

«Am Freitag haben wir informiert, am Samstag hagelte es Anmeldungen»

ZU BESUCH BEI DANIEL GYR, LEITER IT BEI DER AARGAUISCHEN GEBÄUDEVERSICHERUNG

TEXT
SIMON BRUNNER

ir sind am Hauptsitz der Aargauischen Gebäudeversicherung, keine fünf Minuten vom Bahnhof Aarau entfernt. Das Sitzungszimmer ist hoch, aber klein – es scheint auf dem Kopf zu stehen. Und es gibt – bemerkenswert für ein Treffen mit einem IT-Chef – keinen Bildschirm, keinen Fernseher und keinen Beamer. Nur ein Bild hängt an der Wand. Darauf angesprochen, muss Daniel Gyr, CIO Gebäudeversicherung, lachen. «Wir führen hier vor allem Bewerbungsgespräche durch», erklärt er. Er selbst entspricht ganz dem Bild eines IT-Chefs: kurzärmeliges Hemd, Apple Watch, Bürstenschmitt. Doch Gyr lacht gerne – seine gute Laune und sein frischer Teint passen weniger zum Klischee des Computer-Nerds.

Gyr erzählt, wie die Gebäudeversicherung im letzten Oktober ihre Kundinnen und Kunden darüber informierte, dass sie die Rechnung neu mit eBill oder per E-Mail beziehen können. «Am Freitag haben wir informiert, am Samstag hagelte es Anmeldungen», erzählt Gyr stolz. Was Gyr damit meint: Innerhalb einer Woche haben 32 000 Hauseigentümerinnen und -eigentümer auf eBill oder die E-Mail-Rechnung umgestellt. Bis heute sind weitere 8000 dazugekommen – von insgesamt 120 000 Kundinnen und Kunden. Vor der Umstellung führte die Gebäudeversicherung verschiedene Fokusgruppen durch, die zeigten, dass «viele Leute keine Papierrechnung mehr im Briefkasten haben wollen», so Gyr. «Aber nicht alle möchten sich für eBill registrieren – deshalb bieten wir auch weiterhin die Rechnung per E-Mail an.»

Die beiden Optionen würden etwa gleich stark genutzt, doch aus Sicht des Rechnungsstellers bewertet Gyr sie unterschiedlich: «eBill ist eine typisch schweizerische Lösung: sehr einfach, praktisch und zuverlässig.» Man erhalte die Rechnung genau im richtigen Moment, nämlich dann, wenn man im Onlinebanking eingeloggt sei, und bezahle mit zwei, drei Klicks, ohne



eine einzige Eingabe machen zu müssen. Der Nachteil: «Ich sehe nur einen», sagt Gyr: «eBill ist nicht gratis. Die Gebühren könnten niedriger sein.»

Das E-Mail als Rechnungsweg entspreche einem Kundenbedürfnis, sei aber ein aufwendiger Kanal: «E-Mail-Konten sind schnell mal voll, die Rechnung landet im Spam, wird versehentlich gelöscht oder übersehen – oder man hat eine neue E-Mail-Adresse und vergisst, diese zu melden. Zudem gibt es Fehler beim Bezahlen.» Der Versand sei zwar günstig, «ein E-Mail kostet ja nichts», sagt Gyr. Aber das Drumherum sei schon relativ umständlich.

235 000 Gebäude sind bei der Aargauischen Gebäudeversicherung versichert. Wer die Rechnung nicht bezahlt, erhält die Mahnung per Post. «Das hat damit zu tun, dass unsere Rechnungen Verfügungen sind», so Gyr. Was nach juristischem Kauderwelsch klingt, hat weitreichende Folgen: Mit Verfügungen besteht ein gesetzliches Grundpfandrecht, das zur Zwangsverwertung geführt werden kann. «In seltenen Fällen wurden schon Immobilien zwangsversteigert, nur weil die Besitzerinnen und Besitzer die Gebäudeversicherung nicht bezahlt haben – wir reden hier von ein paar Hundert Franken Versicherungsprämie pro Jahr.» Ein solches Szenario wolle man tunlichst vermeiden. «Deshalb ist es enorm wichtig», so Gyr, «dass Mahnungen auch wirklich ankommen.» Im Übrigen können die Rechnungen der Gebäudeversicherung ausschliesslich mit der QR-Rechnung bezahlt werden.

Für den Versand der Rechnungen ist ein externer Dienstleister zuständig: Mikro + Repro in Baden. «Ursprünglich war das eine Druckerei», so Gyr, «aber das Unternehmen ist innovativ und hat sich – sicher auch dank unserer Zusammenarbeit – zu einem Full-Service-Anbieter im Rechnungswesen entwickelt.» Die Gebäudeversicherung schickt die Daten an die Mitarbeitenden von Mikro + Repo, die die Rechnungen dann ausdrucken und verschicken, als E-Mail aufbereiten oder ins eBill-Portal einliefern – je nach Wunsch der Kundschaft.

Gyr ist grundsätzlich ein innovationsfreudiger IT-Chef. «Unsere Digitalisierungs-Pipeline ist prall gefüllt», sagt er. Gleichzeitig warnt er davor, jedem Trend

hinterherzulaufen, denn «dabei geht oft vergessen, was die Kundinnen und Kunden wirklich wollen». Ein gutes Beispiel sei die künstliche Intelligenz: «Natürlich gibt es hier auch Ideen für unsere Branche. Aber was ich bisher gesehen habe, bringt noch keinen echten Mehrwert.»

Wie die Krankenkasse ist auch die Gebäudeversicherung fast überall in der Schweiz obligatorisch. Im Gegensatz zur Krankenkasse gibt es aber in den meisten Kantonen nur einen staatlichen Anbieter. «Ich finde dieses System sehr gut», sagt Gyr und ergänzt: «Weil wir uns nicht gegen Mitbewerber durchsetzen müssen, brauchen wir keine teure Werbung und können den Kundinnen und Kunden kostengünstige Lösungen anbieten.» Die oft zitierte Behördenmentalität, die bei den Krankenkassen gerne als Gegenargument für eine Einheitslösung angeführt wird, lässt Gyr nicht gelten. «Ich war jahrzehntlang in der Industrie tätig – bei der Aargauischen Gebäudeversicherung arbeiten wir nicht weniger hart, weniger innovativ oder weniger kundenorientiert als in der Privatwirtschaft.» Das zeige auch der direkte Vergleich mit den wenigen Kantonen mit privaten Gebäudeversicherungen: «Dort sind die Policen tendenziell teurer als bei uns.»

Gyr ist auf dem Birrfeld, genauer in Lupfig, zu Hause wo er mit seiner Frau und seinen beiden erwachsenen Söhnen lebt. Der 53-Jährige ist passionierter Mountainbiker und interessiert sich deshalb sehr für den Wetterbericht. Doch als er 2019 zur Gebäudeversicherung wechselte, intensivierte sich seine Beziehung zu Hagel, Sturm oder Blitzschlag noch einmal, denn diese verursachen die grössten Schäden an Eigenheimen. «Wenn ich eine Sturmwarnung aufs Handy bekomme, zucke ich unweigerlich zusammen», so Gyr. «Ich mache mir Sorgen um die Menschen in ihren Häusern – und um meine Kolleginnen und Kollegen, die dann eine Extraschicht leisten müssen.» Wie gut Gyr den Wetterbericht kennt, zeigt sich beim Abschied: «Geniessen Sie das schöne Wetter», sagt er, «übermorgen gegen 16 Uhr ziehen wieder Wolken auf.»