

Deutlich mehr Leistungsfälle in der Berufsunfähigkeit – Versichererkompetenz ist entscheidend

Im Rahmen des aktuellen M&M Ratings Berufsunfähigkeit hat das unabhängige Analysehaus MORGEN & MORGEN auch in diesem Jahr wieder die Entwicklungen am BU-Markt analysiert und einen Anstieg der Leistungsfälle von über 20 Prozent festgestellt. Mehr Serviceorientierung der Versicherer ist jedoch das erfreuliche Ergebnis.

Im Rahmen des aktuellen M&M Ratings Berufsunfähigkeit hat das unabhängige Analysehaus MORGEN & MORGEN auch in diesem Jahr wieder die Entwicklungen am BU-Markt analysiert und einen Anstieg der Leistungsfälle von über 20 Prozent festgestellt. Mehr Serviceorientierung der Versicherer ist jedoch das erfreuliche Ergebnis.

Die Berufsunfähigkeitsversicherung wird zunehmend zu einem der wichtigsten Versicherungsprodukte für Verbraucher, Vermittler und Versicherer. Rund 15 Millionen BU-Verträge hält die Branche inzwischen in ihren Beständen. Stark gestiegen sind in den letzten Jahren die anerkannten Leistungsfälle. In der Fünfjahresbetrachtung stiegen sie von 34.000 auf 42.000 Fälle pro Jahr. Damit sind die Leistungsfälle im Branchenschnitt innerhalb von fünf Jahren um 20 Prozent gestiegen. Eine Herausforderung für die BU-Anbieter, vor allem ihre Prozesse und Services weiter zu optimieren.

Mehr Serviceorientierung

Im Zentrum des Wettbewerbs liegen schon lange nicht mehr die BU-Bedingungen. Der Preiskampf über die Berufsgruppen-Einstufung wird weiterhin geführt, doch immer entscheidender sind eine gute Bestandsführung sowie Services im Bereich des Antragsprozesses und im Leistungsfall. Die Analysten von MORGEN & MORGEN legen genau hier den Finger in die Wunde und prüfen im Rahmen des M&M Ratings die Kompetenz der BU-Versicherer. Von 75 untersuchten Versicherungsgesellschaften zeichnen sich hierbei 22 Versicherer als besonders kompetent aus.

Problemlose Annahme bei dreiviertel der Anträge

Neue Services und Tools, die eine Risikoeinschätzung direkt im Verkaufsgespräch ermöglichen, machen den Antragsprozess für alle Beteiligten einfacher und sicherer. Auch das sogenannte Tele-Underwriting, das eine telefonische Beantwortung der Gesundheitsfragen direkt bei der Antragsstellung ermöglicht, macht vieles leichter. Einige Versicherer bieten sogenannte Quick-Checks an, die für einen konkreten Fall Auskunft über die Annahme bei bestehenden Vorerkrankungen geben. Bei Maklern besonders beliebt, da somit kein namentlicher Eintrag des Kunden im Hinweis- und Informationssystem der Versicherungswirtschaft (HIS) landet. Nach wie vor werden über 75 Prozent der BU-Anträge ohne Erschwernisse angenommen.

bild1

Antragsannahme in der Berufsunfähigkeit Quelle: MORGEN & MORGEN, Stand April 2013

Weniger vorvertragliche Anzeigepflichtverletzungen

Der Antragsprozess scheint zunehmend auch im Hinblick auf das Risiko der Verletzung der vorvertraglichen Anzeigepflicht optimiert zu sein. In weniger als zehn Prozent der beantragten

Leistungsfälle gilt die Verletzung der vorvertraglichen Anzeigepflicht als Ablehnungsgrund. 2008 waren es noch 15 Prozent. Damit ist die Verletzung der vorvertraglichen Anzeigepflicht von Platz drei auf Platz fünf im „Ranking“ der Ablehnungsgründe gerutscht. Hauptablehnungsgrund ist nach wie vor die fehlende Reaktion des Kunden im Rahmen der Leistungsfallbeantragung.

bild2

Ablehnungsgründe im BU-Leistungsfall Quelle: MORGEN & MORGEN, Stand April 2013

Hauptursache Psychische Erkrankungen

Nervenkrankheiten und psychische Erkrankungen haben als Ursache für die Berufsunfähigkeit in den letzten Jahren am stärksten zugenommen. In 2009 haben sie die Erkrankungen des Skelett- und Bewegungsapparates als häufigste BU-Ursache überholt und stehen inzwischen auf Platz eins. Damit sind Nervenkrankheiten und psychische Erkrankungen nicht nur die häufigsten BU-Ursachen, sie nehmen auch mit über 28 Prozent den größten bisher gemessenen Anteil der Ursachen ein.

bild3

Ursachen der Berufsunfähigkeit Quelle: MORGEN & MORGEN, Stand April 2013

Im Leistungsfall selbst machen Services, wie beispielsweise das Tele-Claiming, den Prozess komfortabler. Hier wird anstelle des selbst auszufüllenden Fragebogens ein Telefon-Interview geführt.

„Insgesamt stellen wir eine zunehmende Serviceorientierung der Versicherer fest. Die Wege sollen schneller und kürzer werden. Man bedient sich neuer Technologien und vereinfacht Prozesse. Immer mehr Versicherer nutzen beispielsweise Tele-Underwriting, Tele-Claiming, Tools zur Risikoeinschätzung direkt im Verkaufsgespräch sowie individuelle Apps,“ beschreibt Stephan Schinnenburg, Geschäftsführer von MORGEN & MORGEN, die Entwicklung am BUMarkt. Eine andere Baustelle seien Alternativen zu den „bedingungsschwangeren“ BU-Produkten. Wobei so genannte „BULight-Produkte“ für ihn keine Lösung darstellten, sondern eher Produkte unterhalb der BU, wie beispielsweise Dread Disease, Grundfähigkeitsversicherung, Erwerbsunfähigkeitsrente, Organrente oder neuartige kombinierte Produkte.

bild4

Vorgaben: 30 Jahre, Nichtraucher/in, Bürokaufmann/-frau (100% Bürotätigkeit), Versicherungsdauer und Leistungsdauer 37 Jahre, 1.000 € garantierte mtl. BU- Rente, monatliche Zahlweise, Überschussystem Sofortrabatt, jeweils 5 Sterne im M&M BU-Rating und M&M Teilrating BU-Kompetenz, sortiert nach günstigstem monatl. Zahlbeitrag. Grundgesamtheit: 362 BU-Tarife.

Kontakt:

Kerstin Barthel
- Bereichsleitung Marketing / PR -
Tel.: 061 / 92 99 62 - 42

Fax: 061 / 92 99 62 - 600

E-Mail: k.barthel@morgenundmorgen.de

MORGEN & MORGEN Group GmbH

Wickerer Weg 13 - 15

65719 Hofheim am Taunus

Webseite: www.morgenundmorgen.de



MORGEN
e MORGEN
DAS UNABHÄNGIGE ANALYSEHAUS