

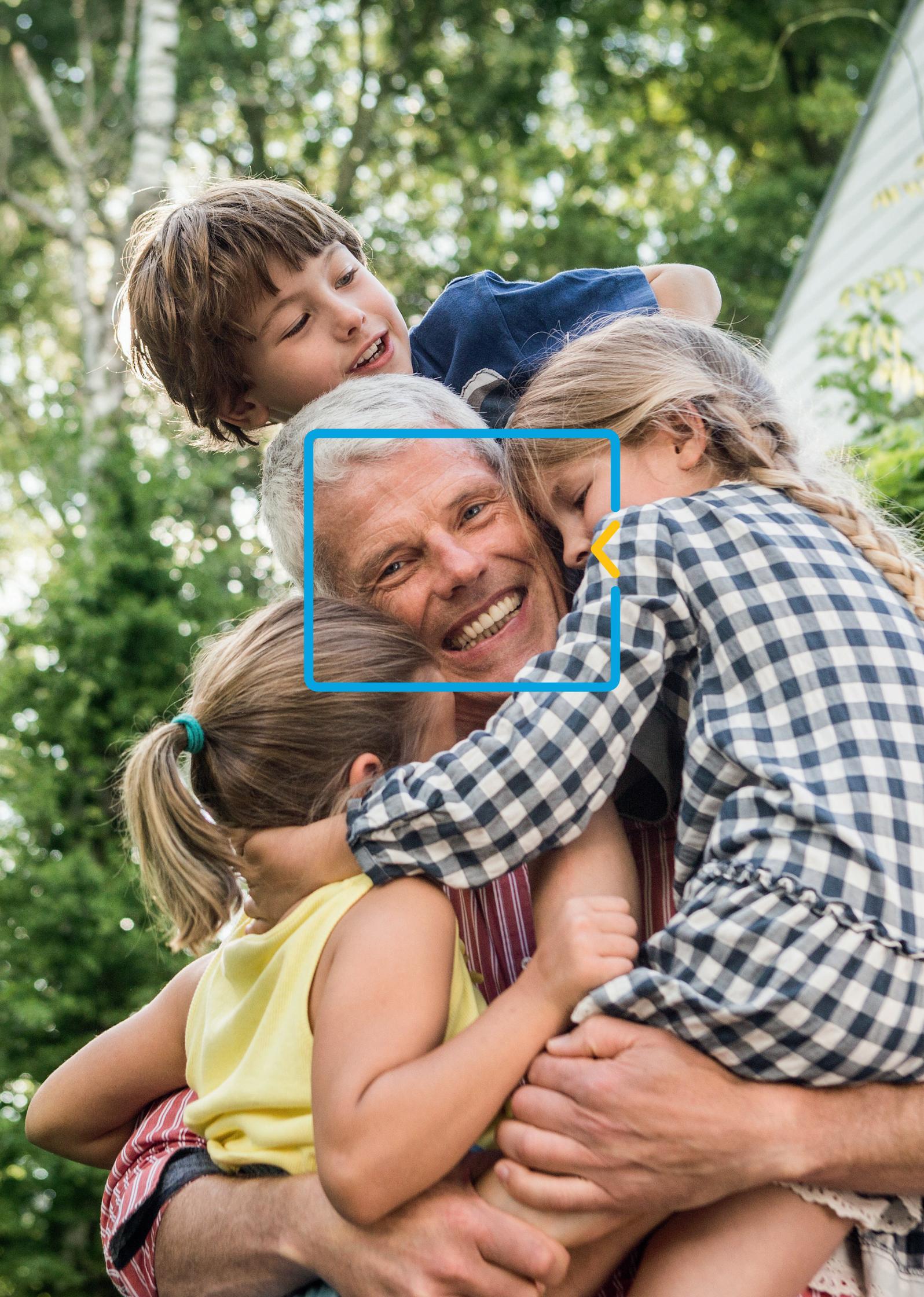
## > Wir für Sie

Die Haftpflichtkasse im Profil –  
Zahlen, Daten und Fakten zum  
Unternehmen



Stand  
01/2023





# Inhalt

---



	Die Haftpflichtkasse - Vorwort der Vorstände	04
	Unser Leitgedanke	06
	Unsere Servicequalität	08
	Unser Vertriebs-Service	10
	Unsere Produkte	12
	Unsere Schadenbearbeitung	14
	Ihre Ansprechpartner	16
	Zahlen, die sich sehen lassen können	18

# Mit Fokussierung auf die Zukunft.

---

## **Sehr geehrte Vertriebspartnerin, sehr geehrter Vertriebspartner,**

das Jahr 2022 wurde gesellschaftlich wesentlich von dem Krieg in der Ukraine und den Nachwirkungen der COVID-19-Pandemie bestimmt. Bedingt durch die Energiekrise kletterte die Inflationsrate im Euroraum auf Höchstwerte. Trotz dieser Belastungsfaktoren zeigte sich unser Geschäftsmodell erneut robust und erfolgreich. Obwohl der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft für 2022 insgesamt mit einem leichten Beitragsrückgang rechnet, ist die Haftpflichtkasse weit über Markt gewachsen. Dies zeigt, dass wir nicht nur die Herausforderungen der vergangenen Jahre erfolgreich gemeistert haben, sondern darüber hinaus über ein zukunftsfähiges und erfolgreiches Geschäftsmodell verfügen. Besonderer Dank gilt unseren 397 Mitarbeitern, die dazu beigetragen haben, dass wir auch in 2022 vielfältige Auszeichnungen erhalten konnten.

Wesentlicher Eckpfeiler der Zukunftsfähigkeit bleibt unsere Strategie, die wir auch in 2022 weiter vorangetrieben haben. Dabei konzentrieren wir uns auf Erfolgshebel wie Prozessautomatisierung, effiziente Schadenverarbeitung, bestmöglichen Service am Point of Contact und Optimierung unserer Vertriebspotenziale. Dahinter steht das übergeordnete Ziel, das herausragende Qualitätsniveau der Haftpflichtkasse weiter auszubauen und positive Kundenerlebnisse zu schaffen.

„Keine Zukunft ohne Herkunft“ gilt auch für die Haftpflichtkasse, und so freuen wir uns heute schon auf unser 125-jähriges Bestehen in 2023. Unter dem Motto „Einfach. Gemeinsam. Glücklich. Seit 125 Jahren. Und in Zukunft!“ wird es im Laufe des Jahres kleinere und größere Jubiläumsaktivitäten geben. Dabei blicken wir zum einen auf die Entwicklung des Unternehmens seit Gründung im Jahr 1898 zurück. Denn um die Herausforderungen der Zukunft zu meistern, ist ein Blick in die Vergangenheit lehrreich und hilfreich zugleich. Den strategischen Kompass des Unternehmens haben wir bereits gemeinsam in Richtung Zukunft ausgerichtet und an den richtigen Stellschrauben gedreht: Das Jubiläum gibt somit Anlass für Optimismus.



Roland Roider  
Vorstandsvorsitzender



Rolf Saalfrank  
Vorstand



Torsten Wetzel  
Vorstand

Andere versichern Risiken.  
Wir versichern

**Menschen.**





## Unser Leitgedanke



Geleitet von der Überzeugung „Andere versichern Risiken. Wir versichern Menschen“ ist es die Nähe zu den Menschen, welche die Haftpflichtkasse seit ihrer Gründung ganz besonders prägt. Der Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit trägt dabei die Auffassung, dass der Markt dem Wohl der Menschen dient und nicht umgekehrt.

Die Haftpflichtkasse kümmert sich um bestmögliche Lösungen für ihre Kunden – ob im geschäftlichen oder privaten Versicherungsbereich. Vermittler betrachtet das Unternehmen dabei als eine wichtige Brücke. Denn nur durch sie kann der Schadenversicherer aus Roßdorf wissen, welche Produkte in welcher Variante für welche Kunden optimal sind. Die Arbeit der Mitarbeitenden besteht zum großen Teil in der tagtäglichen Unterstützung von Vermittlern mit dem Ziel, die Partnerschaft stets langfristig, lösungsorientiert und vertrauensvoll zu gestalten. Als ein geradlinig aufgestellter Versicherer nimmt die Haftpflichtkasse im Wettbewerb eine hervorragende Position ein.

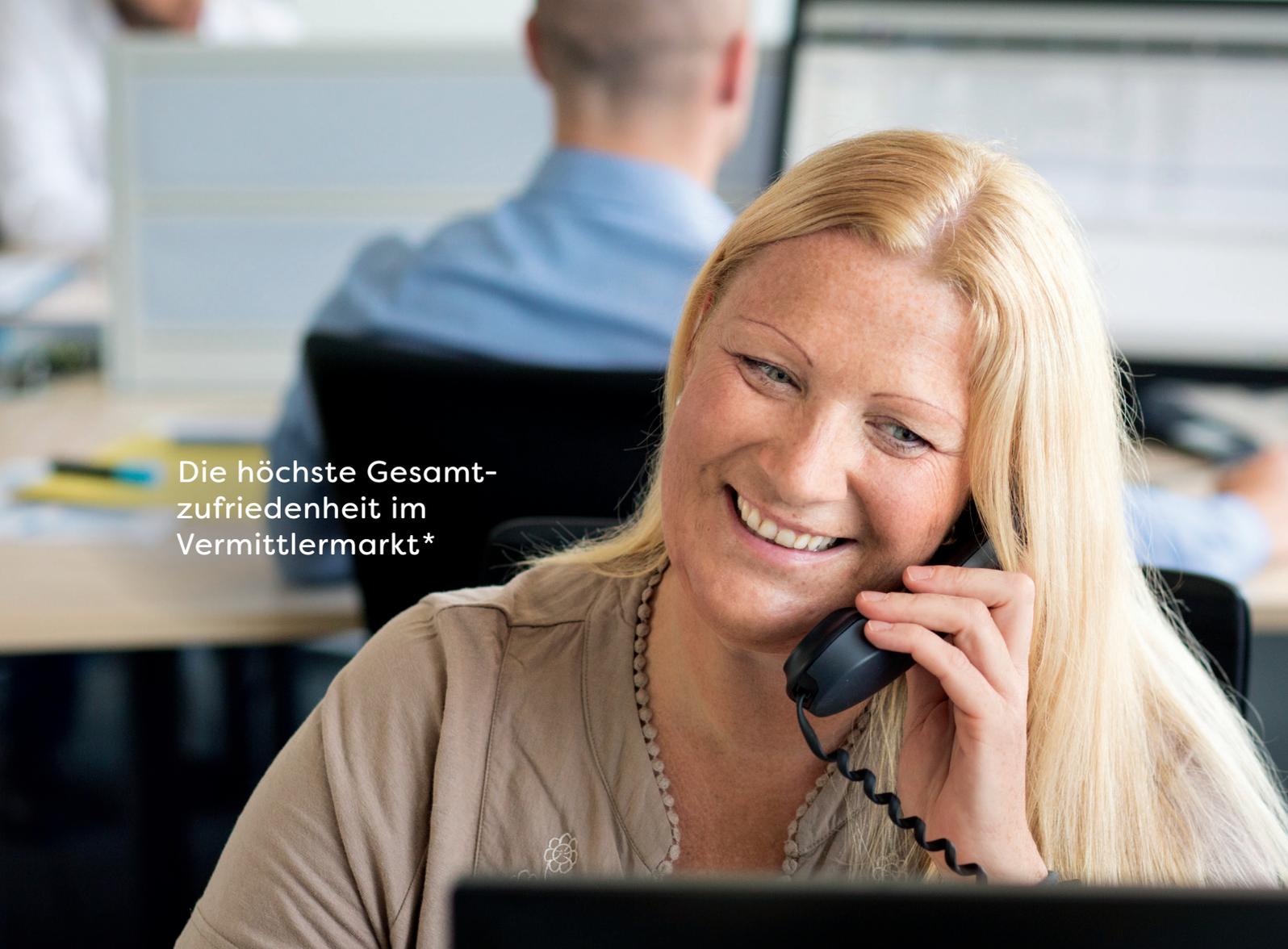
Das Versicherungsunternehmen versteht sich selbst als qualitativer Markttreiber. Stabilität, Service und Zuverlässigkeit sind dabei die drei Grundpfeiler einer unternehmerischen Fortentwicklung des Versicherers. Ob Kunde, Mitarbeiter oder Vermittler – die besten Botschafter für das Unternehmen sind Menschen, die rundherum mit der Servicequalität zufrieden sind.



**„Versichern heißt für uns auch: Verantwortung übernehmen und vor allem verlässlich sein.“**

Roland Roider  
Vorstandsvorsitzender





Die höchste Gesamt-  
zufriedenheit im  
Vermittlermarkt\*



„Wir führen regelmäßig eigenständige Vermittlerumfragen durch. Sie helfen uns herauszufinden, wie zufrieden die Vermittler sind, und sorgen dafür, dass wir schnell und flexibel Serviceleistungen entsprechend den Bedürfnissen anpassen können.“

Torsten Wetzel  
Vorstand

# Unsere Servicequalität

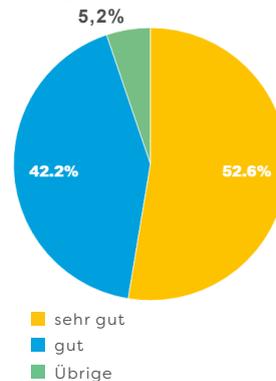
Persönliche Erreichbarkeit, schnelle und kompetente Antworten auf Fachfragen sowie umfassende Beratung zeichnen den Service der Haftpflichtkasse aus. Natürlich sind vorbildliche Produkte und ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis wichtige Voraussetzungen für zufriedene Kunden. In Umfragen und Studien erhält die Haftpflichtkasse regelmäßig Ergebnisse, die sich sehen lassen können: Im Bereich Privathaftpflicht steht der Versicherer darin in der Gunst der deutschen Versicherungsvermittler meistens ganz vorne. Ebenso prämiert: Tierhalterhaftpflicht- sowie Hausrat-Versicherung. Somit kann sich das Unternehmen in diesen Sparten immer wieder aufs Neue behaupten. Darüber hinaus geht aus den Erhebungen hervor, dass das Unfallprodukt sehr großen Anklang bei Versicherungsvermittlern findet.



## Ein klarer Maklerfavorit

Anhand eigens durchgeführter Umfragen erfahren wir, was Versicherungsvermittlern in Servicebelangen auf den Nägeln brennt: Erreichbarkeit, Freundlichkeit und Einfühlungsvermögen sowie Fach- und Entscheidungskompetenz der Mitarbeiter. Nicht nur diesen, sondern darüber hinaus auch den telefonischen Serviceleistungen der Haftpflichtkasse stellen Vermittler ein Zeugnis aus, das höchste Qualitätsstandards bestätigt.

„Wie zufrieden sind Sie mit der Haftpflichtkasse insgesamt?“ (Angaben in Prozent)\*\*



\*Quelle: Studie „AssCompact Award 07/2021“ für das private Schaden- und Unfallgeschäft

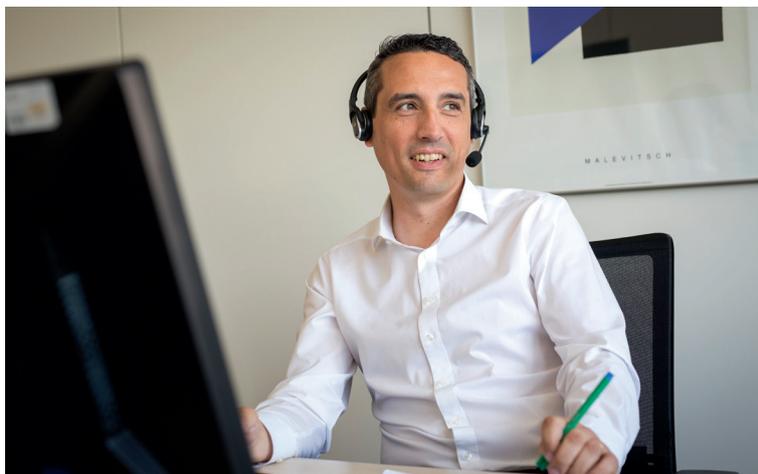
\*\*Quelle: Studie „Maklerservice 2022“, Die Haftpflichtkasse VVaG

## Unser Vertriebs-Service

Die partnerschaftliche Zusammenarbeit mit Vermittlern bildet die Geschäftsbasis der Haftpflichtkasse. Ein Modell, das für beide Seiten Vorteile bringt: Vermittler sehen in der Haftpflichtkasse einen Partner auf Augenhöhe. Dabei sorgt der Gemeinschaftsgedanke für eine wertschätzende Arbeitsatmosphäre.

### Aktuelle Nachrichten zu Produkten, Neuerungen, Marktentwicklungen und gesetzgeberischen Veränderungen

Der Vertriebs-Service steuert einen substanziellen Beitrag zur professionellen Zusammenarbeit bei: Hier bekommen Vermittler umfassende Informationen über alle vertraglichen Beziehungen zwischen ihnen und dem Versicherer. Außerdem erhalten Vertriebspartner aktuelle Nachrichten zu Produkten, Neuerungen, Marktentwicklungen und gesetzgeberischen Veränderungen. Zudem zählen Auskünfte zu Versicherungsbestand, organisatorischen, buchhalterischen und finanziellen Anliegen ebenso zu den Serviceleistungen. Hier werden hilfreiche Arbeits-Tools benutzerfreundlicher gemacht und permanent auf den neuesten Stand gebracht. Zum Beispiel der Tarifrächner und das Vermittlerportal „HK Extranet“, welches Vermittlern ermöglicht, Schadenfälle zu melden, Verträge zu ändern, Schriftwechsel einzusehen oder tagesaktuell Rentabilitäts-, Vertrags- und Courtagedaten abzurufen.



# 90%

der Vermittler würden die Haftpflichtkasse weiterempfehlen\*

Der Gemeinschaftsgedanke  
sorgt für eine wertschätzende  
Arbeitsatmosphäre.



**Beste Abwicklung  
im Neugeschäft**

Privates Schaden-/  
Unfallgeschäft  
Hausrat und Unfall



**Bester  
Bestandskundenservice**

Privates Schaden-/  
Unfallgeschäft  
Haftpflicht und Hausrat

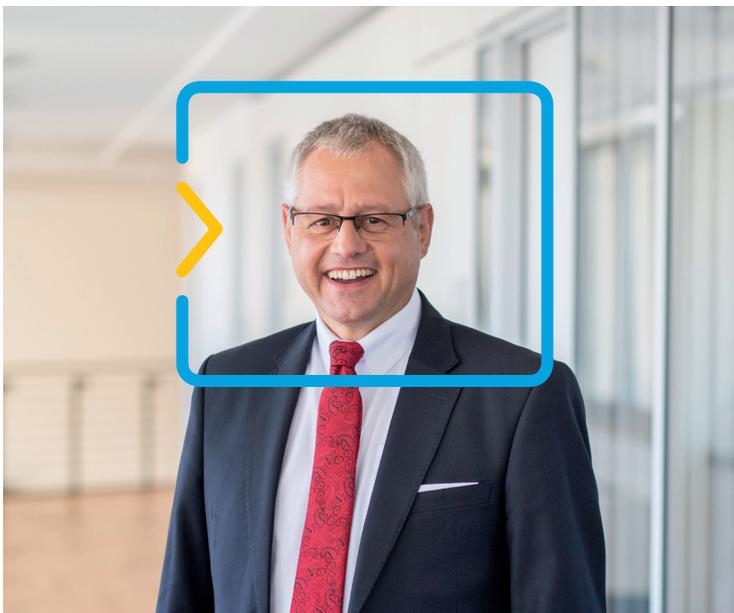


**Bester  
Angebotsrechner**

Privates Schaden-/  
Unfallgeschäft  
Haftpflicht und Unfall\*



Als Initiator und Wegbereiter der Erweiterten Vorsorge hat die Haftpflichtkasse Maßstäbe gesetzt.



„Die Erweiterte Vorsorge garantiert automatisch die bestmöglichen Leistungen des deutschen Versicherungsmarktes. Durch diese Innovation ist es möglich, Risiken, die aufgrund technischer und gesellschaftlicher Entwicklungen neu entstehen oder sich verändern, im Schadensfall in den Versicherungsschutz einfließen zu lassen.“

Roland Roider  
Vorstandsvorsitzender



## Unsere Produkte



Wir wissen aus eigener Erfahrung: Langfristiger Erfolg muss aus der Kernkompetenz des Unternehmens wachsen. Deswegen richten wir die Produktentwicklung unter dem Grundsatz der Spezialisten-Exzellenz konsequent an dem aus, was wir wirklich gut können: preiswerte, leistungsstarke und moderne Angebote auf dem Markt zu platzieren. Darin ist die Haftpflichtkasse schnell, da sie kompetente Fachleute direkt im Haus hat und über flexible Entscheidungsstrukturen verfügt.

Die Nähe zu den Vermittlern ermöglicht es eben, ganz genau zu erfahren, was sie brauchen. Vielleicht erhält die Haftpflichtkasse in unabhängigen Versicherungstests auch deshalb immer wieder hervorragende Bewertungen.

### Pionier der Erweiterten Vorsorge

Vielleicht auch, weil wir in der Vergangenheit bereits Branchenmaßstäbe gesetzt haben. Zum Beispiel als Initiator und Wegbereiter der Erweiterten Vorsorge. Diese garantiert automatisch die höchstmöglichen Leistungen des deutschen Versicherungsmarktes. Ist ein Schaden beispielsweise nicht über die Privathaftpflicht des Versicherungsunternehmens abgesichert, kommt dieses dennoch für ihn auf, wenn er bei einem anderen deutschen Anbieter zum Zeitpunkt des Schadeneintritts mitversichert gewesen wäre. In Deutschland zählt die Haftpflichtkasse zu den erfahrensten Anbietern der Erweiterten Vorsorge. Sicherlich einzigartig im deutschen Versicherungsmarkt ist dabei die Pro-Aktive Schadenregulierung. Hier recherchieren die Versicherungsexperten der Haftpflichtkasse im Schadenfall automatisch, ob es Mitbewerber gibt, die für diesen konkreten Fall Versicherungsschutz bieten.



# Unsere Schadenbearbeitung



Im Versicherungsgeschäft gibt es einen Moment der Wahrheit: die Schadenbearbeitung. Hier zeigt sich, was Leistungs- und Serviceversprechungen wirklich wert sind. Die Haftpflichtkasse lässt sich von jeher gerne an ihren Aussagen messen: schnelle, unkomplizierte und zuverlässige Erstbearbeitung von Schadenmeldungen. In der Regel innerhalb von 48 Stunden nach Eingang und in vielen Fällen sogar noch schneller. Dafür steht das Unternehmen aus Roßdorf und hält auch, was es verspricht: Das bestätigen nicht nur eigens durchgeführte Vermittlerumfragen, sondern auch unabhängige Studien, die genaue Erkenntnisse darüber liefern, was Versicherungsvermittler vom Schadenmanagement und von der Schadenregulierung erwarten: nämlich Fachkompetenz und Erreichbarkeit sowie einfache Schadenaufnahme, etwa über unser Vermittlerportal „HK Extranet“ und rasche Reaktionszeiten der Ansprechpartner.

Für Vermittler sind das die wichtigsten Leistungskriterien, die nicht nur Einfluss auf die Wahrnehmung der Schadenregulierungsqualität von Versicherern haben, sondern auch auf die Bereitschaft, diese weiterzuempfehlen beziehungsweise mit ihnen zukünftig zusammenzuarbeiten.

Platz



Schadenregulierung  
Hausrat\*

Platz



Schadenregulierung  
Unfall\*

Platz



Schadenregulierung  
Private Haftpflicht\*





---

# max. 48h

braucht die Haftpflichtkasse  
für die Erstbearbeitung  
von Schadenmeldungen.

---

# 1

fester Ansprechpartner  
in der Schadenbearbeitung.

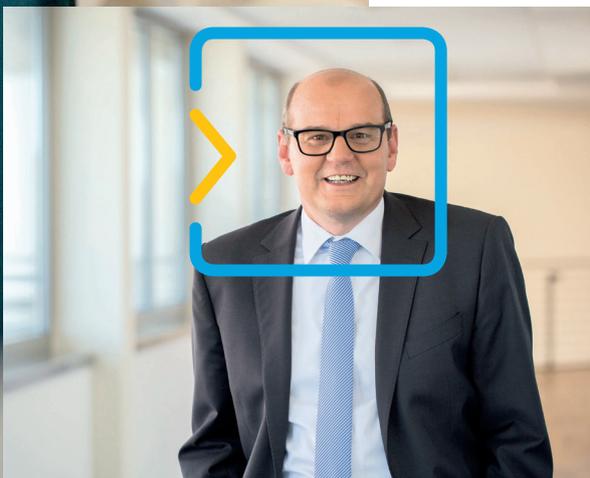
---

# 99,9%

der Anrufer landen sofort im  
Kundenservice, ohne in der  
Warteschleife zu hängen.\*

---

\*Quelle: Erreichbarkeitsquote 2022: Servicezeiten Montag bis Freitag,  
8:00 – 17:00 Uhr, Die Haftpflichtkasse VVaG



„Mit unserer routinierten Schaden-  
regulierung, bei der wir auf Basis  
unserer über 120-jährigen Erfahrung stets  
binnen weniger Tage und vor allem mit  
Augenmaß agieren, beweisen wir, dass  
sich unsere Mitglieder auch dann, wenn  
es ernst wird, auf uns verlassen können.“

Torsten Wetzel  
Vorstand

# Ihre Ansprechpartner bei der Haftpflichtkasse



Anregungen, Tipps oder Fragen? Wir sind gerne für Sie da  
– mit helfenden Händen, offenen Ohren und kühlem Kopf.



**Roland Roider**  
Vorstandsvorsitzender

rr@haftpflichtkasse.de  
T 06154/601-1119  
F 06154/601-2119

Vorstand  
**Rolf Saalfrank**  
Digitalisierung und Technik

wet@haftpflichtkasse.de  
T 06154/601-1106  
F 06154/601-2106



Vorstand  
**Torsten Wetzel**  
Betrieb und Schaden

wet@haftpflichtkasse.de  
T 06154/601-1108  
F 06154/601-2108



Service-Center und Vertriebsservice  
**Sandra Kuban**  
Abteilungsleiterin/Prokuristin

kub@haftpflichtkasse.de  
T 06154/601-1121  
F 06154/601-2121



Vertrieb  
**Walter Stöcker**  
Prokurist

stw@haftpflichtkasse.de  
T 06154/601-1116  
F 06154/601-2116



Haftpflicht Vertrag – Privatkunden

**Fermin Fuentes**

Abteilungsleiter

fu@haftpflichtkasse.de

T 06154/601-1159

F 06154/601-2159



Hausrat Vertrag

**Sabine Schäfer**

Abteilungsleiterin/Prokuristin

sf@haftpflichtkasse.de

T 06154/601-1135

F 06154/601-2135



Unfall Vertrag

**Helmut Wagner**

Abteilungsleiter/Prokurist

wa@haftpflichtkasse.de

T 06154/601-1215

F 06154/601-2215



Haftpflicht Vertrag – Firmenkunden

**Susanne Hartmann**

Abteilungsleiterin

Hrt@haftpflichtkasse.de

T 06154/601-1139

F 06154/601-2139



Unfall/Hausrat Schaden

**Uwe Fahrenholz**

Abteilungsleiter/Prokurist

fz@haftpflichtkasse.de

T 06154/601-1249

F 06154/601-2249



Haftpflicht Schaden – Firmenkunden

**Dirk Ludwig**

Abteilungsleiter/Prokurist

Syndikusanwalt

lu@haftpflichtkasse.de

T 06154/601-1218

F 06154/601-2218

Haftpflicht Schaden

– Privatkunden

**Stephanie Amann**

Abteilungsleiterin/

Prokuristin

as@haftpflichtkasse.de

T 06154/601-1256

F 06154/601-2256



## Diese Zahlen können sich sehen lassen

Unsere Kenndaten\*

Rund

# 16.000

 Vermittler betreuen derzeit ...

... über

# 1,6 Mio.

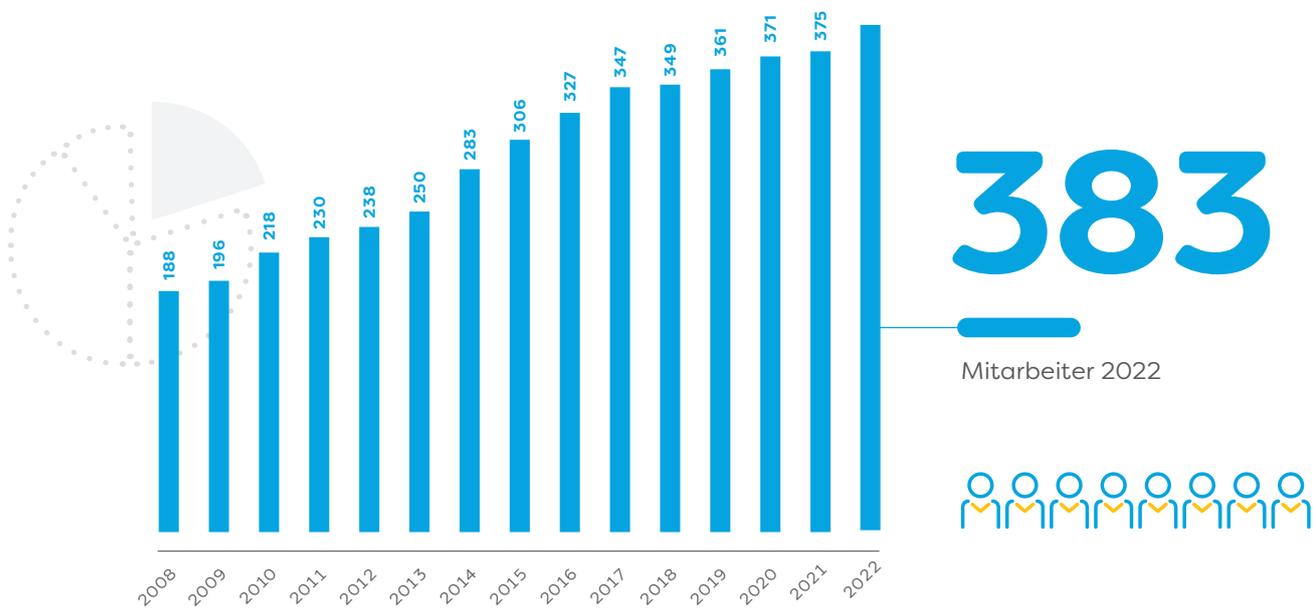
  Privat- und Geschäftskunden ...

... mit mehr als

# 2,3 Mio.

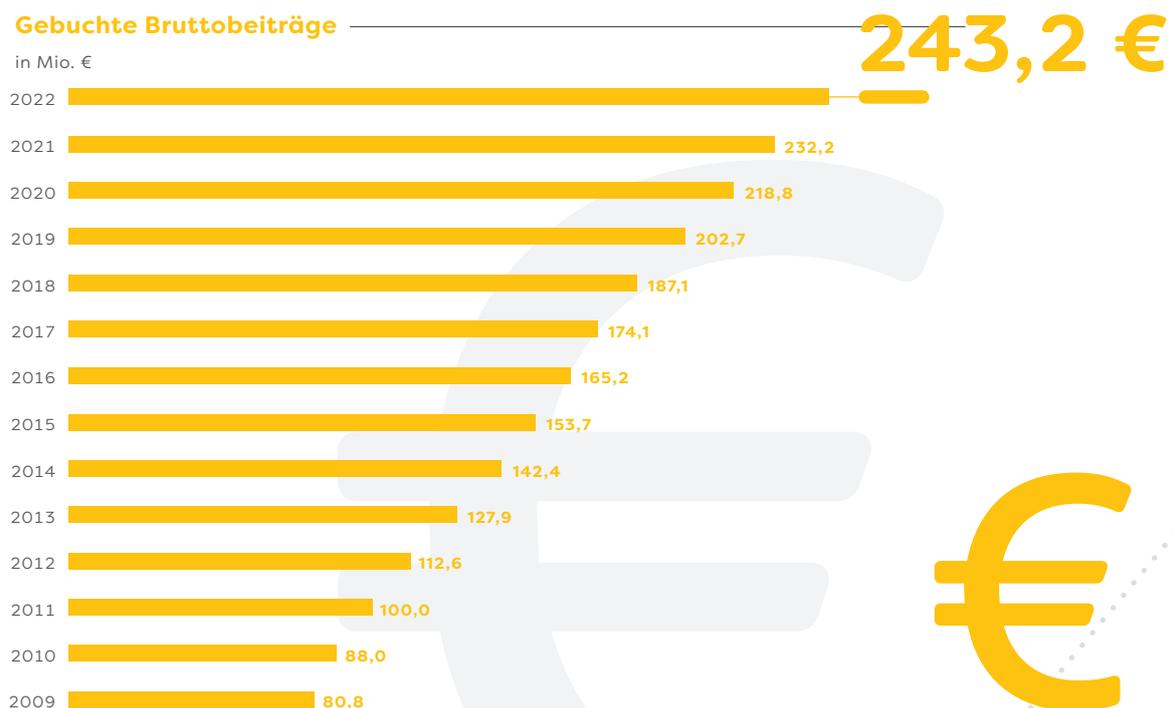
 Verträgen.

### Anzahl Mitarbeiter



### Gebuchte Bruttobeiträge

in Mio. €

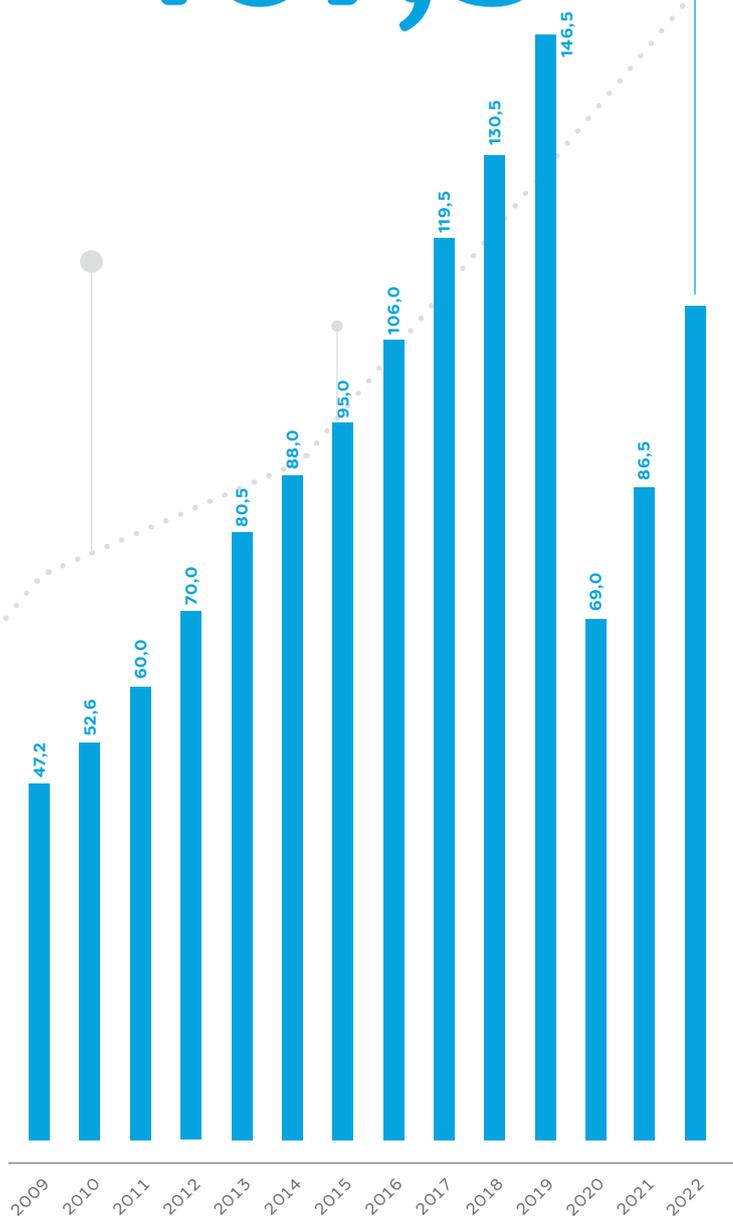




### Eigenkapital

in Mio. €

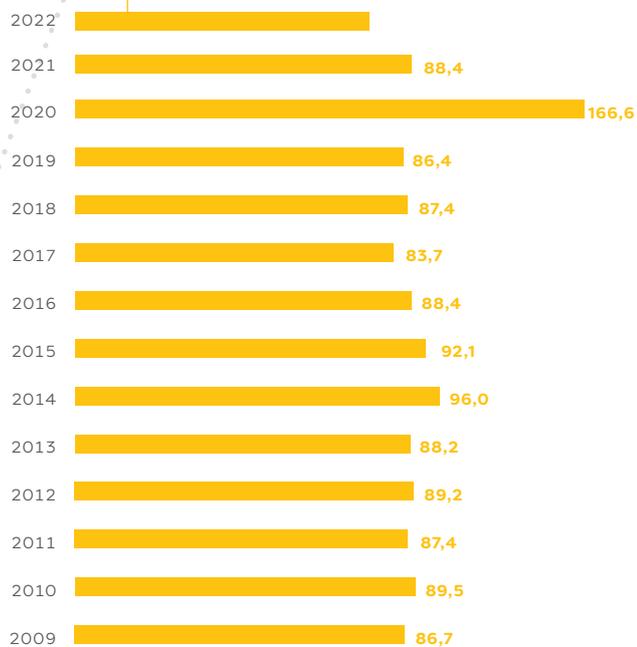
# 107,5



### Kombinierte Schaden-/Kostenquote

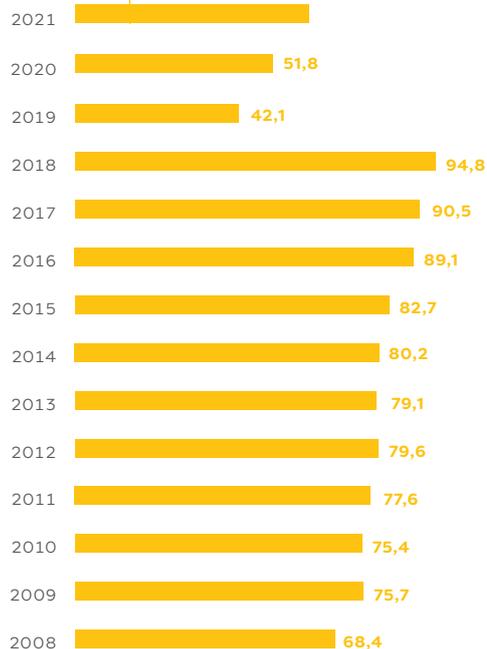
Combined Ratio in Prozent

# 80,5 %



### Eigenkapital in Prozent der gebuchten Nettobeiträge

# 62,6 %



## Impressum

---

**Die Haftpflichtkasse VVaG**  
Amtsgericht Darmstadt  
HRB 1204

**VersSt-Nr.** 807/V90807010505

**Sitz**  
Darmstädter Straße 103  
64380 Roßdorf  
**T** +49 61 54 601 - 0  
**F** +49 61 54 601 - 22 88  
info@haftpflichtkasse.de  
[www.haftpflichtkasse.de](http://www.haftpflichtkasse.de)

**Bankkonten**  
Merkur Privatbank  
IBAN DE18 7013 0800 0002 4104 86

Postbank  
IBAN DE10 5001 0060 0003 8086 09

**Vorstand**  
Roland Roider, Vorsitzender  
Rolf Saalfrank  
Torsten Wetzel

**Aufsichtsrat**  
Roman Blaser, Vorsitzender