

Grundfähigkeitsversicherung: Leistungsregulierung rückt in den Blickpunkt



GF-Unternehmensrating/Leistungspraxisrating 2024

| GF-Leistungspraxisrating 2024 | Rating | Note | Gesamtwertung |
|----------------------------------|--|--|---------------|
| NÜRNBERGER Lebensversicherung AG | Unternehmensrating inkl. Leistungspraxis | FFF+ | hervorragend |
| Allianz Lebensversicherung-AG | Leistungspraxis | FFF+ | hervorragend |
| Gothaer Lebensversicherung AG | Leistungspraxis | FFF | sehr gut |

Weitere Informationen finden Sie unter <https://www.franke-bornberg.de/ratings/aks-unternehmensrating/grundfaehigkeit-leistungspraxis-rating>

© 12/2024 **Franke | Bornberg**
 © Franke und Bornberg GmbH

Die Leistungspraxisratings von Franke und Bornberg zeigen, wie professionell, fair und kundenfreundlich Versicherer bei der Arbeitskraftsicherung regulieren. Im Segment Grundfähigkeiten (GF) stellen sich bislang Allianz, Gothaer und Nürnberger dem anspruchsvollen Rating. Die Ergebnisse dieser Pioniere können überzeugen. Doch ein Punkt stimmt nachdenklich.

Die Versicherung von Grundfähigkeiten (GF) hat sich als eine weitere Lösung zur Absicherung der Arbeitskraft neben der Berufsunfähigkeitsversicherung (BU) im Markt mittlerweile etabliert. Nach und nach rückt damit auch in der GF die Leistungsregulierung in den Fokus. Doch anders als die BU kennt die GF-Versicherung bislang keine einheitlichen Leistungsauslöser. „Ob Gehen, Sitzen, Treppensteigen oder Gebrauch der Hände – jeder macht sich ein Bild vom Verlust einer Grundfähigkeit. Aber die Definitionen dahinter gehen manchmal stark auseinander“, erläutert Michael Franke, Gründer und Geschäftsführer von Franke und Bornberg. Das mache die GF-Leistungsprüfung zu einem schwierigen Terrain für Versicherer und Versicherte.

GF-Leistungspraxisrating: Das wird untersucht

Mittlerweile erlauben erste Versicherer Einblicke in ihre GF-Leistungspraxis. Neben umfangreichem Datenmaterial untersuchen die Analysten von Franke und Bornberg auch direkt in den Unternehmen, wie kundenorientiert diese Gesellschaften über Leistungen aus einer Grundfähigkeitsversicherung entscheiden. Das GF-Leistungspraxisrating bewertet die Regulierung in den Bereichen Leistungsfall und Leistungsentscheidung sowie Unterstützung des Kunden.

GF-Leistungspraxisrating: Zweimal hervorragend, einmal sehr gut

Grundfähigkeitsversicherungen bilden ein vergleichsweise junges Segment der Arbeitskraftabsicherung (AKS). Arbeitsabläufe müssen sich einspielen und Regulierungserfahrung stellt sich erst Schritt für Schritt ein. Das GF-Leistungspraxisrating von Franke und Bornberg spiegelt den Teilnehmern ihre Positionierung, indem es Benchmarks aufstellt. Mit Allianz, Gothaer und Nürnberger nehmen drei renommierte AKS-Anbieter am GF-Leistungspraxisrating 2024 teil. Grundlage bilden Regulierungen aus dem Jahr 2023 sowie zahlreiche Stichproben, die Franke und Bornberg 2024 vor Ort erhoben hat. Die Ratingpioniere können überzeugen: Zweimal FFF+ hervorragend und einmal FFF sehr gut lautet das Gesamtergebnis.

Alle drei Teilnehmer lassen sich auch beim BU-Leistungspraxisrating in die Karten schauen (<https://www.franke-bornberg.de/fb-news/pressemitteilungen/bu-leistungspraxisrating-2024>). Die Nürnberger geht noch einen Schritt weiter; sie tritt für das GF-Unternehmensrating zusätzlich in den Kategorien Antrag und Stabilität an. Kundenorientierung bei der Antragsbearbeitung und Risikoprüfung sowie zielorientierte Prozesse beim Controlling des Bestands verbunden mit stabilen Bilanzkennzahlen liefern für diese Bereiche die Grundlage.

GF-Regulierung aktuell: 137 Tage bis zur Entscheidung

Eine GF-Regulierung dauerte 2023 bei den teilnehmenden Versicherern im Durchschnitt gut 137 Tage. Das sind immerhin 45 Tage oder 25 % weniger als bei BU-Verträgen. Philipp Wedekind, Leiter Rating Vorsorge und Nachhaltigkeit, nennt einige Gründe: „Beim GF-Schutz spielt der Beruf keine Rolle. Damit entfällt die aufwendige Prüfung, ob und in welchem Umfang Antragsteller ihren Beruf noch ausüben können. Das spart wertvolle Zeit und für Versicherte auch Nerven.“ Der Zeitvorteil beginne bereits beim Ausfüllen des Fragebogens. Während BU-Versicherte rund 40 Tage brauchten, dauere es in der GF-Regulierung nur 30 Tage, weiß Wedekind.

Noch sind die Ergebnisse aufgrund der niedrigen Fallzahlen nicht repräsentativ. In der Tendenz zeigt sich aber, dass sich die GF-Anerkennungsquoten deutlich unter denen der BU-Versicherung bewegen. Das liege zum einen an den jungen Beständen, sagt Wedekind. Verletzungen der vorvertraglichen Anzeigepflicht spielten hier naturgemäß eine größere Rolle.

Ein weiterer Grund für die hohe Ablehnungsrate stimmt Wedekind nachdenklich: „Häufig wird der vereinbarte Grad der Einschränkung nach der Definition der betroffenen Grundfähigkeit nicht erreicht. Das bedeutet im Umkehrschluss: Versicherte machen sich ein falsches Bild von ihrem Versicherungsschutz und stellen den Antrag auf Leistung zu früh.“ Versicherer und Vermittler müssten die Unterschiede zwischen Berufsunfähigkeit und dem Verlust einer Grundfähigkeit deutlicher herausarbeiten. Einheitliche Leistungsauslöser bei den Grundfähigkeitsprodukten könnten für mehr Klarheit sorgen und Vertrauen aufbauen.

Wertung und Ausblick

Allianz, Gothaer und Nürnberger punkten als Ratingpioniere mit professioneller und kundenfreundlicher GF-Regulierung. Sie ebnen den Weg und liefern Benchmarks für Versicherer, die ihnen folgen. In der Beratung müssen Unterschiede zwischen BU- und GF-Schutz deutlich werden. Andernfalls droht Reputationsschaden. Franke und Bornberg veröffentlicht auf der Webseite alle Ergebnisse sowie die Bewertungsgrundlagen für das GF-Leistungspraxisrating und das GF-Unternehmensrating in der Rubrik AKSUnternehmensrating. Die Teilnehmer erhalten einen detaillierten Untersuchungsbericht mit Benchmarks und individuellen Hebeln für weitere Fortschritte. Die BU-Leistungspraxisstudie von Franke und Bornberg rundet das Angebot zur Leistungspraxis ab. Sie wird Anfang 2025 erscheinen.