

Kompetenz des Versicherers bei der **Leistungsregulierung** einer Berufsunfähigkeitsversicherung

Einen Anbieter in seiner Regulierungspraxis zu bewerten, indem entsprechende Quoten von anerkannten Leistungsanträgen oder die Prozessquote herangezogen werden, erscheint einfach, logisch und transparent. Die Problematik liegt aber darin, dass es für diese Kennzahlen keine allgemein anerkannten und festgelegten Regeln gibt.



*Michael Maciejewski,
Abteilungsleiter Underwriting
und Leistung der Basler
Lebensversicherungs-AG
(vormals Deutscher Ring
Lebensversicherungs-AG)*

Die Leistungsquote:

Welche Vorgänge sind dabei in einer Gleichung überhaupt mit einzubeziehen?

Eine Ablehnung wegen Rücknahme des Antrages oder fehlender Reaktion des Kunden auf Beibringung von Unterlagen oder Nachweisen ist sicherlich anders zu betrachten, als eine Ablehnung nach einer vollständigen Leistungsprüfung. Bei der Basler Lebensversicherungs-AG fallen beispielsweise rund 10 bis 15 Prozent der Erstanfragen eines Jahrgangs in diese Fallgruppe. Wir berücksichtigen diese Vorgänge daher bei der Berechnung der Leistungsquote nicht. Ob auch eine befristete Anerkennung voll oder nur anteilig in eine Quote einfließen sollte, ist ebenfalls nicht klar festgelegt.

Die beiden Produktgruppen Beitragsbefreiung oder Barrente werden m. E. zu

Unrecht gemeinsam betrachtet. Die wirtschaftlichen Größenordnungen dieser Produkte unterscheiden sich erheblich. Eine gute Leistungsregulierung wird diesen Sachverhalt in der Prüfung berücksichtigen.

Sind alle Prozesse gleich zu bewerten?

Wann und wie sollten Klagen in ein Ergebnis einfließen?

Die Klageerhebungsbetrachtung innerhalb eines Geschäftsjahres ist wenig aussagekräftig für den weiteren Verlauf und das abschließende Ergebnis der Klage. Um diese Verwerfungen zu glätten, sind die abgeschlossenen Klagen eines Kalenderjahres für die Betrachtung eher geeignet. Dadurch wird auch vermieden, dass zurückgezogene Klagen einfließen. Ob danach alle Prozessergebnisse gleichrangig zu bewerten sind, muss ebenfalls seine Berücksichtigung finden. Diese Effekte lassen sich gut anhand unserer Jahreszahl 2010 darstellen: Alle Prozesse wurden zu unseren Gunsten rechtskräftig entschieden. Es verbleiben für dieses Geschäftsjahr lediglich einige wenige Vergleiche. Eine Einigung mittels Vergleich kann jedoch nicht zwingend positiv oder negativ bewertet werden, denn sie hat kaum Aussagekraft zur Rechtslage der Ablehnungsentscheidung. Häufig werden Vergleiche lediglich geschlossen, um weitere langjährige juristische Verfahren mit erheblichen Kosten und Risiken für den Versicherer und den Kunden zu vermeiden. Eine Bewertung lässt sich daraus nicht ableiten.

Teleclaiming – eine Neuerung in der Leistungsregulierung

Seit 2012 bietet die Basler Lebensversicherungs-AG fast allen Kunden das Teleclaiming im Leistungsfall an. Lediglich einige Krankheitsbilder sind dafür natürlich nicht geeignet. Dies muss von einem guten Leistungsprüfer erkannt und bei der Bearbeitung berücksichtigt werden.

In einem Telefonat werden beim Teleclaiming die benötigten Daten abgefragt und in den Fragebogen übertragen. Eine sofortige Hilfestellung zum Leistungsantrag ist dadurch möglich. Selbstverständlich entscheidet der Kunde, ob er diesen Weg mit uns beschreiten will, oder den herkömmlichen Fragebogen selbst ausfüllen möchte.

Fast 90% Prozent der angesprochenen Antragsteller gehen den Weg des Teleclaiming gern mit. Wir haben ab 2009 erste Versuche zur Umstellung der Leistungsfallbearbeitung in diese Richtung unternommen. Wir waren damit erfolgreich, so dass wir mittlerweile über eine entsprechende Anwendung mit dynamischer Fragegestaltung usw. verfügen.

Die wesentliche Veränderung liegt allerdings nicht in den technischen Abläufen, sondern in der Art der Bearbeitung durch den Leistungsmitarbeiter. Die Rückmeldungen der Kunden und Vertriebspartner auf diese Veränderungen sind sehr positiv. Ob eine entsprechende Produktgeberqualität in der Leistungsfallbearbeitung honoriert wird, müssen letztlich der Kunde und Makler entscheiden.