

BU-Leistungspraxis 2025: Teilnehmerzahl bleibt hoch; Regulierungsdauer als zentrale Herausforderung



gut schlecht

© Pixabay

Das aktuelle Leistungspraxisrating von Franke und Bornberg beleuchtet die Leistungsregulierung in der Berufsunfähigkeitsversicherung (BU). Im Fokus stehen Arbeitsprozesse, Quoten und Bearbeitungszeiten. Die Qualität bleibt positiv und stabil, die Regulierungsdauer steigt weiter.

Wenn BU Leistungen beantragt werden, zeigt sich, was das Kleingedruckte wert ist. Hier zählt ausschließlich die gelebte Praxis. Das BU Leistungspraxisrating von Franke und Bornberg analysiert jährlich, wie kundenorientiert und effizient Versicherer Leistungen regulieren. Es richtet den Fokus auf reale Abläufe und Entscheidungen – dort, wo sie für Betroffene Wirkung entfalten. Von den teilnehmenden Versicherern fordert das Verfahren maximale Transparenz. Sie müssen im Rahmen einer Stichprobe von 125 Fallakten jeden Bearbeitungsschritt offenlegen.

Das Interesse am BU-Leistungspraxisrating steigt im Zuge des harten Wettbewerbs um Vermittler und Kunden. Die Qualität der Leistungsregulierung kann sich bei den teilnehmenden Unternehmen sehen lassen. Wie diese Praxis bei den Verweigerern aussieht, bleibt derweil im Dunkeln. Auswahl an transparenten Versicherern gibt es andererseits genug. Dort bereiten vor allem die Bearbeitungszeiten Sorgen. Hintergrund sind vor allem Engpässe beim Fachpersonal: Qualifizierte Leistungsregulierer sind am Markt knapp, die Gewinnung gestaltet sich schwierig. Viele Versicherer reagieren darauf, indem sie eigene Talente ausbilden und interne Kompetenzen gezielt aufbauen. „Unsere Auswertung zeigt eine stabile Qualität in der BU Leistungsprüfung bei den teilnehmenden Versicherern. Die eigentliche Herausforderung liegt derzeit in den Regulierungsdauern. Der Markt an erfahrenen Leistungsregulierern ist klein. Ausbildung und stringente Prozesse sind deshalb die zentralen Hebel.“, sagt Michael Franke, Geschäftsführer von Franke und Bornberg.

Parallel wird verstärkt in Technik investiert. Moderne Leistungsregulierungsplattformen sollen Prozesse vereinfachen, Unterlagen-Nachforderungen strukturieren und Medienbrüche reduzieren; zudem prüfen Unternehmen den unterstützenden Einsatz von KI in der Antrags- und Leistungsbearbeitung. Diese Maßnahmen können dazu beitragen, Durchlaufzeiten zu verkürzen und die Bearbeitung für Kunden transparenter zu gestalten. „Die Erwartungen an die KI sollte man nicht zu hoch schrauben. Hilfreich ist der Einsatz, um beispielsweise Ordnung in unstrukturierte Informationen zu bringen und Arbeitsprozesse vorzubereiten. Qualifiziertes Personal lässt sich damit aber nur bedingt einsparen.“, gibt Michael Franke zu bedenken.

Maßgeblich bestimmt wird die Gesamtdauer der Leistungsregulierung weiterhin durch Faktoren außerhalb der Unternehmen: die Reaktionszeiten von Versicherten und behandelnden Ärztinnen und Ärzten. Hier reicht das Spektrum von Rückmeldungen innerhalb weniger Tage bis hin zu Wartezeiten von mehreren Monaten. Vollständige und zeitnahe Unterlagen bleiben daher ein zentraler Hebel für schnellere Entscheidungen. „Moderne Plattformen und KI Unterstützung können Teilprozesse beschleunigen und Nachforderungen transparenter machen. Für schnelle Entscheidungen bleibt jedoch entscheidend, wie vollständig und zeitnah Unterlagen von Kunden und Ärzten eingehen“, erläutert Philipp Wedekind, Leiter Ratings Vorsorge und Nachhaltigkeit.

Methodik und Einordnung

Das BU Leistungspraxisrating untersucht als einziges Verfahren am Markt die Kundenorientierung in der Leistungsregulierung vor Ort und verifiziert Angaben per Stichproben. Bewertet werden u. a. Prozessqualität, Transparenz und Kundenorientierung in der Leistungsprüfung. Franke und Bornberg führt das BU Leistungspraxisrating jährlich durch. Die Teilnahme steht allen BU Anbietern offen, die bereit sind, ihre Regulierungspraxis offen zu legen und sich dem Verfahren zu stellen.

Die Ausweisung der Ergebnisse erfolgt nach dem FFF Code – von FFF+ (hervorragend) bis F (ungenügend). Ziel ist es, die gelebte Leistungsrealität transparent zu machen und Verbesserungsimpulse zu setzen. Grundlage bilden strukturierte Angaben der teilnehmenden Unternehmen sowie Interviews und Prüfungen von Leistungsfällen vor Ort.

Fazit und Ausblick

Das aktuelle Leistungspraxisrating zeigt: Die Qualität bleibt stabil, doch die Verfügbarkeit qualifizierter Fachkräfte und externe Reaktionszeiten verlängern vielerorts die Bearbeitung. Versicherer investieren in Ausbildung und moderne Plattformen. Zudem werden Pilotprojekte zur KI Unterstützung gestartet. Eine spürbare Beschleunigung ist insbesondere dann erreichbar, wenn eine gute Personalausstattung auf Prozessinnovationen und schnellerer Zuarbeit externer Beteiligten trifft.