

SYNTHESEBERICHT

Die Privatversicherer in der Naturgefahren-Debatte – aus Sicht von Experten, Medien und Bevölkerung



Stiftung Risiko-Dialog St. Gallen
Oktober 2012

UNTERSTÜTZUNG DES PROJEKTS DURCH

Forschungskreis I.VW Uni SG
Kessler Fonds

IMPRESSUM

Stiftung Risiko-Dialog St. Gallen
Office: Technoparkstrasse 2
CH-8406 Winterthur
Tel. +41 551 10 01
info@risiko-dialog.ch
www.risiko-dialog.ch

Autoren: Jörg Berlinger, Matthias Holenstein
Qualitätssicherung: Matthias Haller
Bildquellen: BAFU, www.photocase.com, www.flickr.com, www.123rf.com.

STIFTUNG RISIKO-DIALOG ST. GALLEN

Seit über 20 Jahren forscht, publiziert und berät die Stiftung Risiko-Dialog zu Risiko- und Krisenthemen. Sie bringt die Akteure unterschiedlicher Interessengruppen an einen Tisch mit dem Ziel, einen kompetenten Umgang mit Risiken zu fördern. Ob Risiken neuer Technologien oder gesellschaftliche Fragen – die Stiftung Risiko-Dialog regt dazu an, frühzeitig zu diskutieren, unterschiedliche Perspektiven einzubeziehen und Handlungsoptionen zu erarbeiten.

Executive Summary

Natur – Gefahr. Zwei Begriffe, die Emotionen wecken. Die Studie *«Die Privatversicherer in der Naturgefahren-Debatte – aus Sicht von Experten, Medien und Bevölkerung»* hat zum Ziel, die Wahrnehmung und Rollen der Versicherer zu reflektieren (Thesen) und Empfehlungen zur engagierten Positionierung und Kommunikation im gesamtgesellschaftlichen Kontext aufzuzeigen. Die Erkenntnisse basieren auf Tiefeninterviews mit Experten, wissenschaftlicher Literatur, Medienanalysen und Bevölkerungsbefragungen.

Aktuelle gesellschaftliche Entwicklungen, die erwartete Zunahme von Schäden oder künftige Extremereignisse stellen die Versicherer gerade in der Kommunikation vor grosse Herausforderungen. Sie sind rund um Naturgefahren mit einer Vielfalt unterschiedlicher Rollen konfrontiert: als «Zahlenlieferant», Schaden- erfasser, Schadenbewältiger, Präventionsförderer. Sie haben sich als starker Partner im Netzwerk zu positionieren und ihre Leistungen darzustellen. Dabei sind gesellschaftliche Reaktionen zu berücksichtigen – gerade wenn unpopuläre Themen, beispielsweise Grenzen des solidarischen Systems oder die Anwendung der Haftungsbeschränkung bei Extremereignissen kommuniziert werden müssen.

Privatversicherer können das Thema Naturgefahren in ihre Basiskommunikation (z.B. Kundenanlässe, Kundenmagazine, Website, Jugendkanäle) integrieren. In der persönlichen Kommunikation geniessen lokale Beraterinnen und Berater hohe Glaubwürdigkeit. Dies kann gezielt genutzt werden. Auch Dialog-Veranstaltungen mit der Öffentlichkeit sind sehr wirkungsvoll. Gerade wenn unterschiedliche Partner auftreten, können verschiedene Zielgruppen angesprochen und divergente Standpunkte ausgetauscht werden.



Inhalt

1	Naturgefahren – Herausforderung für alle	5
2	Die Themen und Thesen der Naturgefahren-Debatte	9
	THEMENKREIS 1: Natur und Gesellschaft	9
	THEMENKREIS 2: Risiken für das Versicherungssystem	12
	THEMENKREIS 3: Akteure und Beziehungen	13
	THEMENKREIS 4: Wahrnehmung und Kommunikation	16
3	Naturgefahren-Debatte – Empfehlungen mit Fokus auf Privatversicherer	21
	1 • Fachpartner wirksamer in den Dialog einbeziehen – Versicherer im Netzwerk zum Schutz vor Naturgefahren stärker positionieren	21
	2 • Bevölkerung mitnehmen – eigene Mitarbeitende stärker integrieren	22
	3 • Blick auf die Zukunft lenken – Veränderungen als Chancen	23
	4 • Flächendeckende Erdbebenversicherung – Chancen sorgfältig nutzen	24
	5 • Solidarität weiterentwickeln – Prävention mit Anreizen fördern und darüber kommunizieren	24
	6 • Spanne der Aufmerksamkeit beachten – Glaubwürdigkeit gezielt nutzen	25
	7 • Kommunikation im Umgang mit Extremereignissen – Aufbau eines Fachkreises	26
	Referenzen	28
	Anhang I: Literatur	30
	Anhang II: Liste der Interviewpartner	32

1 Naturgefahren – Herausforderung für alle

2005 und 2007 gehörten mit den Überschwemmungen im Mittelland zu den bisher teuersten Elementarschadenjahren der Schweiz. Die erwartete Zunahme von Schäden aus Naturgefahren, die Vorbereitung auf Extremereignisse (z.B. starke Erdbeben), aber auch gesellschaftliche Veränderungsprozesse wie die zunehmenden Wertkonzentrationen und die Verwundbarkeit von kritischen Infrastrukturen und Geschäftsprozessen sind grosse Herausforderungen – speziell auch für die Versicherer. Besonders die Kommunikation, die eine adäquate Auseinandersetzung aller Akteure mit dem Thema ermöglicht und gemeinsame Lösungen stärkt, steht im Zentrum dieses Syntheseberichts.

«In den Naturwissenschaften werden Naturereignisse nach physikalischen Parametern beurteilt. Aus der Sicht des Menschen steht hingegen der Schaden im Vordergrund.» (OCC)

Die Schweiz verfügt über ein duales Versicherungssystem gegen Naturgefahren, bestehend aus Kantonalen Gebäudeversicherungen (KGV) und Privatversicherungen. Dieses vermochte bisher die finanziellen Folgen von Naturereignissen zu einem günstigen Preis zu tragen. Obwohl oftmals im Ausland bestaunt und von Fachleuten gelobt, stellen sich immer wieder auch offene Fragen: Was, wenn ein Extremereignis eintritt und die Privatversicherer die «Katastrophenbremse»¹ aktivieren müssten? Was, wenn die zugrunde liegende Solidarität Risse zeigt? Wie ist mit der Forderung nach stärkerer Risikoorientierung des Systems umzugehen? Wie findet die grosse Bedeutung der Versicherer im integralen Risikomanagement entsprechend Gehör, um das System auch für die Zukunft weiter zu entwickeln?

Der vorliegende Synthesebericht

«Die Privatversicherer in der Naturgefahren-Debatte – aus Sicht von Experten, Medien und Bevölkerung»

hat zum Ziel, die Wahrnehmung und Rollen der Versicherer zu reflektieren (Thesen) und Empfehlungen zur engagierten Positionierung und Kommunikation im Netzwerk aller Akteure und im gesamtgesellschaftlichen Kontext aufzuzeigen.

Die vorliegende Synthese präsentiert zentrale Thesen und Empfehlungen des Projekts «Die Privatversicherer in der Naturgefahren-Debatte – aus Sicht von Experten, Medien und Bevölkerung»². Die Stiftung Risiko-Dialog hat die Entwicklung der Naturgefahren-Debatte der letzten Jahre in der Schweiz anhand von 22 Tiefeninterviews mit Experten unterschiedlicher Akteure, Medienanalysen, Bevölkerungsbefragungen und wissenschaftlichen Publikationen analysiert. Der Entstehungsprozess wurde durch Fachleute begleitet.

Ziel ist, Themen- und Handlungsfelder in Bezug auf Akteure, Rollen, Beziehungen, Kommunikation, das Versicherungssystem und die Versicherer zu identifizieren und kritisch zu reflektieren. Daraus werden Thesen abgeleitet, die zum Weiterdenken anregen, die vertiefte Diskussionen und den Dialog über unterschiedliche Aspekte fördern sollen. Anschliessend werden konkrete Empfehlungen formuliert – speziell für die Privatversicherer. Diese sollen ihre eigene Wahrnehmung, aber auch die Wahrnehmung bei den anderen Akteuren schärfen. Durch eine Verbesserung der Kommunikation wird angestrebt, die Position der Versicherer als engagierter Partner im integralen Risikomanagement von Naturgefahren zu stärken.

¹ Haftungsbeschränkung der Privatversicherer (Elementarschadenpool) bei Elementarschäden an Gebäuden und Fahrhabe.

² Ein umfangreicher Grundlagenbericht (siehe Referenz) dokumentiert im Detail die Überlegungen der Interviewpartner, aktuelle wissenschaftliche Grundlagen, Analysen zur Medienberichterstattung etc. Der vorliegende Synthesebericht bringt die wesentlichen Erkenntnisse auf den Punkt.

Elementarschaden-Versicherung in der Schweiz

Das schweizerische Versicherungssystem wird auch als duales Versicherungssystem bezeichnet. In 19 Kantonen sind Gebäude bei den Kantonalen Gebäudeversicherungen (KGV) versichert.³ Die Umschreibung der Elementarschaden-Versicherung ist in den jeweiligen kantonalen Gesetzen und Verordnungen geregelt.

In den sogenannten GUSTAVO-Kantonen⁴ hingegen bieten Privatversicherer die Gebäudeversicherung an⁵. Die Fahrhabe (Hausrat, Geschäftsinventar) wird in den meisten Kantonen durch Privatversicherer abgedeckt. Nur in den Kantonen Waadt und Nidwalden übernimmt eine kantonale Sachversicherung als Monopolanstalt die Versicherung von Fahrhabe. Betriebsunterbrüche können in allen Kantonen ohne Ausnahme über die Privatversicherer gedeckt werden (vgl. IRV, SVV).

Für die Privatassekuranz besteht in der Schweiz eine Versicherungspflicht von Elementarschäden. Rechtlich handelt es sich um einen verordneten Kontrahierungszwang: der Versicherer muss mit der Feuerversicherung auch die Elementarschadenversicherung anbieten. Die obligatorische Elementarschadenversicherung deckt die Schäden von Hochwasser, Überschwemmung, Sturm, Hagel, Lawinen, Schneedruck, Felssturz, Steinschlag und Erdbeben an Gebäuden.

Dank der Solidarität unter den Versicherten über eine verordnete Einheitsprämie innerhalb der GUSTAVO-Kantone, bzw. des in den KGV-Kantonen bestehenden Systems der Versicherungspflicht bei Monopolanstalten mit kantonal geregelten Prämien, kann eine günstige und flächendecken-

de Versicherung gegen Elementarschäden gewährleistet werden. Zusätzlich entsteht so auch das grösstmögliche Risikokollektiv, wodurch die Prämien für alle Versicherungsnehmer erschwinglich bleiben. Dieses System kann international als einmalig bezeichnet werden. Es geniesst denn auch nicht nur in Fachkreisen grosse Anerkennung, sondern stösst auch in der Bevölkerung überwiegend auf Akzeptanz.

«Versicherungen sind ein wichtiger Pfeiler der Regeneration: Mit ihnen können Schäden an Sachwerten und Personen sowie Betriebsunterbrüche abgedeckt werden.» (PLANAT 2007)

Ein weiterer zentraler Aspekt der Schweizer Elementarversicherung ist die Solidarität unter den Versicherern: Der Elementarschaden-Pool der Privatversicherer ist ein Zusammenschluss aus 15 Versicherern mit einem Marktanteil von insgesamt 95%. Die jährlichen Elementarschäden der beteiligten Versicherer werden pro Jahr gemäss deren Marktanteil über den Pool ausgeglichen, mit einem Selbstbehalt von 20%. Der Pool ist rückversichert. Als Katastrophenbremse wird die Haftungsbeschränkung der Privatversicherer (Elementarschadenpool) bei Elementarschäden (des gleichen meteorologischen Ereignisses) bezeichnet. Diese liegt derzeit bei 2 Mrd. Schweizer Franken. Auch bei den Kantonalen Gebäudeversicherungen herrscht Solidarität unter den Versicherern. Bei Katastrophenschäden greift eine solidarische Risikoverteilung unter allen Kantonalen Gebäudeversicherungen sowie dem Interkantonalen Rückversicherungsverband. Kernstück dieser solidarischen Risikogemeinschaft bildet dabei die Interkantonale Risikogemeinschaft Elementar IRG. Die IRG bietet in Form eines Schadenpools Schutz und zahlt Schäden der KGV, wenn die jeweilige Grossschadengrenze überschritten wird. Je nach Grösse und Schadenerfahrung einer KGV liegt die Grossschadengrenze, ab welcher die IRG Leistungen erbringt, tiefer oder höher.

³ Kantonale Gebäudeversicherungen gibt es in den Kantonen: ZH, BE, LU, NW, GL, ZG, FR, SO, BS, BL, SH, AR, SG, GR, AG, TG, VD, NE, JU

⁴ GUSTAVO-Kantone: GE, UR, SZ, TI, AI, VS, OW

⁵ Die Elementarschadenversicherung basiert in den Kantonen auf den jeweiligen kantonalen Gesetzgebungen. Die Privatassekuranz ist schweizweit durch die Aufsichtsverordnung, AVO geregelt.

2 Die Themen und Thesen der Naturgefahren-Debatte

Natur – Gefahr. Zwei Begriffe, die Assoziationen auslösen und Emotionen wecken. Welche Themen beschäftigen die am integralen Risikomanagement von Naturgefahren Beteiligten? Welche Themen der Naturgefahren-Debatte dominieren in der Öffentlichkeit? Welche Thesen lassen sich daraus ableiten?

Die Themen der Naturgefahren-Debatte sind überaus vielseitig, die Schwerpunkte je nach Akteur unterschiedlich. Die Palette reicht von Bildern, die die Menschen von «der Natur» haben bis hin zu Überlegungen zu Solidarität, möglichen Extremereignissen oder konkreten Überlegungen zu individuellem Präventionsverhalten. Aussagen und Aspekte aus den Experten-Interviews, sowie Erkenntnisse aus Medienanalysen, Bevölkerungsbefragungen und aktueller wissenschaftlicher Literatur zeigen allen voran die folgenden vier Themen- und Handlungsfelder beim Umgang mit Naturgefahren:

- Natur und Gesellschaft
- Risiken für das Versicherungssystem
- Akteure und Beziehungen
- Wahrnehmung und Kommunikation

Nachfolgend werden unterschiedliche Aspekte dieser Themenfelder kurz umrissen und direkt im Anschluss mit einer These unterlegt.

THEMENKREIS 1

Natur und Gesellschaft

Die Debatte um Naturgefahren findet im gesamtgesellschaftlichen Kontext statt. Sie konkurriert mit anderen gesellschaftlichen Risikothemen oder Alltagssorgen. Risiken wie Arbeitsplatzsicherheit, Gesundheitsfragen, soziale Sicherheit, Finanzmarkt- und Wirtschaftskrise, Kriminalität und öffentliche Sicherheit liegen derzeit in der Priorität der Bevölkerung oft höher – gerade in Regionen ohne wiederholte Schadenerfahrung. Geschieht kein Naturereignis, genießen sie höhere mediale Aufmerksamkeit und wirken auf viele Menschen meist spannender, interessanter, drängender, näher, risikoreicher oder bedrohlicher – insbesondere, wenn man ohnehin nicht zu den Betroffenen gehört. In diesem Sinne lässt sich als erste These formulieren:

THESE 1:

Es gibt 1000 Gründe, sich nicht mit Naturgefahren zu beschäftigen – im Normalfall.

Andere gesellschaftliche Themen, Sorgen um die eigene Gesundheit und den Arbeitsplatz liegen näher. Ausnahmen finden sich in Gebieten mit langjähriger Schadenerfahrung. Ein zutiefst menschliches Verhalten.



Die Analyse der öffentlichen Naturgefahren-Debatte lässt rasch erkennen: Die Auseinandersetzung mit Naturgefahren findet über Ereignisse und Katastrophen statt. Solche Grossschadenereignisse haben in der Schweiz während einer längeren Zeitspanne selten stattgefunden (sog. «Katastrophenlücke» zwischen 1882 und 1976), sind aber in letzten Jahren wieder öfters aufgetreten. Das Auftreten von Katastrophen prägt das Risikobewusstsein: So reagiert die Öffentlichkeit bei Bildern verheerender Murgänge im Wallis (Gondo) mit Betroffenheit und Spendenwilligkeit. Zwischen Ereignissen bleibt es ruhig – auch medial.

«Vieles ist versichert, für anderes gibt's Hilfgelder.» (Tages Anzeiger, 27.08.2005)

Die Problematik der geringen bzw. nur recht kurzzeitigen Medienberichterstattung liegt darin, dass die Menschen häufig keine eigenen Erfahrungen mit Naturgefahren haben und auf vermitteltes Wissen daher umso mehr angewiesen wären. Die fehlende Erfahrung und das fehlende Wissen führen schliesslich dazu, dass die Natur als «harmlos» angesehen und über ihre Gefahren kaum eine Auseinandersetzung geführt wird. Die zweite These zeigt: es gibt für die Fachleute allerdings auch gewichtige Vorteile, dass Naturgefahren in der Öffentlichkeit kein Dauerthema sind:

THESE 2:

Eine aktive Auseinandersetzung über Naturgefahren fehlt.

Die Unaufgeregtheit der Bevölkerung ermöglicht die ruhige Arbeit der Experten, doch fehlt die aktive Auseinandersetzung in der Gesellschaft.

Zum geringen Interesse der Öffentlichkeit trägt auch das «störungsfrei» funktionierende Naturgefahren-Versicherungssystem bei. Es entlastet vom finanziellen Risiko und

«Dieses Versicherungssystem könnte man als sehr gut beurteilen. Ich halte die Schweiz da für mehr oder minder optimiert.» (Zitat Experte)

nimmt damit der Thematik die Brisanz. Zumindest in der Wahrnehmung der Bevölkerung. Mediale Aufmerksamkeit erhalten Naturgefahren nur bei einigermaßen spektakulären Ereignissen. Es gehört zum Wesen der «Ver-Sicherung», dass Kunden die versicherte Gefahr «vergessen». Der Kunde zahlt dafür, dass er das Risiko Naturgefahren an die Versicherer weitergibt und sich nicht mehr darum kümmern muss. Naturgefahren werden dank tiefer Versicherungsprämien zudem als leistbar wahrgenommen und sind mit einer «Kasko-Mentalität» verbunden. Dies führt uns zur nächsten These, warum Naturgefahren in der Schweiz öffentlich nicht breit diskutiert werden:

THESE 3:

«Wir versichern – sie vergessen.» – Die deponierte Verantwortung entlastet auch vom «Wahr-Nehmen».

Ein Hauptgrund, warum Naturgefahren wenig öffentliche Aufmerksamkeit erlangen, ist die gute finanzielle Absicherung durch Versicherer, Hilfswerke und Staat. So entsteht bei den Versicherten die «paradoxe» Einschätzung, dass sie gar nicht von Naturgefahren betroffen seien.

Der Begriff «Natur» ist ambivalent, er weckt Emotionen. Das Bild der Schönheit, das die Wahrnehmung der Bevölkerung prägt, ist begleitet vom Bild der Bedrohung. Die zunehmende Entfremdung und Unabhängigkeit der Menschen von der Natur, aber auch technische Errungenschaften führten

«Das gehört in die Kategorie nicht akzeptierte Risiken.» (Zitat Experte)

dazu, dass der Gefahrenaspekt der Natur für viele Menschen an Bedeutung verlor. Die Gefahr «Natur» wird zum nicht akzeptierten Risiko. Doch die völlige Kontrolle bleibt Illusion: Weder mit Erfindergeist noch mit Technik gelingt es dem Menschen, der Natur gänzlich Herr zu werden.

THESE 4:

Natur ist beides – Genuss und Gefahr. Anpassung an diese Ambivalenz ist gefragt: Wir wollen geniessen, sollten uns aber vorsehen.

Dem «Traum» von der vollständigen Beherrschbarkeit der Natur ist die Ernüchterung gewichen. Das neue Leitmotiv heisst Anpassung an die Gefahren (in der Raumplanung beispielsweise anhand der Gefahrenkarten).

THEMENKREIS 2

Risiken für das Versicherungssystem

Die meisten Interviewpartner bestätigen den Eindruck eines gut funktionierenden Versicherungssystems, das zudem noch effizient und kostengünstig ist. Während der langen Phase selten auftretender Ereignisse («Katastrophenlücke») drängten sich grössere Anpassungen des Systems nicht auf. Wesentliches Element des schweizerischen Elementarversicherungssystems ist die Solidarität – jene unter den Versicherten und jene unter den Versicherungen.

«Die Flut hat gezeigt, dass mit Technik der Natur nicht Herr zu werden ist. [...] Sie [die Risikogesellschaft] muss auch bereit sein, Gefahrenzonen und Nutzungsansprüche aufzugeben.»

(Tages Anzeiger, 27.08.2005)

In Anbetracht zunehmender Extremereignisse sowie gesellschaftlicher Entwicklungen, vor allem auch der zunehmenden Schadenssummen, könnte die Solidarität unter den Versicherten auseinander brechen. Besonders dann, wenn die Mehrheit nicht mehr bereit ist, repetitive Schäden einer Minderheit mitzutragen.

«Dann der zweite Wunsch: Eben, dass man da nicht das Solidaritätsprinzip aufhebt – das würde ich nicht befürworten – aber dass man eine gewisse Anpassung vornimmt.» (Zitat Experte)

Neben der Solidarität unter den Versicherten könnte nach Aussagen der Interviewpartner auch die Solidarität zwischen den Versicherern (Schaden-Pooling) gefährdet werden. Nämlich dann, wenn die steigenden Elementarschäden nicht gleichmässig über die Kantonalen Gebäudeversicherer

(in IRV/IRG) bzw. die Privatversicherer (ES-Pool) verteilt sind oder die Vorteile des solidarischen Systems bei vielen nicht mehr im Vordergrund stehen. Kurz gesagt:

THESE 5:

Zwei Solidaritäten sind gefährdet.

Gefährdet sind zwei Arten der Solidarität: erstens jene unter den Versicherten über die Einheitsprämie, und zweitens jene zwischen den Versicherern – bei den Privatversicherungen im Elementarschadenpool (ES-Pool), bei den Kantonalen Gebäudeversicherungen im interkantonalen Rückversicherungs- / Katastrophendeckungssystem (IRV/IRG).

Eine andere Herausforderung für das Schweizer Versicherungssystem betrifft seltene Extremereignisse mit (noch zunehmendem) Katastrophenpotential. Wohl ist dies bei Bund und versicherungstechnisch von der Versicherungsbranche

«Beim worst case schaffen wir es finanziell nicht mehr. Das müssen wir schon sehen. [...] Irgendwann sind dann diese Töpfe auch ausgeschöpft. Und was dann? Darum schätzte ich es sehr, wenn diese Präventionsmassnahmen von den Versicherungen gepuscht werden. Aus meiner Optik geht es nur über diesen Weg.»

(Zitat Experte)

angedacht und analysiert, aber kaum öffentlich thematisiert worden. Der Begriff der Jährlichkeiten führt gerade bei Laien gerne zu Missverständnissen, denn fälschlicherweise werden daraus oft Schlüsse über den Zeitpunkt des Eintreffens eines Naturereignisses gezogen. Dazu die These:

THESE 6:

Der Umgang mit Extremereignissen ist eine zentrale gesamtgesellschaftliche Herausforderung.

Katastrophen lassen sich durch Wahrscheinlichkeitsberechnungen nur standardisiert vorhersagen. Statistiken mit normalverteilten Glockenkurven mögen verschiedene Intensitäten der Schadenabläufe wiedergeben – nicht aber die gesellschaftliche Bedeutung grosser (Natur-) Katastrophen. Diese bleiben vor allem für Laien blinde Flecken.

THEMENKREIS 3

Akteure und Beziehungen

Abbildung 1: Akteure der Naturgefahren-Debatte in der Schweiz

Wer beschäftigt sich spezifisch mit Naturgefahren? In den letzten 20 Jahren ist die «Naturgefahren-Community» stetig gewachsen. Abbildung 1 illustriert die Vielfalt der wichtigsten Akteure. Viele von ihnen (z.B. Behörden, Kantonale Gebäudeversicherer, Gemeinden, Privatversicherer, Ingenieurbüros) arbeiten – teils parallel – an vergleichbaren Fragen der Prävention, jeweils für ihren Zuständigkeitsbereich. Zudem führt die föderalistische Aufgabenteilung zu räumlich abgegrenzten «Hoheitsgebieten». Dies erschwert die Transparenz und Effizienz aller Aktivitäten zusätzlich.

THESE 7:

«Parallelwelten» und «Königtümer» kennzeichnen die Naturgefahren-Bewältigung: Den Überblick über alle Akteure und ihre Tätigkeiten zu behalten ist schwierig.

Die «Parallelwelten» in der Naturgefahren-Bewältigung bieten jedem Akteur seinen abgesteckten Handlungs- und Kompetenzspielraum («sein Königtum»). Sie sorgen allerdings auch für Unübersichtlichkeit bei Planung, Umsetzung von Massnahmen und Prävention.

Manche Interviewpartner fordern eine verstärkte Zusammenarbeit der unterschiedlichen Akteure. Denn die Vielfalt der Akteure und Aktivitäten erschwert eine strukturierte Zusammenarbeit, vor allem deshalb, weil einzelne Akteure in einem direkten oder indirekten Konkurrenzverhältnis zueinander stehen. Hindernisse für die Zusammenarbeit können der zeitliche und personelle Aufwand, Interessenkonflikte oder Ängste, beispielsweise an Einfluss zu

«Mitmachen bei dieser ganzen Bewusstseinsbildung. Das ist eine Verbundaufgabe für alle, die in diesem Spiel beschäftigt sind. Das kann nicht der einzelne machen. Es ist erst glaubwürdig, wenn wirklich alle zusammenarbeiten: die staatlichen Stellen, die Wissenschaft, die Versicherungen, der Bevölkerungsschutz – also die ganze Palette.» (Zitat Experte)

verlieren, sein. Tendenzen zur Stärkung der Zusammenarbeit und insbesondere den Willen, sich vermehrt zu vernetzen, können bei vielen Behörden und in weiten Teilen der Versicherungswirtschaft festgestellt werden. Zur Forderung nach verstärkter Zusammenarbeit zwischen den beteiligten Akteuren lässt sich damit die folgende These formulieren:

THESE 8:

Die Kooperation zwischen den Akteuren wird oft bemängelt; die ersten Schritte zu verstärkter Zusammenarbeit sind getan. Noch sind nicht alle im Boot.

Von vielen wird eine bessere Kooperation zwischen den Akteuren eingefordert. Unübersichtlichkeit der beteiligten Akteure und zusätzlicher Leistungs-Wettbewerb erschweren eine stärkere Zusammenarbeit. Die Thematik ist bei vielen erkannt, doch die Lösung erfordert Zeit.

Der Schutz vor Naturgefahren erfordert gemeinsames Handeln des Staates und der übrigen betroffenen Akteure – die Bevölkerung eingeschlossen. Im Staatsverständnis der Bevölkerung wird er allerdings vor allem als ein rein öffentliches Anliegen und damit von der Bevölkerung als eine Kernaufgabe des Staates gesehen. Viele Interviewpartner wollen dem Staat die thematische Führung zuschreiben. In 19 Kantonen erteilt der Staat im Rahmen der Gebäudeversicherungsgesetze den Monopolanstalten kantonal unterschiedlich gestaltete Aufträge in Prävention, Bekämpfung und Versicherung. Ein wichtiger Teil der Naturgefahrenvorsorge ist – staatlich reglementiert – aber an die Privatwirtschaft, speziell an die Privatversicherer, delegiert: In den GUSTAVO-Kantonen übernehmen sie die Versicherung von



Elementarschäden an Gebäuden. Zusätzlich bieten sie in beinahe allen Kantonen Deckung für Fahrhabe wie Hausrat und Geschäftsinventar an. In der Wahrnehmung der Bevölkerung sind beides öffentliche Anliegen. Privatversicherer übernehmen aus Sicht der Bevölkerung somit in gewisser Weise Aufgaben, die der Verantwortung des Staates zugeschrieben werden.

THESE 9:

Privatversicherer übernehmen Staatsaufgaben – und daran werden sie gemessen.

In der Wahrnehmung der Bevölkerung ist der Schutz vor Naturgefahren eine Staatsaufgabe. Wesentliche Teile der schweizerischen Elementarschaden-Bewältigung werden jedoch an die Privatversicherer delegiert. Diese übernehmen damit gewissermassen Staatsaufgaben. Und daran werden sie gemessen. Ist man sich der Chancen und Risiken in Bezug auf die Reputation bewusst?

Die Kantonalen Gebäudeversicherer und die Privatassekuranz betreiben mit Blick auf Naturgefahren scheinbar dasselbe Geschäft. Doch bei näherer Betrachtung bestehen wesentliche Unterschiede im Rahmen ihrer Aktivitäten: Während für die Privatassekuranz das schweizerische Elementarschadengeschäft eher ein (risikoreiches) Nebengeschäft ist, fokussieren die Kantonalen Gebäudeversicherer als öffentlich-rechtliche, verfassungsberechtigte Anstalten neben Feuer fast ausschliesslich auf Naturgefahren. Daher gehören neben der Versicherung seit jeher Prävention und Intervention (Feuerwehrwesen) zu ihren Kernaufgaben⁶. Pointiert ausgedrückt: Privatversicherer leben vom Schaden, die Gebäudeversicherer von der Prävention. Doch auch in der Prävention wird von der Privatassekuranz zunehmend mehr Engagement gefordert.

THESE 10:

Privatversicherer und Kantonale Gebäudeversicherer betreiben scheinbar dasselbe Geschäft – doch mit wesentlich unterschiedlichen Aktivitäten.

Dasselbe Produkt, andere Voraussetzungen und ein anderer Fokus – so lässt sich das Verhältnis von KGV und Privatversicherern beschreiben. Im Rahmen ihres dreifachen Auftrages von Prävention, Intervention und Versicherung haben die KGV über ihre Verfügungsbeziehung ein Mittel zur Präventionsförderung zur Hand, das den Privatversicherern fehlt.

⁶ Der durch die Monopolstellung der KGV bewirkte Annahmezwang kann nur im Rahmen dieses dreifachen Auftrags wirksam und kostengünstig bewältigt werden.

THEMENKREIS 4

Wahrnehmung und Kommunikation

Die Auseinandersetzung der Öffentlichkeit mit der Natur und deren Gefahren ist nur während oder kurz nach Ereignissen intensiv. Auch für die Medien ist das Thema lediglich in Form einer Naturkatastrophe interessant. Ihr vorrangiges Interesse und ihre Aufmerksamkeit gelten dem «Event», d.h. der Naturkatastrophe als Ereignis, und weniger der Naturgefahr als Risiko. Danach geht die Katastrophe schnell vergessen – aus den Augen, aus dem Sinn. Bei Betroffenen hält die

«Die stark ereignisbezogene Behandlung des Katastrophenthemas ist gut erkennbar. Langfristige Prozesse der Ereignisbewältigung oder der Prävention sind folglich nur noch am Rande vom Medieninteresse.» (Zemp / Bonfadelli)

Aufmerksamkeit länger an. So gilt es denn auch, die Aufmerksamkeitsspanne kommunikativ zu nutzen. Das nächste Ereignis kommt bestimmt – welche Lehren für die Kommunikation können die Versicherer aus dieser Erfahrung ziehen? Wie werden sie beim nächsten Ereignis kommunizieren, um ihr Image zu verbessern? Und wie werden sie beim Ziehen der Katastrophenbremse kommunizieren? Die Kommunikation ist für die Versicherer zu einer zentralen Frage geworden. Dazu die folgende These:

THESE 11:

Risikokommunikation greift nur bei Katastrophen.

Naturgefahren interessieren bei Katastrophen. Nur dann greift die Risikokommunikation. Kurz nach einem Ereignis ist demnach der optimale Zeitpunkt für eine umfassende Risikokommunikation – und zwar für alle Akteure. Wartet man zu lange, sinkt das Profilierungspotential und damit auch das Interesse, vor allem bei Akteuren aus der Politik.

Als ein wesentlicher Stolperstein bei der Kommunikation zwischen Fachleuten und der Bevölkerung werden von den befragten Experten die prognostizierten Häufigkeiten von Naturkatastrophen betrachtet. Was sollen Laien mit dem Begriff «Jahrhundertereignis» anfangen? Sie denken in

«Auch in der Kommunikation ist dies ein Grundproblem. Diese Variabilität und damit diese ganze Wahrscheinlichkeits-Frage, die irgendwie ungeheuer schwer zu verstehen ist.» (Zitat Experte)

anderen Kategorien. Die individuell stark unterschiedliche Risikowahrnehmung und Risikobewertung erschwert die Kommunikation. Generell wird rund um die Naturgefahren-Thematik eine zu technikgeprägte Sprache verwendet, die häufig zu Missverständnissen führt oder für Betroffene zu kompliziert ist.

«Jahrhundert-Hochwasser‘ hätte es damals [1999] geheissen, sagt Kramer, nie hätte sie gedacht, dass das Wasser so bald [2005] wieder kommt.» (Zitat einer Betroffenen im Mattequartier. In: Der Bund, 30.08.2005)

THESE 12:

Technikgeprägte Kommunikation kommt nicht an.

Allgemeine und «rationale» Informationen über Naturgefahren und deren Wahrscheinlichkeit berücksichtigen unterschiedliche Bewertungsmuster und das Verständnis der Bevölkerung zu wenig. Ausgangspunkt für eine effektive Kommunikation ist die subjektive, nicht aber die technisch-statistische Realität.

Die Experten erhoffen sich viel und erwarten insbesondere von der öffentlichen Hand und den Versicherern, dass sie die Öffentlichkeit informieren und sensibilisieren. Jedoch gilt: Sensibilisierung alleine reicht nicht. Denn selbst wenn

«Wenn wir jetzt alle Bauern wären und das ganze Leben am Ort unseres Grossvaters leben würden, dann wüssten wir vielleicht noch, was geschehen kann. Aber wir ziehen ja alle mindestens zehn Mal pro Leben um, und kommen in ein völlig neues Naturgefahren-Setting.»

(Zitat Experte)

– bei hoher Glaubwürdigkeit des Kommunikators – in der «richtigen Sprache» kommuniziert wird, und Informationen über eine Gefährdung bei den Betroffenen ankommen, so bedeutet das noch nicht, dass diese auch tatsächlich dementsprechend handeln. Voraussetzung ist, vor allem

«Die Herausforderung Mensch im ganzen Umfeld ist mindestens so spannend wie die Herausforderung Natur.»

(Zitat Experte)

die Notwendigkeit einer Handlung und insbesondere deren Wirksamkeit einzusehen. Dazu bedarf es neben passender Rahmenbedingungen vor allem des (langwierigen) Aufbaus von Beziehungen. Dies bedingt einerseits Vertrauen, und andererseits sind Beziehungen und die Verständigung selbst eine zentrale Voraussetzung zur Schaffung von Vertrauen.

THESE 13:

Wissen ist nicht gleich Handeln.

Mit gezielter Kommunikation und Wissensvermittlung können die Akteure zur Wahrnehmung ihrer Verantwortung zum präventiven Schutz vor Elementargefahren veranlasst werden. Die Lücke zwischen Wissen und Handeln kann mit konkretem Handlungs- und Wirksamkeitswissen geschlossen werden. Voraussetzungen sind passende Rahmenbedingungen sowie das Vertrauen in den Kommunikator.

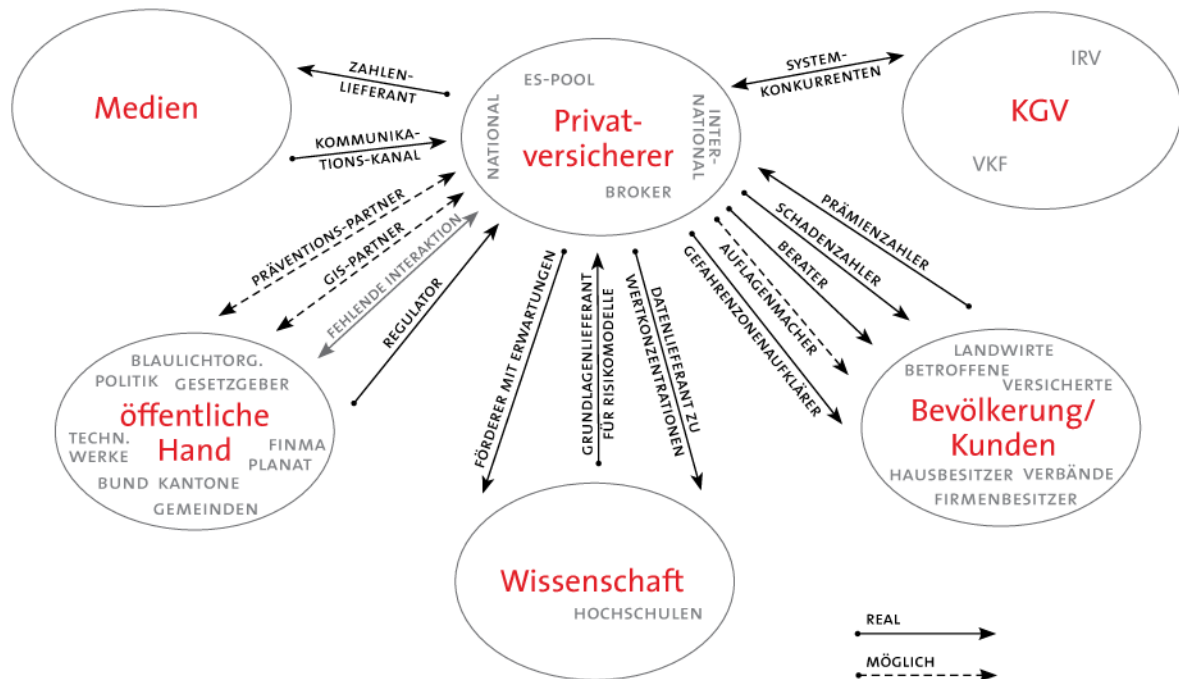


Abbildung 2: Rollenvielfalt der Privatversicherer

Zur Kommunikation gehört auch das Wissen um die tatsächlich wahrgenommenen Rollen. Die Vielfalt ihrer Rollen ist gerade den Privatversicherern zu wenig bewusst. Einmal treten sie als «Zahlenlieferant» zum Ausmass von Schäden auf, dann als «Verkäufer» und später als «Schadenzahler». Um nur einige zu nennen. Abbildung 2 illustriert die Rollenvielfalt der Privatversicherer.

Aufgrund des Anliegens, sich in gutem Licht präsentieren zu wollen, werden gewisse, eher unpopuläre Rollen in der Öffentlichkeit kaum angesprochen. Nach der Katastrophe 2005 wurde beispielsweise vor allem betont, wie gut man die Situation im Griff habe – und die Katastrophenbremse

«Versicherer sind immer noch daran, ihre Rolle zu finden.» (Zitat Experte)

weder geltend gemacht noch thematisiert. Ebenso wenig die Verantwortlichkeiten der Einzelnen in der Prävention und der mögliche Zwang zu Massnahmen. Dies ist einer breiten Diskussion über künftige Herausforderungen nicht förderlich.

THESE 14:

Die Rollenvielfalt der Privatversicherer erfordert die Anpassung der Kommunikation an die jeweilige Situation.

Die vielfältigen Rollen der Privatversicherer werden von aussen unterschiedlich wahrgenommen. Das Image des «Verkäufers» kann beispielsweise die Glaubwürdigkeit und Unabhängigkeit des «Risiko-Experten» trüben. Von den Privatversicherern wird eine aktive Rolle in der Prävention gefordert. Je nach Situation müssen Auftritt und Kommunikation unterschiedlich gestaltet werden.

Understatement und Zurückhaltung prägt die Versicherer wie die anderen Akteure im Umgang mit Naturgefahren. In der medialen Fokussierung auf den Event erscheinen die Versicherer meist «nur» als Lieferant für Schadenzahlen. Die Versicherer sind mit Einsatzablauf, Schadenerfassung und -abwicklung, Produktentwicklung, etc. beschäftigt. Dabei geht die Kommunikation über eigene (grosse) Leistungen vergessen (z.B. Hochwasser 2005, Nicht-Anwenden der Katastrophenbremse). Die Wichtigkeit der Kommunikation über ihre – gerade auch freiwilligen zusätzlichen – Leistungen und Bemühungen wird unterschätzt und steht häufig zu Unrecht am Ende der Prioritätenliste. Dies obwohl die meisten Interviewpartner einräumen, dass der Kommunikation eine Schlüsselfunktion zukommt.

Kommunikativ ist insbesondere die Haftungsbeschränkung der Privatversicherer bei Extremereignissen eine grosse Herausforderung («Katastrophenbremse» beim Elementarschadenpool). Sie ist bisher jedoch kaum öffentliches Thema. Anstatt die Grenzen des Systems zu thematisieren, stellen sich Versicherer «als verlässlicher, solventer und unerschütterlicher Partner dar» (Zitat Experte). Die Finanzmarktkrise hat der Öffentlichkeit beispielhaft die Grenzen vormals als solide geltender Systeme aufgezeigt, die kaum jemand zu thematisieren wagte. Eine ähnliche Entwicklung ist auch im Naturgefahren-Bereich denkbar. Unangenehme Entwicklungen oder Gefahren anzusprechen ist umstritten. Zumindest aber kann intern diskutiert werden, wie mit solchen Gefahren kommunikativ umgegangen werden soll.

THESE 15:

Kommunikativ herrscht Zurückhaltung. Es gilt: Gutes tun und (nicht) darüber sprechen.

«Understatement» und Zurückhaltung lassen die Akteure eine effektive Kommunikation vernachlässigen. An oberster Stelle steht aktuell die Qualität der Produkte und Dienstleistungen. Dies bringt jedoch kaum Aufmerksamkeit ein und fördert die Vorsorge kaum.

«Bisher kann man wirklich sagen, dass sich die Versicherungen grosszügig und kulant verhalten haben.» Doch ist das auch kommunikativ angekommen? Viele Interviewpartner verneinen dies.

THESE 16:

Es besteht Uneinigkeit und Unsicherheit darüber, ob die Katastrophenbremse kommuniziert werden soll.

Nur wer die Kommunikation von Schwierigkeiten und unpopulären Entscheiden frühzeitig klärt und vorbereitet, ist im Ereignisfall für Kritik gewappnet. Im Voraus präzis über die Katastrophenbremse zu kommunizieren, kann – muss aber nicht – sinnvoll sein. Aber nur wer frühzeitig darüber informiert, kann es sich leisten, sie zu ziehen. Es gäbe ein böses Erwachen bei den Kunden, die von dieser Eventualität nichts ahnen.



3 Naturgefahren-Debatte – Empfehlungen mit Fokus auf Privatversicherer

Hier sieben Themen und Empfehlungen zum künftigen Umgang mit Naturgefahren und zum Risikomanagement. Diese sind mit aktuellen Erkenntnissen weiter zu entwickeln und mit allen Beteiligten abzustimmen. Sie fokussieren die allgemeine gesellschaftliche Ebene und gehen nicht auf technische Aspekte ein. Die spezifischen Empfehlungen richten sich an die Versicherer – mit Fokus auf Privatversicherer.

1 • Fachpartner wirksamer in den Dialog einbeziehen – Versicherer im Netzwerk zum Schutz vor Naturgefahren stärker positionieren

In der Schweiz ist das integrale Risikomanagement zum Umgang mit Naturgefahren weit fortgeschritten. Konzepte bestehen – Akteure entfalten an vielen Orten Initiativen. Das schweizerische Versicherungssystem gegen Elementarschäden gilt international als vorbildlich. Der weitere Erfolg hängt wesentlich von den vielseitigen Wechselwirkungen zwischen den Akteuren ab. Die konkrete Zusammenarbeit zwischen den Fachpartnern bei der öffentlichen Hand wie Bund, BAFU, PLANAT, Finma, den Versicherern, Banken, Hauseigentümern und weiteren Fachleuten ist zwingend. Bestehende Partnerschaften werden bereits durch unterschiedliche Initiativen gestärkt – so beispielsweise mittels Workshops des BAFU mit Privat- und Gebäudeversicherern. Den Dialog auf konkreter Stufe in praktischen Projekten auszubauen heisst, das Interesse aller daran wecken und angemessene Rahmenbedingungen schaffen. Vertieftes gegenseitiges Kennenlernen fördert das wechselseitige Lernen, best practice auszutauschen und gemeinsame Lösungen zu finden. Kurz: Der Wille zur realen Zusammenarbeit und gegenseitigem Abstimmen ermöglicht Perspektivenübernahme, stärkt Vertrauen und konkretes Umsetzen. Auch auf internationaler Ebene können

Kontakte gestärkt werden und das schweizerische System kann in anderen Ländern vermehrt dargestellt werden.

EMPFEHLUNG: Versicherer positionieren sich aktiver als starker Partner innerhalb des Netzwerks «Schutz vor Naturgefahren». Sie zeigen eigene Leistungen vermehrt auf, beispielsweise wie sie Schadenprävention aufbauen und betreiben – auch zusammen mit anderen Partnern. Es geht darum, Bestehendes mehr zu vernetzen, den strategischen Austausch neben der nationalen Ebene auch auf kantonaler zu fördern. Dies stärkt die wahrgenommene Bedeutung der Privatassekuranz bei Behörden und Politik: Ihre Interessen und Vorschläge finden Kooperationspartner – sei dies in der Raumplanung oder bei Fragen der Regulierung.

Wirkungsvoll zum Umgang mit Naturgefahren sind Dialog-Veranstaltungen mit der Öffentlichkeit – sowohl innerhalb als auch ausserhalb der GUSTAVO-Kantone. Wertvoll an solchen Anlässen ist das gemeinsame Auftreten unterschiedlicher Partner. Damit werden verschiedene Zielgruppen angesprochen und divergente Standpunkte ausgetauscht.

2 • Bevölkerung mitnehmen – eigene Mitarbeitende stärker integrieren

Der Umgang mit Naturgefahren in der Schweiz wird international beachtet und als vorbildlich gelobt. Fachpartner unternahmen viele Anstrengungen, entwarfen erste Strategien und setzten diese um. Jetzt ist es unabdingbar, die Bevölkerung mitzunehmen und in Veränderungsprozesse einzubeziehen. Zur Sprache kommen dabei die unterschiedlichen Rollen und die damit verbundenen Verantwortlichkeiten als Stimmbürger, Hauseigentümer, Bauherren oder andere Betroffene: Es geht auch um ihr Bedürfnis nach Sicherheit. Erst durch eine stärkere öffentliche Debatte über Ziele, Prioritäten und Möglichkeiten zum Schutz vor

Naturgefahren steigert die Bereitschaft für ein eigenverantwortliches Engagement. Anzustreben mit der Debatte sind realistische Möglichkeiten und keine unerreichbaren Idealzustände. Die Bevölkerung für Naturgefahren zu sensibilisieren ist ein langfristiges Unterfangen und beeinflusst beispielsweise auch die Raumplanung. Zentral zu gestalten sind passende Rahmenbedingungen – besonders bei der Finanzierung von individuellen Präventionsmassnahmen wie Anreize, Abzüge etc.

EMPFEHLUNG: Auch (Privat)Versicherer positionieren das Thema Naturgefahren in ihre Basiskommunikation. Dabei nutzen sie bestehende Plattformen wie Kundenmagazine, Website oder Jugendkanäle. Letztere eignen sich besonders für ein verstärktes Engagement, sei es als elektronisches Lehrmittel oder mit Veranstaltungen an Schulen. In der persönlichen Kommunikation geniessen Berater das grösste Vertrauen und damit hohe Glaubwürdigkeit. Hier ist das Thema ebenfalls zu verankern – im direkten Gespräch oder an Kundenanlässen. Deshalb sind zuvor diese Mitarbeitenden dafür zu sensibilisieren und inhaltlich zu schulen. So vermitteln sie die Thematik im konkreten Gespräch direkt bei den Umsetzern wie Bauherren, Architekten etc. Die Privatassekuranz nimmt das Thema in verschiedenen Kanälen auf und positioniert sich dadurch als kompetenter Ansprechpartner bei unterschiedlichen Akteuren.

Wird die öffentliche Diskussion der Thematik erwogen, bietet der vorgeschlagene Dialog Raum hierfür. Dies zwischen Fachpartnern und der Bevölkerung an Kundenanlässen oder gemeinsamen kantonalen Veranstaltungen. Zu diskutieren wäre auch die Rollenvielfalt der Versicherer und das Teilen der Verantwortlichkeiten für das integrale Risikomanagement von Naturgefahren. Zu klären sind auch Rahmenbedingungen wie (finanzielle) Anreize zum risikogerechten Verhalten respektive für Präventionsmassnahmen (siehe Thema 5, Empfehlung).

3 • Blick auf die Zukunft lenken – Veränderungen als Chancen

In der Schweiz ist das aktuelle Risikomanagement im Umgang mit Naturgefahren weit fortgeschritten. Grosse Herausforderungen liegen in künftig veränderten Rahmenbedingungen oder darin, Risiken frühzeitig zu antizipieren und anzugehen – und dafür auch die notwendige Akzeptanz zu erreichen. Weitere Herausforderungen sind klimabedingte häufigere Ereignisse, unerwartete Extremereignisse wie starke Erdbeben, geänderte politische Rahmenbedingungen oder die Wirtschaftslage. Auch gesellschaftliche Veränderungen, Wertewandel und Prioritätensetzung der Gesellschaft gehen einher mit zahlreichen Unsicherheiten.

EMPFEHLUNG: Versicherer identifizieren systematisch Szenarien – basierend auf ihren Erfahrungen. Sie gewichten und untersuchen relevante Fälle wie ein Extremereignis und dessen Schadenhöhe, oder mangelnde Akzeptanz für ein solidarisches System oder eine verstärkte Zentralisierung der Aufgaben bei der öffentlichen Hand. Bei der Entwicklung von Strategien sind die spezifischen Chancen und Gefahren abzuwägen. Besonders beachtet werden hier mögliche gesellschaftliche Reaktionen auf das Verhalten der Versicherer: Was würde passieren, wenn wir dies oder jenes entscheiden und kommunizieren? Diesen Fragen vorab mit Partnern zu diskutieren lohnt sich. Das Thematisieren von Unsicherheiten fördert eine vertiefte Auseinandersetzung.

4 • Flächendeckende Erdbebenversicherung – Chancen sorgfältig nutzen

Erdbeben sind eine Elementargefährdung und treten auch in der Schweiz mit einer gewissen Regelmässigkeit auf. Einzelereignisse mit grosser medialer Aufmerksamkeit führen der Öffentlichkeit die Gefahr von Erdbeben vor Augen wie beispielsweise das Tōhoku-Erdbeben im März 2011:

Politikerinnen und Politiker setzen das Thema wieder auf ihre Agenda. Eine flächendeckende Erdbebenversicherung erscheint wieder im Bereich des Möglichen. Sowohl Kantonale Gebäudeversicherer als auch Privatversicherer haben ihre Unterstützung signalisiert.

EMPFEHLUNG: Einbezogen werden alle relevanten Akteure für das Gestalten und Umsetzen einer Erdbebenversicherung. So werden mögliche Ängste oder Widerstände frühzeitig erkannt und angesprochen. Die Gefahr besteht, dass eine Erdbebenversicherung von der Bevölkerung als «weiteres Geschäftsfeld» oder «Geschäftemacherei» wahrgenommen wird. Gerade Privatversicherer bereiten sich vor, mit Vorwürfen umzugehen wie: In der Schweiz sei ja bisher auch kaum etwas passiert und die Versicherer wollen nur mehr Geld verdienen.

5 • Solidarität weiterentwickeln – Prävention mit Anreizen fördern und darüber kommunizieren

Versicherer und relevante Akteure fragen, wie die Prävention gestärkt werden kann. Die tiefen Einheitsprämien ohne Berücksichtigung der Risikoexposition bilden keine Anreize für ein privates Engagement in der Prävention und im Objektschutz. Einzelne beklagen wiederholt Schadensfälle und ergreifen trotzdem keine Objektschutz-Massnahmen. Dieses Verhalten strapaziert die Solidarität von jenen, die entweder selten oder nicht von Schäden betroffen sind oder Prävention auf eigene Kosten betreiben. Das solidarische Versicherungssystem ist auch ein wesentlicher Standortvorteil für Unternehmen und Liegenschaftsbesitzer. Diesen gesellschaftlichen Wert der Solidarität gilt es zu erhalten. Der Wille dazu ist breit verankert – jedoch nur solange er als fair empfunden wird.

EMPFEHLUNG: Anreizsysteme und passende Rahmenbedingungen können helfen, Objektschutzmassnahmen zu fördern und die Versicherbarkeit und den Fortbestand des solidarischen Versicherungssystems zu bewahren. Differenzierte Anpassungen innerhalb des bestehenden Versicherungssystems sind weiter zu entwickeln. Prüfwert scheinen individuelle Anreize wie höherer Selbstbehalt oder Steuerabzüge für präventive Massnahmen. Wirkung zeigen jedoch nur Beiträge ab einer gewissen Höhe. Erste Beispiele existieren in einzelnen Kantonen.

Die Privatassekuranz beteiligte sich finanziell an Schutzobjekten auf der Ebene von Gemeinden/Quartieren. Damit erzeugten sie wesentliche Anreize bei Entscheidungsträgern – Massnahmen wurden an die Hand genommen und umgesetzt. Auf diese Weise tragen Privatversicherer nachhaltig zum Verwirklichen des Schutzziels bei. Aber, sind solche Präventionsprojekte öffentlich bekannt? Kaum oder nur gering. Wir empfehlen, diese Projekte stärker bekannt zu machen. Versicherer erscheinen als glaubwürdig und engagiert, wenn sie als ein Präventions-Partner auftreten, der Massnahmen und Schutzziele mitgestaltet und eine Expertenrolle beim Umsetzen einnimmt.

6 • Spanne der Aufmerksamkeit beachten – Glaubwürdigkeit gezielt nutzen

Die Schweizer Bevölkerung beschäftigt sich aktuell mehr mit der Finanzmarkt- und Wirtschaftskrise sowie deren Auswirkungen – die Naturgefahren-Problematik wird kaum beachtet. Ein weiterer Grund für das eher geringe Interesse ist auch das schweizerische kostengünstige und effiziente Versicherungssystem. Extremereignisse wie z. B. Hochwasser oder Erdbeben mit direkt betroffenen Menschen erreichen punktuell eine hohe Aufmerksamkeit. Sie werden dementsprechend auch medial inszeniert.

EMPFEHLUNG: Im Nachgang von Natur-Schadensereignissen beachtet die Öffentlichkeit die Versicherer vermehrt. Sie sind glaubwürdige Gesprächspartner, ihr Kerngeschäft ist angesprochen – das Regulieren von Schäden. Im Ereignisfall interessiert auch das Versicherungssystem. Diese Spanne der Aufmerksamkeit in der Öffentlichkeit sowie die hohe Glaubwürdigkeit ist gezielt zu nutzen, um Themen, welche die Privatversicherer beschäftigen zu thematisieren – so beispielsweise Veränderungen, Stärken, Chancen und Gefahren des jetzigen Systems, Solidarität, Deckungsgrenzen, Verantwortlichkeiten der Prävention oder die Rollenvielfalt der Privatversicherer. Die Privatassekuranz positioniert sich glaubwürdig, sie verstärkt ihre Stellung als wichtiger Ansprechpartner gerade zur Versicherbarkeit von Naturgefahren – auch bei Fachpersonen und Medien. Reputation und Vertrauen werden gestärkt. Die Kommunikation zum Thema ist frühzeitig vorzubereiten und soll auch neue Medien mit einbeziehen.

Ernüchterung als Folge auf die Katastrophenbremse könnte die aufgebaute Glaubwürdigkeit und das Vertrauen in die Assekuranz schädigen.

EMPFEHLUNG: Die Privatversicherer sollten in Fachkreisen mit anderen Akteuren wie BAFU, KGV und Wissenschaft die Kommunikation der Katastrophenbremse reflektieren. Die aktive Kommunikation zur Katastrophenbremse im geeigneten Zeitpunkt, könnte die Glaubwürdigkeit der Privatversicherer stärken. Aber aufgepasst, diese Problematik öffentlich zu thematisieren könnte beispielsweise auch als «Panikmache» gewertet werden. Die Kommunikation ist vor, während und nach einem Ereignis tiefgreifend zu prüfen und mögliche Reaktionen von Bevölkerung und Politik zu antizipieren.

7 • Kommunikation im Umgang mit Extremereignissen – Aufbau eines Fachkreises

Versicherer kommunizieren bei grossen Schadensfällen und Schäden nach Naturereignissen routiniert. Zahlen liegen rasch vor, Mitarbeitende sind erfahren im Umgang und Abwickeln von Schadenmeldungen. Die Kommunikation greift Erfolgsfaktoren wie das Vermitteln von Handlungswissen auf. Doch, was bedeutet es für die Reputation der Versicherer, wenn bei einem Grossereignis die Katastrophenbremse angewendet werden sollte? Weder Privatversicherer noch Behörden haben die Katastrophenbremse aktiv thematisiert. Im Gegenteil, 2005 stellten sich die Privatversicherer als unerschütterliche Partner bei der Bewältigung von Naturkatastrophen dar. Die Bevölkerung erwartet, dass auch ein künftiges Extremereignis von Versicherern und dem Versicherungssystem problemlos bewältigt wird. Die

Referenzen

Der vorliegende Synthesebericht basiert auf einem umfangreichen Grundlagenbericht der Stiftung Risiko-Dialog, der hauptsächlich folgende Elemente dokumentiert:

- Erkenntnisse aus aktueller Fachliteratur (Literaturauswahl siehe Anhang I)
- Fazit aus 22 Tiefeninterviews mit Experten unterschiedlicher Akteure (Liste der Interviewpartner siehe Anhang II)
- Resultate zweier Medienanalysen in Zusammenarbeit mit dem Institut für Publizistikwissenschaft und Medienforschung IPMZ der Universität Zürich (Helena Zemp und Heinz Bonfadelli)

Unseren herzlichen Dank sprechen wir allen Experten aus, die sich für die umfangreichen Gespräche, Tiefeninterviews und im Rahmen der Begleitgruppe (M. Fischer, S. Hess und B. Spicher) am Projekt «Die Privatversicherer in der Naturgefahren-Debatte – aus Sicht von Experten, Medien und Bevölkerung» engagiert haben. Ohne ihre tatkräftige Unterstützung und Begleitung während des Entstehungsprozesses wäre das Projekt nicht umzusetzen gewesen. Das Projekt und der Bericht wurde durch den Kessler-Fonds und den Forschungsbereich I.V.W. der Universität St. Gallen massgeblich mitinitiiert und namhaft unterstützt. Den Verantwortlichen sei an dieser Stelle ebenfalls herzlichst gedankt.



Anhang I: Literatur

- Ackermann, W., Haller, M. (Hrsg.) (1995):** Versicherungswirtschaft - kundenorientiert. Zürich: Verlag des Schweizerischen Kaufmännischen Verbandes.
- CapHazNet (Hrsg.) (2010):** Risk Perception and Natural Hazards. CapHazNet WP3. Stuttgart.
- Diercke, P. (1984):** Wörterbuch der Allgemeinen Geographie. Braunschweig.
- Elverfeldt, K., Glade, T., Dikau, R. (2008):** Naturwissenschaftliche Gefahren- und Risikoanalyse. In: Felgentreff C. & Glade T. (Hrsg.) (2008): Naturrisiken und Sozialkatastrophen. Spektrum Akademischer Verlag, Heidelberg 31-46.
- Fischer, M. (2004):** Solidarität schafft Sicherheit. Die Kantonalen Gebäudeversicherungen als System. Interkantonaler Rückversicherungsverband. In: Pfister, Ch., Summermatter, S. (Hrsg.) (2004): Katastrophen und ihre Bewältigung. Perspektiven und Positionen. Berner Universitätsschriften; Bd. 49, Bern: Haupt Verlag.
- gfs.bern, SVV (Hrsg.) (2005):** Erdbeben-Versicherung entspricht Wunsch. Kurzbericht zur Studie «Erdbeben».
- gfs.bern, Credit Suisse (2011):** Starker Franken schwaches Vertrauen. Credit Suisse Sorgenbarometer 2011. Schlussbericht.
- gfs.bern, Credit Suisse (2011):** Vertrauen in Marke Schweiz, Misstrauen in Märkte der Welt. Ich-Bezogenheit der Schweiz. Credit Suisse Identitätsbarometer 2011. Schlussbericht.
- Hausmann, P. (1998):** Überschwemmungen: Ein versicherbares Risiko? Schweizerische Rückversicherungs-Gesellschaft, Zürich
- IPCC (2007):** Synthesis Report 2007. Online unter: http://www.ipcc.ch/pdf/assessment-report/ar4/syr/ar4_syr.pdf, S. 30 (zugegriffen am 25.08.2011).
- Jacob, D., Göttel, H., Kotlarski, S., Lorenz, P., Sieck, K. (2008):** Klimaauswirkungen und Anpassung in Deutschland – Phase 1: Erstellung regionaler Klimaszenarien für Deutschland.
- Königswieser, R., Haller, M., Maas, P., Jarmai, H. (Hrsg.) (1996):** Risiko-Dialog. Div, Dt. Inst.-Verlag.
- Luhmann, Niklas (2004 [1986]):** Ökologische Kommunikation, VS-Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden.
- Münchener Rück (2007):** Zwischen Hoch und Tief. Wetterrisiken in Mitteleuropa. Edition Wissen.
- OcCC (Hrsg.) (2003):** Extremereignisse und Klimaänderung. Bern.
- OcCC / ProClim (Hrsg.) (2007):** Klimaänderung und die Schweiz 2050. Erwartete Auswirkungen auf Umwelt, Gesellschaft und Wirtschaft. Online unter: <http://proclimweb.scnat.ch/portal/ressources/291.pdf> (zugegriffen am 02.02.2012).

- Pfister, Ch. (2009):** Die Katastrophenlücke des 20. Jahrhunderts und der Verlust traditionellen Risikobewusstseins. In: GAIA 18/3 (2009): 239-246.
- PLANAT (Hrsg.) (2004):** Sicherheit vor Naturgefahren. Vision und Strategie. Planat Reihe.
- Poliwoda, G. N. (2007):** Aus Katastrophen lernen. Sachsen im Kampf gegen die Fluten der Elbe 1784 und 1845. Böhlau Verlag, Köln.
- Renn, O. et al. (2007):** Risiko. Über den gesellschaftlichen Umgang mit Unsicherheit. Oekom Verlag, München.
- Schweizerischer Versicherungsverband SVV:** Solidarität unter den Versicherten dank Einheitsprämien. Online unter: <http://www.svv.ch/de/konsumenten/praevention/versicherung-gegen-naturgefahren/solidaritaet-unter-den-versicherten-durch-e> (zugegriffen am 01.03.2012).
- Siegrist et al. (2004):** Hochwassergefahren in der Schweiz: Risikobewusstsein in der Bevölkerung und die Implikation für eine erfolgreiche Risikokommunikation. PLANAT.
- Stampfli, N., Siegrist, M. (2008):** Erinnerungswert von Hochwasserereignissen. In: BAFU / WSL 2008: Ereignisanalyse Hochwasser 2005, Teil 2 (362 ff.).
- Taleb, N. N. (2008):** Der schwarze Schwan. Die Macht höchst unwahrscheinlicher Ereignisse. Carl Hanser Verlag, München.
- UNDRO (1991):** Mitigation natural disasters. Phenomena, Effects and options. United Nations Disaster Relief, New York.
- Varnes D. J. (1984):** Landslides hazard zonation: a review of principles and practice. Natural Hazards 3. UNESCO, Paris.
- Weichselgartner, J. (2002):** Naturgefahren als soziale Konstruktion. Eine geographische Beobachtung der gesellschaftlichen Auseinandersetzung mit Naturrisiken. Aachen: Shaker.
- Wild-Eck, S. (2003):** Wahrnehmung von Orkan Lothar durch die Schweizer Bevölkerung. BUWAL.
- Zemp, H., Bonfadelli, H. (2008):** Hochwasser im Spiegel der Presse. In: BAFU / WSL 2008: Ereignisanalyse Hochwasser 2005, Teil 2 (348ff.).

Anhang II:

Liste der Interviewpartner

	Name	Vorname	Institution*
1	Denzler	Lukas	Freischaffender Journalist
2	Dettwiler	Andreas	Kantonale Gebäudeversicherung Bern GVB
3	Fischer	Markus	Kantonale Gebäudeversicherung Graubünden GVG
4	Flück	Peter	Gemeinde Brienz
5	Götz	Andreas	Nationale Plattform Naturgefahren PLANAT, BAFU
6	Gmür	Ansgar	Schweizerischer Hauseigentümerverband HEV
7	Hegg	Christoph	Eidgenössische Forschungsanstalt für Wald, Schnee und Landschaft WSL
8	Hess	Josef	Kanton Obwalden
9	Kempe	Michael	Universität St. Gallen HSG
10	Keusen	Hans Rudolf	Geotest AG, PLANAT
11	Krieger	Beat	Schweizerischer Versicherungsverband SVV
12	Lienert	Christoph	Kantonale Gebäudeversicherung Bern GVB
13	Loat	Roberto	Bundesamt für Umwelt BAFU
14	Müller	Rudolf	RUAG Components
15	Poliwoda	Guido-Nicolaus	Universität Bern
16	Rutishauser Hernandez	Birgit	Zürich Schweiz Versicherung
17	Siegrist	Michael	ETH Zürich
18	Spicher	Bruno	Mobiliar Versicherung / SVV, PLANAT
19	Sutter	Hermann	Helvetia Versicherungen
20	Walser	Erich	Schweizerischer Versicherungsverband SVV
21	Wegmann	Matthias	Sicherheitsinstitut Swissi
22	Wiesner	Michael	Schweizerischer Versicherungsverband SVV

* Institution / Tätigkeit zum Zeitpunkt des Interviews

