wir Sicherungsverbesserungen vor, die von Kunden gern aufgenommen werden – heute mehr denn je.

Sie bieten Ihre Deckungskonzepte ja auch anderen Versicherungsmaklern an. Wie darf man sich in diesem Fall die Zusammenarbeit denn vorstellen?

Der Ablauf entspricht den Usancen. Der Makler erhält eine

Courtagevereinbarung, die allen üblichen Erfordernissen Rechnung trägt und den Bestandschutz wahrt. Es gibt jedoch auch Fälle, wo ein Kollege ganz bewusst das Mandat nicht halten möchte. Dient der Makler uns das Risiko an, übernehmen wir in Abstimmung solche Tätigkeiten, die dieser nicht darstellen kann oder will. Danach bemisst sich die Vergütung. Im Regelfall jedoch kommt eine Courtageteilung zum Tragen, die sich in der Höhe nur wenig von den üblichen Valorensätzen der Versicherer unterscheidet – es sei denn, der Kollege fungiert als reiner Tippgeber. Der Makler bekommt je nach Courtagöhe eine vierteljährliche Abrechnung. Die Korrespondenzpflicht kann beim Kollegen bleiben, muss aber nicht. Hier haben wir einen Gestaltungsspielraum, den wir individuell vereinbaren können. Wir sind halt kein Versicherer, sondern stehen weiterhin im Lager des Kunden. Und so soll es auch bleiben. •

