

PKConcept analysiert Geräte aufs Innerste:

„Die Daten müssen nur richtig gelesen werden“

(Nürnberg). Rund 5.000 Notebook-Haftpflichtfälle wurden eingereicht: So viele forensische Gutachten für Versicherungsunternehmen wurden bei PKConcept in Nürnberg im Jahr 2010 erstellt. Solche, die eines Kennerblicks bedürfen, der in dieser Kompetenz, sagt Geschäftsführer Jürgen Kirsch, „meines Wissens nur bei uns geleistet wird.“ Es geht um echte oder vermeintliche Geräteschäden, die einzig mit hieb- und stichfester Datenanalyse beurteilt werden können. Dauerthema für ihn und seine Technikdetektive: Ist ein Missgeschick tatsächlich passiert, wie vom Versicherungsnehmer geschildert?

Jürgen Kirsch will zunächst klarstellen: „Viele Versicherungsschäden an Geräten sind tatsächlich passiert; das Schadenbild lässt sich mit dem Hergang in Einklang bringen. Dennoch sind viele Angaben falsch. Das herauszufinden, beauftragen uns Versicherungen.“

Seine PKConcept GmbH, Nürnberg, ist eine 1998 gegründete Ingenieurgesellschaft für effiziente Gutachten zu allen strombetriebenen Geräten. Sie analysiert, vereinfacht gesagt: Ist das Handy, wie der Kunde seiner Versicherung beteuert, tatsächlich „vom Balkon gefallen“? Hat das Kind die Limonade über die Computer-Tastatur geschüttet, aus Versehen, an jenem Tag? War der Rechner da überhaupt eingeschaltet? Besonders Zerstörungen, durch Flüssigkeiten hervorgerufen, werden immer häufiger gemeldet – und können von Versicherungen mangels Gegenbeweis kaum abgelehnt werden.

Schadenmeldungen immer häufiger falsch

Doch PKConcept gibt Antworten: Die Geräte- und Datenanalyse lässt „mit hoher Sicherheit“ erkennen, ob z.B. der gemeldete Flüssigkeitsschaden wirklich das Gerät zerstörte.

Auch das Bruchbild aufgrund einer „Fallhöhe“ wird geprüft: PC's und Handys neuer Generationen werden technisch immer „empfindlicher“ – dennoch, oder gerade deshalb lässt sich binnen kurzer Zeit klären, ob der Sturz vom Balkon wirklich Grund der Zerstörung ist.

Aus einer PKConcept-internen Statistik ergibt sich: Die Auftragszahl bei Notebookschäden hat sich von 2009 auf 2010 beinahe verdoppelt; die Zahl der nicht-plausiblen Fälle stieg dabei von rund 26% auf 34%.

Doch je feiner die Messgeräte und je erfahrener der Technikerblick, umso eher werden „Fakes“ enttarnt: Als „gefälscht“ erkannte Notebook-Schäden aufgrund vermeintlichen Herunterfallens: 10% häufiger (2009 zu 2010). Stöße: 20% häufiger. Angebliche Überspannung: 17% mehr. Tendenzen steigend. So genannte Hergangs-Fragebögen, die Versicherungskunden ausfüllen müssen, lassen mittlerweile ebenfalls in bis zu 10% der Fälle „nicht plausible Argumentationen“ erkennen.

Juristische Absicherung ist gegeben

Stimmen also laut Prüfung die angegebenen Kalenderdaten des Malheurs mit den

Betriebssystem-Protokolldateien des Computers überein? Gibt es zeitliche Widersprüche? Der Geschäftsführer erklärt: „Die internen Daten eines z.B. Notebooks sind unbestechlich und nicht manipulierbar. Sie müssen nur richtig ausgelesen werden. Unsere Techniker begutachten – verwertbar vor Gericht, also im Rahmen aller gesetzlichen Datenschutzgesetze –, ob die Schadenangaben mit den Protokolldateien übereinstimmen.“

Dabei schaut PKConcept grundsätzlich nicht in die Benutzerdateien eines Notebooks; nur der Username wird geprüft. „Der persönliche Datenschutz ist,“ sagt der Geschäftsführer, „heilig. Wir verfahren hier nach den gesetzlichen Datenschutzbestimmungen, und noch darüber hinaus.“

Auch gelöschte Dateien werden bei PKConcept nicht einfach so wieder hergestellt –, „das“, erklärt Kirsch, „ist gar nicht unsere Aufgabe, außer, wir werden konkret beauftragt. Sollte es eine strafrechtliche Veranlassung geben, ist allein die Polizei zuständig. Die leistet das, was man im strengen Sinne unter Datenforensik versteht.“

Keine Lehrbücher

Um ein Auslesen der Daten bzw. eine Beurteilung der Schäden überhaupt leisten zu können, muss viel Erfahrung genutzt werden. „Lernen“, sagt der technische PKConcept-Leiter Marco Kleber, „kann man das nicht aus Büchern.“ Ohnehin, ein solches Buch müsste enorm dick sein, denn: PKConcept prüft neben Notebooks und Handys auch z.B. Medizin- und Landwirtschaftstechnik, Haushalts- und Sportgeräte, Beleuchtungssysteme oder Photovoltaik- bzw. Musikanlagen/PA. Oft vor Ort, wie Marco Kleber betont, oder „falls notwendig, Einzelteile zusätzlich bei uns in Nürnberg.“

Im Unternehmen werden in einem speziellen Labor immer wieder, auch neueste Geräte auf ihre etwaigen Schadenbilder getestet; in Sachen Beschädigungen kann den Technikern von PKConcept kaum einer etwas vormachen.

Dieser Aufwand, schließt Kirsch mit Blick auf die hauseigenen Auswertungen, „lohnt sich. Dank unseres honorarpflichtigen, gerichtstauglichen Prüflabors ersparen sich Versicherungsunternehmen nachweislich rund die Hälfte ihrer Kostenrückerstattungen, bei Wertermittlungen sogar fast 60%.“

4849 Zeichen

Firmen-Info:

Die PK Concept GmbH, Bessemerstr. 54-58, 90411 Nürnberg, ist ein 1998 gegründetes Unternehmen. Als unabhängige Ingenieurgesellschaft erstellt PK Concept bundesweit Sachverständigengutachten. PK deckt mit seiner Erfahrung und Fachkompetenz den gesamten Elektronikbereich ab. Das Unternehmen hat sämtliche Geschäftsaktivitäten auf die Erstellung von Sachverständigengutachten für Versicherungen konzentriert. Es begutachtet alle technischen und elektronischen Geräte aus den Bereichen EDV / PC-Technik, Foto, TV / Video, Hifi / Car-Hifi, Telekommunikation, Handys, Haushaltsgeräte, Büroelektronik, Schaltanlagen und Steuerungen. Auch Fachbereiche wie z. B. Medizintechnik, professionelle Musiktechnik oder Musikinstrumente werden abgedeckt. Kurzum: alle Geräte, in denen Strom fließt!

Geschäftsführer ist Jürgen Kirsch. www.pk-concept.de,
Telefon: 0911-287088-0.

Pressekontakt:
Dr. Thomas Lappe
Lappe Kommunikation
Irrerstraße 17-19
90403 Nürnberg
Tel. 0911-1307028
tl@lappekommunikation.de

mit besten Grüßen aus Nürnberg,
Thomas Lappe