



Außergewöhnlich  
versichert

Es ist wichtiger  
wen wir versichern,  
als was wir  
versichern.

Robert Hiscox,  
Chairman Hiscox

## Inhalt

2

Außergewöhnlich versichert	4
Der gestohlene Napoleon	6
Schmuck und Sport	12
Teures Seminar am Kreml	18
Teure Personalvermittlung	24
Die Broschüre und der Fehlerteufel	30
Feuer in der Ferienvilla	36
Fehlende Haltbarkeit	42
Petrus auf Eis	48
Die Schadenphilosophie von Hiscox	52
Hiscox und wohlhabende Privatkunden	53
Hiscox und Geschäftskunden	54
Hiscox: Fakten	55
Hiscox: Zahlen	56

3

#### 4 **Bei Hiscox genießen Kunden herausragenden**

**Versicherungsschutz.** Hiscox ist ein traditionsreicher internationaler Spezialversicherer: Wir versichern wohlhabende Privatkunden sowie Unternehmen aus den Bereichen IT, Unternehmensberatung, Kommunikation, Medien und zahlreiche andere Berufsgruppen. Die Schadensbeispiele in dieser Broschüre beschreiben Fälle aus unserer internationalen Versicherungspraxis. Sie machen deutlich, dass man bei Hiscox wie bei keinem anderen Unternehmen versichert ist...

## Der gestohlene Napoleon



## Normalerweise wäre Napoleon nicht mehr zurückgekehrt.

Der Attaché-Koffer eines unserer Kunden wird gestohlen. Das kann passieren. Aber in dem Koffer befindet sich auch ein Buch über Napoleon aus dem Jahr 1870. Obwohl Hiscox den Schaden umgehend ausgezahlt hätte, wäre damit der emotionale Wert nicht ersetzt. Deshalb machen wir uns sofort auf die Suche und finden ein anderes Exemplar. Aus demselben Jahr und derselben Auflage. Gemeinsam mit unserem Kunden haben wir das Buch feierlich in das Bücherregal zurückgestellt.

**Schaden:**

Der Preis eines vergleichbaren Exemplars  
aus dem Jahr 1870.

**Das Besondere:**

Abgesehen davon,  
dass unser Kunde sich unglaublich freut,  
ist das „neue“ Buch über Napoleon  
besser erhalten als das gestohlene Exemplar.



Wir gehen weiter  
als andere Versicherer.  
Wir zahlen den Schaden  
oder lösen das Problem.  
Schnell und fair.

Bronek Masojada,  
CEO Hiscox



12

### Schmuck und Sport

**Unsere Kundin, eine passionierte Skiläuferin, ist für das letzte Ski-Saisonwochenende in den französischen Alpen.** Das Wetter ist hervorragend und die Tage sind bereits recht warm. Aus diesem Grund zieht sie im Sessellift ihre Handschuhe aus und streift dabei versehentlich auch ihren Verlobungsring vom Finger. Dieser fällt circa 100 Meter in die Tiefe und verschwindet zwischen den Tannen im Schnee.

13

Schaden:  
€ 95.000,-

Das Besondere:

Wie auch beim Napoleon Buch hat Hiscox versucht, den Ring wiederzufinden, da er für die Kundin einen hohen ideellen Wert hatte: mit Schneekatzen haben Gutachter den Ring gesucht – leider jedoch ohne Erfolg.



Wir legen Wert darauf,  
Schäden fair zu ersetzen.  
Dafür stehen wir.

Bronek Masojada,  
CEO Hiscox



### **Teures Seminar am Kreml**

### **Unser Versicherungsnehmer ist ein Seminarveranstalter.**

Dieser bucht in seinem Reisebüro neben der Hotelunterbringung auch den Flug nach Moskau und bittet um Auskunft über alle erforderlichen Einreiseunterlagen. Sein Reisebüro versäumt es, ihn auf die Notwendigkeit eines Einreisevisums hinzuweisen. Beim Abflug wird er zurückgewiesen. Die schon angereisten Seminarteilnehmer, die die Reise selber gebucht haben, verlangen ihre Reisekosten (Flug- und Hotelkosten) für das ausgefallene Seminar vom Veranstalter zurück.

Schaden:  
€ 15.000,-

**Das Besondere:**

Da die Sachlage aufgrund einer guten Dokumentation innerhalb von 24 Stunden geklärt werden kann, erhalten die Seminarteilnehmer ihre Reisekosten umgehend von Hiscox zurück.



Hiscox ist kein Massenproduzent  
von Versicherungspolicen.

Wir konzentrieren uns auf die Gebiete,  
auf denen wir stark

und kompetent sind.

Bronek Masojada,  
CEO Hiscox



### Teure Personalvermittlung

**Ein erfolgreicher Headhunter hat von einem seiner Stammkunden einen neuen Auftrag erhalten: Die Besetzung der Position des Finanzvorstands.** Nach einigen Vorstellungsrunden hat der Auftraggeber sich für einen Kandidaten entschieden. Später kommt es im Rahmen der Geschäftsführung zu Unregelmäßigkeiten, die zu Lasten des Unternehmens gehen. Es stellt sich heraus, dass der Kandidat wegen Betruges vorbestraft war. Der Headhunter hatte es trotz ausdrücklicher Vorgaben versäumt, ein polizeiliches Führungszeugnis einzuholen. Für den entstandenen Schaden macht das Unternehmen den Headhunter verantwortlich.

Schaden:

€ 145.000,-

Das Besondere:

Durch eine Streitschlichtung mit viel Fingerspitzengefühl konnten Rufschädigung und negative Publicity für den Headhunter und seinen Kunden vermieden werden.



Drei Fragen sind uns  
besonders wichtig:  
Wer ist der Kunde?  
Wer ist der Kunde?  
Wer ist der Kunde?

Robert Hiscox,  
Chairman Hiscox



## Die Broschüre und der Fehlerteufel

### **Wenn eine Werbeagentur keine Werbung für sich macht.**

31

Einer unserer Kunden, eine mittelständische Werbeagentur, erhält einen vielversprechenden Auftrag. Die Agentur erstellt eine Broschüre für eine große kulturelle Veranstaltung. Doch die gedruckten Broschüren enthalten Rechtschreibfehler und unscharfe Fotos. 50.000 Exemplare müssen vernichtet werden. Der Auftraggeber droht mit einer Schadenersatzforderung. Noch sichtlich beschämt ruft der Leiter der Werbeagentur bei uns an. Wir entscheiden schnell, damit unser Kunde den Auftrag rechtzeitig erfüllen kann. Die Broschüren werden neu hergestellt und Hiscox übernimmt die anfallenden Kosten. Die Geschäftsbeziehung zwischen der Werbeagentur und dem Auftraggeber ist gerettet.

**Schaden:**

€ 125.000,-

**Das Besondere:**

Nicht nur die Werbeagentur,  
sondern auch ihr Auftraggeber  
wissen die unbürokratische und schnelle Lösung  
durch Hiscox zu schätzen.



Wir konzentrieren uns  
auf Versicherungsschutz  
- nicht auf Ausschlüsse.

Robert Hiscox,  
Chairman Hiscox



### Feuer in der Ferienvilla

**Was passiert, wenn in einer feudalen Villa an der Côte d'Azur ein Wassererhitzer Feuer fängt?** Es entsteht stinkender, öliger Ruß, der sich auf die gesamte Innenausstattung legt. Auch auf die teuren Gemälde und andere Wertgegenstände. Das Haus ist vollkommen unbewohnbar. Deshalb bringt Hiscox die Familie sofort in einer anderen schönen Ferienvilla unter. Fachkräfte eines spezialisierten Reinigungsunternehmens werden umgehend eingeflogen. Sie lösen die herausfordernde Aufgabe in kürzester Zeit. Als der Eigentümer nach einer Woche sein blitzsauberes Haus wieder betritt, ist der Sommer gerettet.

Schaden:  
€ 165.000,-

Das Besondere:

Den Kunden begeistert hier insbesondere  
der schnelle und professionelle Einsatz.



Einer unserer  
wichtigsten Grundsätze:  
**Zuverlässigkeit**

Robert Hiscox,  
Chairman Hiscox



### Fehlende Haltbarkeit

### Ein IT-Dienstleistungsunternehmen erstellt eine Logistiksoftware für ein Logistikunternehmen in der Lebensmittelbranche.

Das Logistikunternehmen wirft unserem Kunden vor, Fehler bei der Programmierung gemacht zu haben. Hierdurch sollen die Haltbarkeitsdaten falsch erfasst worden sein, weswegen eine verspätete Auslieferung an den Handel erfolgt. Am Ziel angekommen, sind Teile der Lebensmittel bereits verdorben. Unser Kunde erklärt plausibel, dass der Fehler nicht an seiner Programmierung liegen kann. Gemeinsam kommen wir zu dem Ergebnis, dass ein Verschulden seinerseits an dem Eintritt des Schadens alles andere als eindeutig ist. Unser Kunde bittet uns, ihn bei der Abwehr der gegen ihn erhobenen Ansprüche vor Gericht zu unterstützen.

**Schaden:**  
€ 135.000,-

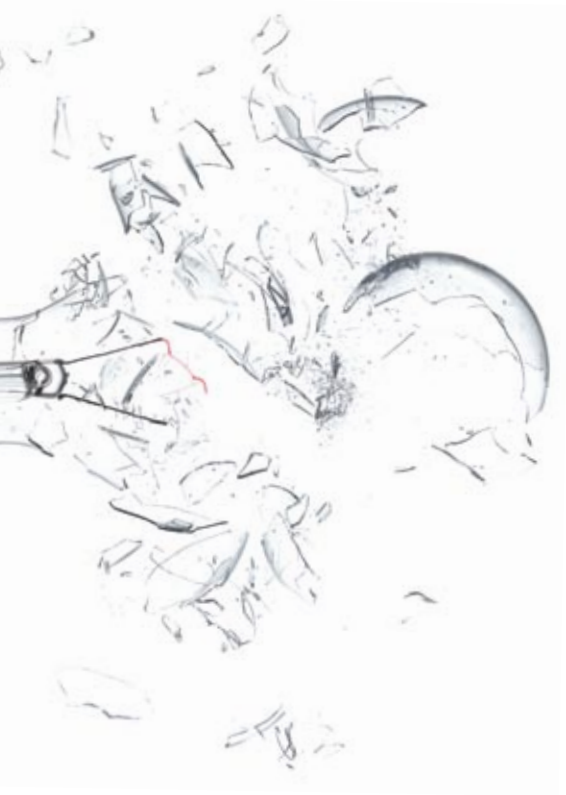
**Das Besondere:**

Es gelingt uns, die Wogen zwischen allen Beteiligten - unserem Kunden, seinem Auftraggeber und dessen Abnehmer - durch einen für alle Seiten zufriedenstellenden Vergleich zu glätten.



Wir suchen nach Gründen,  
Schäden auszugleichen  
- nicht nach Gründen,  
diese abzulehnen.

Robert Hiscox,  
Chairman Hiscox



### **Petrus auf Eis**

**Petrus und Eis passen nicht zusammen.** Bereits 1994 kann unser Kunde fünf Kartons à 16 Flaschen Chateau Petrus, Chateau Latour, Chateau Margaux und Chateau Haut-Brion für das Millenniumjahr 2000 reservieren. Eines Tages im Jahr 2007 entdeckt seine Haushälterin, dass das Thermometer im Weinkeller eine ungewöhnlich niedrige Temperatur anzeigt. Es ist so kalt, dass sich Eiskristalle auf den Flaschen bilden. Grund hierfür ist ein defektes Thermostat. Ein Blitzschlag, der sich einige Tage zuvor ereignete, verursachte Überspannungsschäden an diversen elektronischen Geräten im Haus, so auch am Temperaturregler im Keller. Die Edelweine wurden so stark heruntergekühlt, dass diese „kippten“.

Schaden:

€ 150.000,-

Das Besondere:

Weinexperten prüfen den Wein stichprobenartig und befinden, dass dieser in keinster Weise mehr der Qualität entspricht, die ein solcher Wein haben muss. Hiscox bezahlt den Schaden umgehend und erhält im Gegenzug die restlichen „gekippten“ Flaschen - ein Schadensbeispiel zum Anfassen.



52 **Die Schadenphilosophie von Hiscox unterscheidet sich stark von der Vorgehensweise anderer Versicherer.** Anstatt im Schadensfall sofort nach Versicherungsausschlüssen zu suchen, konzentrieren wir uns auf eine schnelle und faire Schadenregulierung. Nach Abschluss der Schadensprüfung überweisen wir unseren Kunden innerhalb von 24 Stunden den Regulierungsbetrag. Im Jahr 2006 hat Hiscox in 98% der gemeldeten Schäden Erstattungsleistungen erbracht.

- Mehr als ein Dutzend Königsfamilien sind bei Hiscox versichert.
- Wir sind der Versicherer der Vermögenden:  
Vereinigtes Königreich: 40% der Reichsten 500  
Deutschland: 30% der Reichsten 100  
Frankreich: 30% der Reichsten 400  
Niederlande: 36% der Reichsten 100
- Die Privathaushalte vieler Geschäftsführer der internationalen Versicherungsbranche sind bei Hiscox versichert.

- 54
- Renommierete Unternehmen, wie auch Newcomer aus den Bereichen IT, Beratung und Medien zählen zu unseren Kunden.
  - Zwei der Top Five IT Unternehmen weltweit sind bei Hiscox versichert.
  - Führende Telekommunikations-Unternehmen weltweit genießen den außergewöhnlichen Versicherungsschutz von Hiscox.

- Seit 1901 ist Hiscox bei 'Lloyd's' in London, dem weltweit größten Versicherungsmarktplatz, aktiv.
- Hiscox ist im Vereinigten Königreich, in Belgien, Deutschland, Frankreich, Irland, Jersey, den Niederlanden, Portugal, Schweden, Spanien, den Vereinigten Staaten, auf Guernsey und den Bermudas vertreten.
- Seit Jahren erhält Hiscox exzellente Ratings.

- 96% unserer vermögenden Privatkunden-Versicherten bewerten unseren Schadenservice mit sehr gut oder gut\*.
- 95% unserer vermögenden Privatkunden-Versicherten sind mit unserer Entschädigungsleistung sehr zufrieden und zufrieden\*.
- Qualifizierte Antwort auf Ihre Schadenmeldung innerhalb von 48 Stunden\*\*.

\* Quelle: Hiscox Daten, Customer Survey and Operational, Dezember 2008

\*\* an Ihren Makler



Oberanger 28, 80331 München

T +49 (0)89 / 545 801 100 | [www.hiscox.de](http://www.hiscox.de)