

BU-Leistungspraxis: Zehn Versicherer gewähren Einblick

BU-Leistungspraxisrating 2024

BU-Leistungspraxisrating 2024	Note	Gesamtwertung
Allianz Lebensversicherung-AG	FFF+	hervorragend
ERGO Vorsorge Lebensversicherung AG*	FFF+	hervorragend
Generali Deutschland Lebensversicherung AG*	FFF+	hervorragend
HDI Lebensversicherung AG*	FFF+	hervorragend
NÜRNBERGER Lebensversicherung AG*	FFF+	hervorragend
SIGNAL IDUNA Lebensversicherung AG	FFF+	hervorragend
Zurich Deutscher Herold Lebensversicherung AG	FFF+	hervorragend
Dialog Lebensversicherungs-AG	FFF	sehr gut
Gothaer Lebensversicherung AG	FFF	sehr gut
Continentale Lebensversicherung AG	FF+	gut

* Gesamtnote BU-Unternehmensrating. Weitere Informationen finden Sie unter www.franke-bornberg.de/ratings/arbeitskraftsicherung/aks-unternehmensrating/bu-leistungspraxisrating

© 12/2024 Franke und Bornberg GmbH

Franke und Bornberg analysiert jährlich die Leistungspraxis von BU-Versicherern - von allen Unternehmen, die sich diesem anspruchsvollen Verfahren stellen und keine Angst vor Transparenz haben. Dem BU-Leistungspraxisratings 2024 haben sich zehn Versicherer gestellt. Darunter die größten BU-Versicherer.

Wenn ein Antrag auf Leistungen eingeht, schlägt in der Berufsunfähigkeitsversicherung (BU) die Stunde der Wahrheit. Erst dann zeigt sich, wie professionell, fair und kundenorientiert ein Versicherer tatsächlich handelt. Berichte über nicht sachgerechte Regulierung gibt es einige. Und manche haben das Zeug zum Aufreger. Aber ist schlechte BU-Regulierung eher eine Ausnahme oder die Regel? Seit 2004 liefert das BU-Leistungspraxisrating von Franke und Bornberg belastbare Antworten für den Teilnehmerkreis.

Zehn Gesellschaften lieferten detailliertes Datenmaterial und unterzogen sich umfangreichen Untersuchungen und Stichproben vor Ort. Transparenz für Vermittler und Verbraucher und belastbare Benchmarks sind das Ergebnis. Michael Franke, geschäftsführender Gesellschafter von Franke und Bornberg, weiß, warum sich nicht jeder Versicherer auf die Untersuchung einlässt: „Die Leistungspraxis ist ein gut gehütetes Geheimnis bei vielen Unternehmen, denn anders als Prämien oder Versicherungsbedingungen ist dieser Bereich nicht öffentlich einsehbar. Viele Versicherer spekulieren damit, Fehler in der Kalkulation oder zu großzügiger Leistungsversprechen unter Ausschluss der Öffentlichkeit bei den einzelnen Kunden zu „korrigieren“.“

Zehn Versicherer überzeugen in der BU-Regulierung

Dem BU-Leistungspraxisrating 2024 liegen BU-Regulierungsfälle aus dem Jahr 2023 zugrunde. Zehn Versicherer von A wie Allianz bis Z wie Zurich sind in diesem Jahr dabei und setzen auf Transparenz. Mit HDI, Nürnberger, ERGO und Generali lassen sich vier von ihnen für das BU-Unternehmensrating zusätzlich in den Kategorien Antrag und Stabilität bewerten.

Aktuelle Trends und Fakten zur BU-Regulierung

2023 dauerte eine BU-Regulierung bei den teilnehmenden Versicherern knapp 182 Tage. 2021 hatte der Wert noch bei 166 Tagen gelegen. Philipp Wedekind, Leiter Rating Vorsorge und Nachhaltigkeit, nennt eine Ursache: „Die BU-Bestände werden reifer. Und mit dem Alter der Versicherten steigt die Zahl der Anträge auf BU-Leistungen. Das stellt derzeit viele Leistungsabteilungen vor Herausforderungen.“ Viele Versicherer sind dabei, sich personell zu verstärken und Nachwuchs auszubilden.

Einen weiteren Auslöser für lange Bearbeitungszeiten sieht Wedekind beim BU-Fragebogen. Allein für das Ausfüllen und Zurücksenden brauchten Antragsteller im Durchschnitt 40 Tage. Einige Versicherer begegnen diesem Zeitfresser mit digitalen Tools. Kundenportale bieten die Chance, Fragebögen online auszufüllen und Unterlagen hochzuladen. Der Trend zur Telefonie verstetigte sich, so Wedekind. „Telefonie verkürzt die Regulierungsdauer und erhöht die Kundenzufriedenheit.“ Am Telefon würden offene Fragen oft schneller geklärt. Kunden verstehen besser, warum sie bestimmte Unterlagen noch einreichen müssen.

Gutachten und Prozesse sind keine Massenphänomene

Neu aufgenommen in den Kriterienkatalog hat Franke und Bornberg die Quoten zu Gutachten und Prozessen. Beide Punkte gelten als Auslöser für Kritik an der Regulierungspraxis. Doch wie die Zahlen zeigen, spielen Gutachten und Prozesse aktuell nur eine untergeordnete Rolle. 2023 endete jede 50. Regulierung (2,17 %) mit einem Richterspruch. Und die Gutachtenquote ist seit 2019 von 6,01 % auf nur noch 2,87 % im Jahr 2023 gesunken. Als Ursachen für den Rückgang bei Gutachten sieht Wedekind hohe Kosten, die häufig mangelhafte Qualität sowie lange Antwortzeiten. Viele Versicherer setzen auf eigenes Know-how durch Weiterbildung der Mitarbeiter und Einbindung des Gesellschaftsarztes.

Fazit und Ausblick

Die teilnehmenden Versicherer punkten mit überzeugender Regulierungspraxis. Je regelmäßiger die Teilnahme, umso besser sind in der Regel die Ergebnisse, da die Unternehmen motiviert sind, ihre Bewertung zu verbessern.

Franke und Bornberg veröffentlicht die Ergebnisse und Bewertungsgrundlagen des BU-Leistungspraxisratings unter der Rubrik AKS-Unternehmensrating. Teilnehmende Gesellschaften erhalten einen detaillierten Untersuchungsbericht, der Benchmarks aufzeigt und erkennbar macht, wo Verbesserungspotentiale liegen.

Das BU-Unternehmensrating liefert eine ganzheitliche Sicht auf die Kundenorientierung in den Bereichen Antrag, Regulierung und Stabilität. Es steht ebenfalls in der [Rubrik AKS-Unternehmensrating](#) bereit.

Zusätzliche Informationen und konkrete Daten zu Anerkennungs- und Ablehnungsquoten, Ursachen der Berufsunfähigkeit, Bearbeitungsdauer, Gutachten und Prozessquoten sowie weitere Fakten zur BU-Regulierung bietet die BU-Leistungspraxis-Studie, die Anfang 2025 vorgestellt wird.