

## Hagel Juni 2021 - Schadenbewältigung

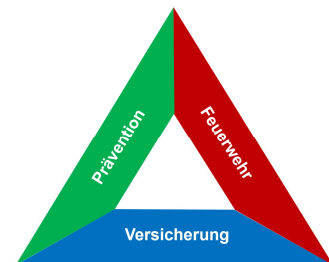
Aus- und Weiterbildung Chef/Chefin Bevölkerungsschutz

Ben Emmenegger – Abteilungsleiter Versicherung  
Peter Sidler – Leiter Schaden



## GVL - Versicherung

- Alle Gebäude im Kanton Luzern sind versichert
- Versicherung gegen Feuer- und Elementarschäden
- Solidarischer Versicherungsgedanken
- Die Gebäude sind zum Neuwert versichert
  
- Gründung: 1810
- Versicherte Gebäude: über 123 000
- Versicherungswert: circa 126 Milliarden Franken



# GVL Schadenstatistik

## Feuerschäden

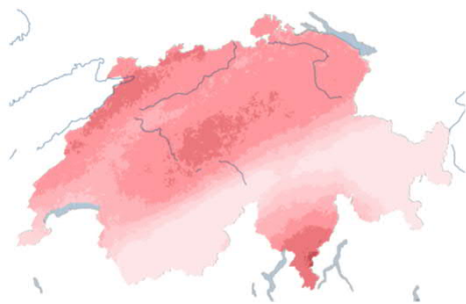
	Schadenfälle	in CHF
2018	501	16 Mio.
2019	552	14 Mio.
2020	494	14 Mio.
2021	540	27 Mio.
2022	652	15 Mio.
20-Jahr-Durchschnitt	805	15 Mio.

## Grösste Elementarereignisse

	Schadenfälle	in CHF
1998 – Hagel	10700	75 Mio.
1999 – Sturm Lothar	20300	59 Mio.
2005 – Hochwasser	4800	234 Mio.
2018 – Sturm Burglind	7800	23 Mio.
2021 – Hagel	19500	400 Mio.
20-Jahr-Durchschnitt	4176	43 Mio.

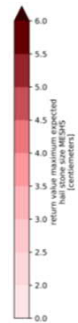
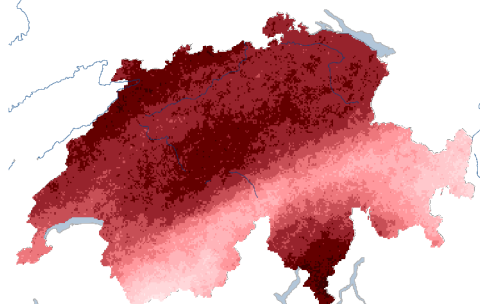
# Hagelgefährdung Schweiz

▪ 5-jährliche Wiederkehrperiode



Quelle: [www.meteoschweiz.admin.ch](http://www.meteoschweiz.admin.ch)

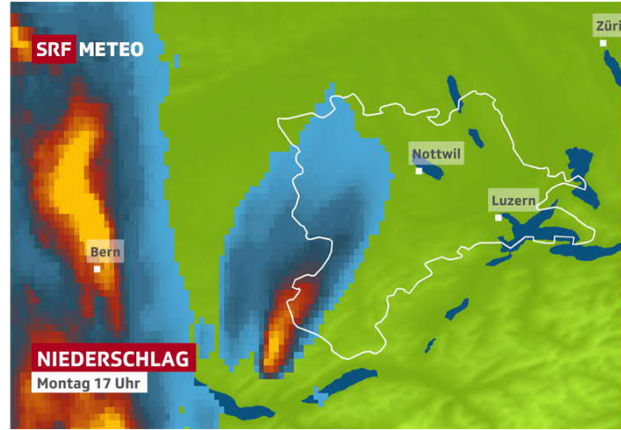
▪ 20-jährliche Wiederkehrperiode



## Gewitter vom 28.06.2021 (1/3)



Quelle: SRF Meteo



Quelle: SRF Meteo

## Gewitter vom 28.06.2021 (2/3)

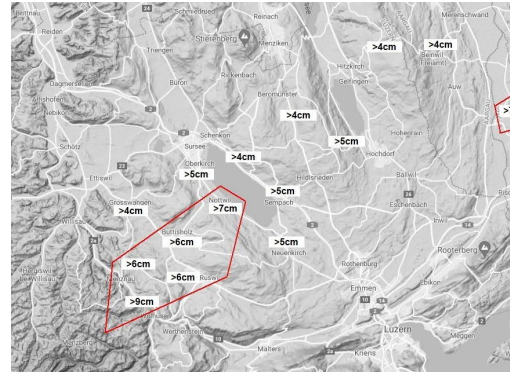
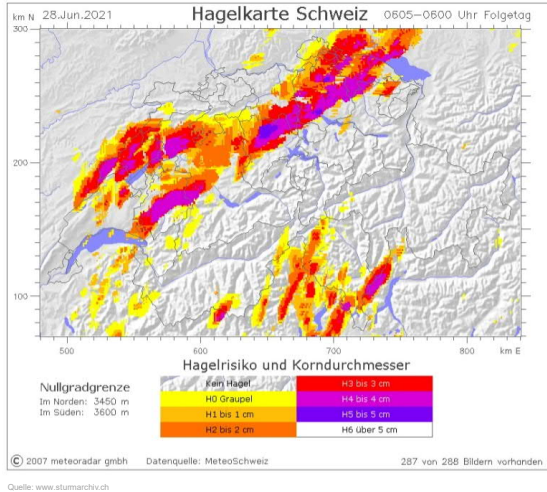


Quelle: [www.sturmarchiv.ch](http://www.sturmarchiv.ch) | Sempachersee



Quelle: [www.sturmarchiv.ch](http://www.sturmarchiv.ch) | Zürichsee

## Gewitter vom 28.06.2021 (3/3)



## Grösse der Hagelkörner



- Die Hagelkörner erreichten einen Durchmesser von bis zu 9cm!



## Video des Hagelschlags



Quelle: GVL | Wofhusen LU

## Energie der Hagelkörner



Quelle: www.sturmarchiv.ch | Wofhusen LU



Quelle: GVL

- Die Anzahl grosser Hagelkörner >6 cm war sehr hoch

## Beschädigtes Auto



Quelle: GVL

- Die Energie der Hagelkörner lässt sich an einem zerstörten Auto veranschaulichen

## Beschädigte Gebäude (1/7)



Quelle: GVL



Quelle: GVL



## Beschädigte Gebäude (2/7)



Quelle: GVL



Quelle: GVL

## Beschädigte Gebäude (3/7)



Quelle: GVL

## Beschädigte Gebäude (4/7)

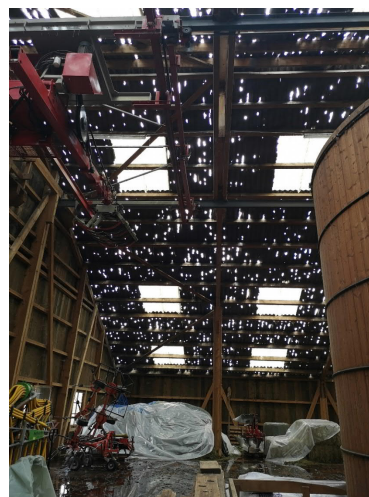


Quelle: GVL

## Beschädigte Gebäude (5/7)



Quelle: GVL



Quelle: GVL



## Beschädigte Gebäude (6/7)



Quelle: GVL



Quelle: GVL

## Beschädigte Gebäude (7/7)



Quelle: GVL

## Komplexe Gebäudeschäden

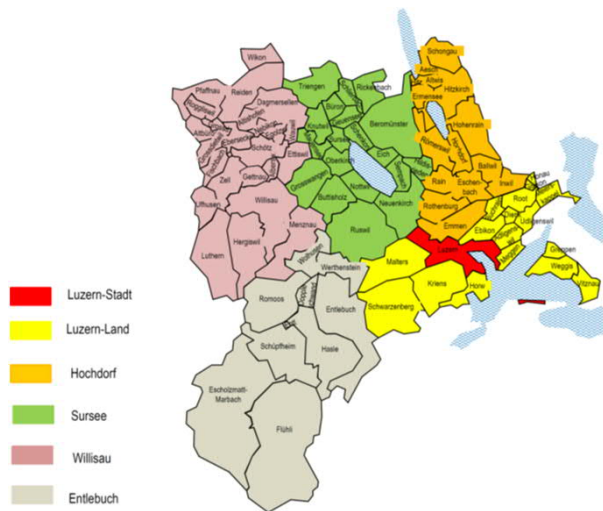
- Die Gebäude wurden stark beschädigt. Unter anderem waren folgende Bauelemente betroffen:
  - Bedachung
  - Dachfenster
  - Dachrandabschlüsse
  - Dachentwässerung
  - Fassaden
  - Fensterrahmen und Fenstersimse
  - Lamellenstoren
  - Solaranlagen
  - Innenraum der Gebäude (Wasser durch undichte Gebäudehülle)

## Krisenbewältigung – Tag 1

- Übersicht über das Ausmass der Schäden erhalten
- Festlegen der am stärksten betroffenen Gebiete
- Erste Schätzung der Anzahl Schäden und Schadenssummen
- Entscheid – Organisation Massenergebnis aufbauen
  - Krisenstab bilden (Direktor, Schaden, Kundendienst, Kommunikation, Informatik)
  - Aussendienst aufbieten (Stufe Massenergebnis)
  - Verstärkung der Ressourcen im Innen- und Aussendienst (Unterstützung durch KGV's)
  - Koordinationssitzung in Wolhusen und Region Sursee
  - Bilden von Teams für die Schaden Hotspots
  - Priorisieren der Schadenfälle
  - Verschiedenes (Umzug an Ringstrasse, Logistik aufbauen, mieten von zusätzlicher Bürofläche, IT-Infrastruktur ausbauen, Risikoanalysen, IT-Projekt GemDat pausieren)



## Organisation Aussendienst



- 45 Experten (Erhöhung Pensum)
- 10 ehemalige Experten
- 10 Unterstützung durch KGV's

## Krisenbewältigung – Tag 2

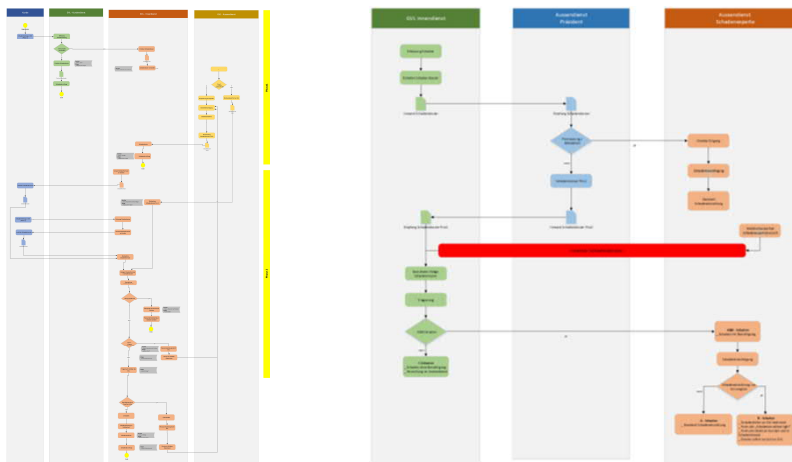
- Lagebesprechung Krisenstab
- Neue Beurteilung der Anzahl Schadenfälle und Schadensumme
- Kommunikationskonzept (Telefon, Webseite, Kunden, Medien usw.)
- Festlegen von Gebietsverantwortlichen und Zuteilung von Schadenteams
- Distribution der Schadendossiers in die Gebiete (Papierdossier)
- Festlegen der Kriterien für die Priorisierung der Besichtigungen
- **Entscheid – Schadenabwicklung muss dem Extremereignis angepasst werden**
  - Ereignisspezifische Weisungsblätter für Schadenabwicklung
  - Arbeitsabläufe müssen angepasst werden
  - Fokus auf die Kernaufgaben der GVL (keine Beratungen)

## Krisenbewältigung - Massnahmen

- Kundensreiben für vereinfachte Schadenabwicklung und Priorisierung
- Distribution der Schadendossier durch den Innendienst
- Aufbau eines Supportteams für den Innendienst
- Priorisierung und Koordination der Schadenfälle durch Innendienst
- Weisungsblätter (einheitliche Schadenerfassung, einheitliche Schadenregulierung, Kompetenzen der Experten erweitern usw.)
- Vereinfachtes Verfahren für Kleinschäden
- Prüfen der Rechnungen in kurzer Zeit nicht möglich => Akontozahlungen

## Krisenbewältigung –Workflow Schadenabwicklung

- Prozessorientiertes Vorgehen zwingend erforderlich!





## Ein extremes Elementarschadenjahr 2021

Monat	Schadenfälle [Anzahl]	Schadensumme [Mio. CHF]
Januar	42	0.42
Februar	26	0.10
März	132	0.35
April	5	0.02
Mai	4	0.01
Juni	16'046	382.34
Juli	2'165	22.20
August	34	0.99
September	2	< 0.01
Oktober	44	0.14
November	2	0.01
Dezember	11	0.03
TOTAL	18'513	406.62

Hagel 28.06.2021  
Schadenfälle: 13'196  
Schadensumme: 357.5 Mio. CHF

## Einordnung des Hagelereignisses

- Der Hagelzug vom 28.06.2021 war das grösste Elementarereignis in der über 200-jährigen Unternehmensgeschichte.
- Die Intensität des Ereignisses war extrem hoch. Die Grösse der Hagelkörner, wie auch deren Häufigkeit, war ausserordentlich.
- Nicht nur die Anzahl Objektschäden sondern auch die Komplexität der Schäden war hoch.
- Der Hagelzug verursachte 13'196 Objektschäden mit einer Schadensumme von CHF 357.5 Millionen.

## Wichtige Erkenntnisse

- Die Krisenplanung soll auf verschiedene Schadenszenarien erweitert werden
- Die Kommunikation hat in Krisensituationen eine sehr hohe Bedeutung
- Zusätzliche personelle Ressourcen sollen für Extremereignisse schnell zur Verfügung stehen
- Die Schadenmeldungen müssen genügend Informationen enthalten um eine Priorisierung zu ermöglichen
- Krisenmanagement ist eine hoch agile Herausforderung. Eine gute Planung im Voraus ist dabei essentiell. In der Umsetzung muss diese Planung periodisch überprüft, Massnahmen eingeleitet, die Auswirkungen dieser überprüft und gegebenenfalls angepasst werden.

## Diskussion und Fragen

