

3/10

# TEAM

DIE MITARBEITERZEITSCHRIFT DER AXA SCHWEIZ



claims  
day

DOSSIER



## Freude am Schaden

Sonderdossier zum Claims Day 2010.  
Der Bereich Schaden stellt sich vor. Ab Seite 7

Zu Besuch bei Landolfi Immobilien AG. Seite 16 Interview mit Daniel Bandle. Seite 20  
Porträt einer Pensionierten. Seite 24





## Liebe Kolleginnen und Kollegen

Wer selber schon einmal wegen eines Wasserschadens in der Patsche sass oder mit defektem Auto auf der Strecke blieb, weiss: Schnelle Hilfe und ein freundliches Wort sind Gold wert. Für unsere Kollegen im Schaden ist das die tägliche Arbeit. Sie versuchen jeden Tag aufs Neue, unseren Kunden die bestmögliche Unterstützung im Schadenfall zu bieten. Was viele nicht wissen, ist, wie die Arbeit hinter den Kulissen aussieht. Mit dem gruppenweiten «claims day» will die AXA die



Schadenabteilung jedes Landes den übrigen Mitarbeitenden bekannter machen. In der Schweiz stellt sich der Bereich Schaden dieses Jahr in einem TEAM-Sonderdossier vor – mehr dazu ab Seite 7.

Mindestens genauso vielfältig wie der Alltag im Schaden ist der Alltag der AXA-Pensionierten Maria Lehr. Lesen Sie ab Seite 24, wie die langjährige Mitarbeiterin der Telefon-Hauptzentrale heute ihren Tag verbringt. Ganz besonders freut uns, dass wir sie und viele andere Pensionierte zu unserer Leserschaft zählen können. Für die Treue und das Engagement möchten wir uns herzlich bedanken.

Eine abwechslungsreiche Lektüre wünscht Ihnen

Anna Ehrensperger,  
Chefredaktorin

Foto: Rolf Siegenthaler



**Kuno Schär** von der Agentur in Solothurn interessiert sich für Oldtimer, geschäftlich und privat.



## Inhalt

- 4 **Panorama**
- 6 **Legal & Compliance**

### Der Bereich Schaden stellt sich vor

- 7 Kundenservice
- 10 Schadenbearbeitung gestern und heute
- 12 Berufsfeld und Karriere
- 14 Zahlen und Fakten
- Wettbewerb

### Aktuell

- 15 Events
- 16 Kundenbesuch: Landolfi Immobilien in Oberentfelden

### AXA Welt

- 18 Feriengrüsse aus aller Welt

### Interview

- 20 Daniel Bandle, Leiter Operations, über die Herausforderungen seines Ressorts und zukünftige Massnahmen

### Menschen

- 22 Auf den Punkt
- 24 Mein Tag: Maria Lehr
- 26 Agenturporträt: Kuno Schär in Solothurn
- 28 Personelles
- 31 Schlusspunkt: Arosa Humor-Festival



Auf dem Titelbild: **Icaro Fino**, Mitarbeiter im Auto Competence Center (ACC) in Volketswil. Foto: Pablo Faccinetto





Kuno Schär in einem seiner «Classic Cars», einem Fiat Dino 2400 Spider, 1971.

# Hobby und Beruf gehen Hand in Hand

Die Agentur von Kuno Schär in Solothurn lebt von Legenden – lebenden und fahrenden. Die lebende ist der Autoliebhaber Kuno Schär selbst, die fahrenden sind seine Oldtimer, Rennwagen und Nostalgiefahrzeuge.

Text: Sandra Willmeroth  
Fotos: Rolf Siegenthaler

Er könne gar nicht für eine andere Gesellschaft arbeiten, behauptet Kuno Schär, Agent im Dienste der Winterthur seit 1972. «Ab und an klopft die Konkurrenz oder ein Makler bei mir an, aber erfolglos», versichert der Versicherungsagent. Ebenso, wie er mit seinem Arbeitgeber verwachsen ist, ist sein Hobby mit seinem Beruf zusammengewachsen. Man kann Kuno Schär zweifellos als den «Mr. Oldtimer» der Schweiz bezeichnen. Von Kindesbeinen an ist er passionierter Autoliebhaber, und diese Passion hat ihn unter anderem zum Gründer des Swiss Historic Racing Teams und des Schweizerischen Dachverbandes Historischer Motorfahrzeuge gemacht. Und

zum Präsidenten des renommierten Ferrari Owners' Club Switzerland.

## Goldenes Händchen beim Autokauf

Mit einem Ferrari fing auch alles an – und mit der damaligen Winterthur. Dort hatte man ihm bei der Einstellung klargemacht, dass er im Militär doch bitte den Rang eines Offiziers erlangen solle. Dagegen hatte der gebürtige Biberister nichts einzuwenden und verbrachte zwei Jahre im Militär. «In dieser Zeit bekam ich meinen vollen Lohn und den Sold, doch ich konnte beides nicht ausgeben», lacht der Endfünziger bei der Erinnerung an den abgelegenen Ort in Allmendingen bei Thun, wo er

stationiert war. Danach hatte sich ein kleines Guthaben angehäuft, und er investierte es in Gold. Der Goldpreis stieg in den folgenden Jahren kräftig an und machte aus dem kleinen ein mittelgrosses Vermögen. «Davon habe ich mir dann einen Traum erfüllt», sagt der Autofan und erzählt, wie er 1978 nach Zürich fuhr und sich seinen ersten Ferrari, einen hellblauen 330 GTC, für 25'000 Franken kaufte. Mit diesem Wagen – und mit all denen, die im Laufe der Jahre noch folgen sollten – fuhr er nach Genf, um im Café de Paris ein Entrecôte zu essen. «Dort sprach mich ein älterer Herr an», erinnert sich Kuno Schär. «Der wollte den Ferrari unbedingt haben, und ich habe ihm das Auto noch dort am Strassenrand verkauft – für das Doppelte!», lacht er. Damit war der finanzielle Grundstock für sein Hobby gelegt.

Er traute seinem glücklichen Händchen aber noch mehr zu, als Autos gewinnbringend zu kaufen und zu verkaufen, und wagte 1982 den Schritt in die Selbstständigkeit. Die Arbeit im Grossraumbüro

der Generalagentur Solothurn war auf Dauer nichts für ihn, dafür sei er zu sehr Individualist, sagt der eingefleischte Junggeselle. Seine ersten Kunden akquirierte er in der Welt, die der Autoliebhaber bereits kannte: «Überall, wo ich einen exklusiven Sportwagen sah, hielt ich an und sprach die Nummer des Kontrollschilds auf mein Diktiergerät. Über die Strassenverkehrsämter habe ich die Adressen der Besitzer ausfindig gemacht und ihnen einen Prospekt der damaligen Winterthur Versicherung und einen Prospekt über mich gesandt», erinnert er sich. Nicht alle, aber relativ viele Leute hätten reagiert, schmunzelt er vielsagend.

## Auch Delegieren musste gelernt sein

Heute, fast 30 Jahre später, wird er das Image des blossen Autoversicherers kaum mehr los. «Manche meiner Kunden wissen gar nicht, dass ich auch andere Versicherungen anzubieten habe», bedauert er. Er müsse aggressiver werben und akquirieren, dessen ist er sich bewusst, aber es entspreche einfach nicht seinem Naturell, gesteht er. Da verkauft er eher einen Wagen aus seiner Privatsammlung, damit er in Engpässen über die Runden kommt. Also vor allem dann, wenn er einen Event organisiert und vorfinanzieren muss, zum Beispiel für die Sportfahrer- und Renntrainings in Monza. Allein die Tagesmiete für die Formel-1-Strecke kostet dort 39'000 Euro – ohne Catering!

«Manchmal verdiene ich dabei, manchmal zahle ich drauf», resümiert das Einmann-OK, wie er sich selber nennt. Er mache fast alles alleine, weil er schlecht delegieren könne, wie er gesteht. Das musste seine Mitarbeiterin Barbara Baumann-Carissimi ihm erst beibringen, als sie vor sieben Jahren in seine Agentur einstieg. Heute klappt die Zusammenarbeit wie am Schnürchen, und sie hält in der Agentur die Stellung, wenn ihr Chef mal wieder irgendwo in Europa bei einem Oldtimerrennen mitfährt. Oft kommt er dann mit viel Arbeit für die Agentur zurück – Hobby und Beruf gehen bei ihm Hand in Hand.

Daher war ihm auch die Zeit nicht zu schade, bei der Entwicklung der neuen Oldtimer-Versicherung dabei zu sein. Und er freut sich, dass die Fahrzeugexperten der AXA nun speziell in Sachen Oldtimer geschult werden. Nichts regt Kuno Schär nämlich mehr auf, als wenn der Wert



Ein eingespieltes Team: Barbara Baumann-Carissimi und Agent Kuno Schär.

eines Oldtimers falsch eingeschätzt wird. «Was man über ein Fahrzeug nicht weiss, kann man ja nachlesen», empfiehlt Mr. Oldtimer, der über 10'000 (Auto-)Bücher gesammelt hat. Auswendig könne er ja schliesslich auch nicht alle Oldtimer kennen, räumt er ein. «Naja, ausser vielleicht die der Marke Abarth», stutzt er. Gemeinsam mit einem guten Freund pflegt er dessen Abarth-Sammlung, vermutlich die grösste der Welt. Die beiden Fans suchen Autos und Ersatzteile in der ganzen Welt zusammen. «Schon ein bisschen verrückt, oder», sagt er stirnrunzelnd, «aber es ist einfach toll, wenn so ein tolles Fahrzeug dann wieder in neuem altem Glanz erstrahlt», schwärmt er. Dann geht es damit wieder auf Spazierfahrt nach Genf, ins Café de Paris, um ein Entrecôte zu essen.

[www.kunoschaer.ch](http://www.kunoschaer.ch)

## DIE NEUE OLDTIMER-VERSICHERUNG DER AXA

Mit STRADA OLDTIMER lancierte die AXA ein neues Produkt für Oldtimer, deren materieller und ideeller Wert oft schwierig zu ermitteln ist. Mit der neuen Versicherung für Personenwagen und Motorräder können Kunden ihre «alten Lieblinge» schon ab einem Alter von 25 Jahren als Oldtimer versichern und profitieren von einer Vorsorgedeckung bei Wertsteigerungen bis 10 Prozent des vereinbarten Fahrzeugwerts, einer Ersatzteilversicherung bis 10 Prozent des Fahrzeugwerts, im Maximum 20'000 Franken. Sogar Fahrsicherheitstrainings und Oldtimer-Rallyes (Gleichmässigkeitsfahrten) auf öffentlichen und abgesperrten Strassen sind versichert.