

Wie gut beherrschen BU-Versicherer die Leistungsprüfung?



BU-Leistungspraxisrating 2023

BU-Leistungspraxisrating 2023	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
Zurich Deutscher Herold Lebensversicherung AG	FFF+	hervorragend
Gothaer Lebensversicherung AG	FFF	sehr gut
Hannoversche Lebensversicherung AG	FFF	sehr gut
SIGNAL IDUNA Lebensversicherung AG	FFF	sehr gut

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

© 10/2023  Franke und Bornberg GmbH

Das passende Produkt und ein stabiler Versicherer sind wichtig für guten BU-Schutz, aber nicht alles. Die Qualität einer Berufsunfähigkeitsversicherung zeigt sich auch im Leistungsfall. Aber längst nicht alle Gesellschaften erlauben Einblicke in ihre Leistungspraxis. Neun Versicherer stellten sich dem BU-Leistungspraxisrating 2023 von Franke und Bornberg.

Noch immer sind viele BU-Versicherer nicht oder nicht mehr bereit, sich im Leistungsfall in die Karten schauen zu lassen. Dabei hat gerade die Qualität der Leistungsprüfung entscheidenden Anteil am Berufsunfähigkeitsschutz. Was genau passiert im Maschinenraum der BU-Leistungsprüfung? Wie professionell und kundenorientiert gehen die Gesellschaften mit Leistungsanträgen um? Wie lange dauert es vom Eingang einer Anzeige bis zur Entscheidung? Und welche Versicherer agieren transparent und fair?

Belastbare Antworten liefert das BU-Leistungspraxisrating von Franke und Bornberg. Anders als bei Tarifratings ist das Rating nur mit Zustimmung des jeweiligen Versicherers möglich, da eine Untersuchung in den Unternehmen stattfindet. Die Versicherer müssen sich für umfangreiche Untersuchungen und Stichproben vor Ort öffnen. „Mit harten Fakten einer fairen Schadenregulierung kann man punkten“, erläutert Michael Franke, geschäftsführender Gesellschafter von Franke und Bornberg, die Motivation der Teilnehmer. Noch einen Schritt weiter gehen BU-Versicherer, die sich dem anspruchsvollen [BU-Unternehmensrating von Franke und Bornberg](#) stellen. Hier bildet die BU-Leistungspraxis einen von insgesamt drei Ratingbereichen.

Was macht eine verbraucherfreundliche BU-Regulierung aus?

Wie kundenorientiert, fair und transparent die Gesellschaften die BU-Leistungsansprüche ihrer Versicherten behandeln, prüft Franke und Bornberg grundsätzlich vor Ort. Ihr Urteil basiert auf einer Stichprobe von mindestens 125 sorgfältig durch die Prüfer ausgewählte Leistungsfällen je Gesellschaft.

Grundlage für das Leistungspraxisrating 2023 bilden Regulierungen aus dem Jahr 2022. Bearbeitungsdauer, Anteile von abstrakter Verweisung und Vorgaben zur Umorganisation fließen in das Urteil ebenso ein wie Befristungen und Individualvereinbarungen sowie Rücktritte und Anfechtungen.

Überdies untersuchen die Analyst:innen, wie die Unternehmen ihre Versicherten in dieser schwierigen Situation begleiten. Positiv bewertet das Rating zum Beispiel das individuelle Eingehen auf die Antragsteller, durch individuell zugeschnittene Fragebögen nach vorheriger Kontaktaufnahme. „Versicherte sollen auch im Leistungsfall als Menschen und nicht als Verwaltungsvorgänge behandelt werden“, so Michael Franke. Das trifft gleichermaßen auf die Begutachtung komplexer Gegebenheiten vor Ort durch geschulte Mitarbeiter. Beispielsweise bei Selbständigen. Auf diese Weise können sie Abläufe und Anforderungen des Arbeitsplatzes wirklichkeitsnah einschätzen. Das Ergebnis der Leistungsprüfung sollte Kunden zudem so transparent und nachvollziehbar wie möglich mitgeteilt werden.

Sechs BU-Versicherer regulieren hervorragend

Mit Allianz, ERGO, Generali, HDI, Nürnberger und Zurich erreichen sechs Versicherer die Höchstbewertung FFF+ (hervorragend). Gothaer, Hannoversche und Signal Iduna regulieren sehr gut. „Unsere Erfahrung zeigt: Je häufiger ein Unternehmen am BU-Leistungspraxisrating teilnimmt, umso größer ist die Wahrscheinlichkeit eines guten Abschneidens“, weiß Michael Franke. Er führt diesen Effekt hauptsächlich darauf zurück, dass die Ratings Benchmarks liefern, für Transparenz sorgen und zugleich den Blick für Verbesserungen schärfen.

Weitere Versicherer haben am Leistungspraxisrating teilgenommen, der Veröffentlichung ihrer Ergebnisse aber nicht zugestimmt. Michael Franke bedauert die Entscheidung: „Nur wenige BU-Versicherer erreichen auf Anhieb eine Top-Bewertung. Dafür braucht es Zeit und Konsequenz“, so Franke. Die Teilnahme unterstreiche aber den Anspruch, kundenorientiert und transparent zu regulieren.

Fakten und Trends in der BU-Regulierung

2022 dauerte die Leistungsprüfung mit durchschnittlich 184 Tagen etwas länger als in den Vorjahren. Der Fachkräftemangel hinterlässt Spuren. Abwerbungen durch Mitbewerber und BU-Dienstleister haben die ohnehin knappen Personalressourcen einiger Gesellschaften weiter ausgedünnt. Als Gegenmaßnahme setzen Versicherer verstärkt auf eigenen Nachwuchs – und das mit Erfolg. Aber nicht alles haben die Gesellschaften selbst in der Hand. Auf Arztberichte und insbesondere Gutachten mussten sie 2022 noch länger warten als zuvor.

Zeitersparnis verspricht der Einsatz des Telefons anstelle von Papier. „Der Formularmarathon ist ein Auslaufmodell. Wer konsequent telefoniert und Fragen gemeinsam mit dem Kunden durchspricht, kann die Regulierung deutlich abkürzen“, weiß Christian Monke, Leiter Ratings Gesundheit und Private Risiken. Erste Gesellschaften sammelten zudem positive Erfahrungen mit Chats in geschützten Portalen.

Digitale Prozesse und künstliche Intelligenz bieten viel Potenzial für schnellere Entscheidungen. So können umfangreiche Arztberichte in Zukunft automatisch so strukturiert werden, dass Leistungsprüfer einen besseren Überblick gewinnen. Rückversicherer haben schon jetzt automatisierte Entscheidungshilfen entwickelt. Diese dienen in der Praxis als Zweitmeinung, können aber aus Sicht der befragten Versicherer erfahrene und empathische Leistungsprüfer bislang nicht ersetzen.

Wertung und Ausblick

Die Leistungsprüfung liefert für Versicherte oft den wichtigsten Qualitätsnachweis ihrer Berufsunfähigkeitsversicherung. Erst hier entscheidet sich, ob ein Vertrag seinen Zweck erfüllt. Deshalb ist es für Verbraucher und Vermittler ein Warnsignal, dass noch immer zu wenige Versicherer auf eine unabhängige Bewertung ihrer Leistungsprüfung setzen. Teilnehmende Gesellschaften können im Laufe der Jahre mit einer überzeugenden Leistungspraxis punkten. Digitale Prozesse bieten das Potenzial für schnellere und belastbare Entscheidungen.

Franke und Bornberg veröffentlicht die Ergebnisse des BU-Leistungspraxisrating im Internet kostenlos in der [Rubrik Ratings zum Thema Arbeitskraftabsicherung](#). Teilnehmende Gesellschaften erhalten einen detaillierten Untersuchungsbericht, der individuelle Ansatzpunkte und Hebel für weitere Verbesserungen aufzeigt.

Verdichtete Informationen zu Anerkennungs- und Ablehnungsquoten, Ursachen der Berufsunfähigkeit, Bearbeitungsdauern, Gutachten und Prozessquoten sowie weiteren Fakten zur BU-Regulierung enthält die BU-Leistungspraxis-Studie, die Franke und Bornberg demnächst vorstellen wird.