



Auch Franke und Bornberg sieht Schwachstellen bei GDV-BU-Statistik

Franke und Bornberg hat es begrüßt, dass der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) Zahlen zur BU-Regulierungspraxis vorgelegt hat. Gleichzeitig kritisiert die Ratingagentur die vorgelegten Daten. Mitunter fehle es an Kontrollmöglichkeiten.

Leistungsquote – mit oder ohne

Zudem liege die vom GDV genannte Leistungsquote von 77 Prozent deutlich über den Werten, die Franke und Bornberg ermittelt habe. Bezogen auf alle Anträge die Werte des Analysehauses für 2014 bei knapp 65 Prozent gelegen. Erst wenn die Fälle von zurückgezogenen Anträgen oder verletzter Mitwirkung abgezogen würden, erreiche die selbst ermittelte Quote fast 75 Prozent und damit annähernd den GDV-Wert.

Viele Kunden würden ihren Anspruch nicht weiter verfolgen und den Fragebogen nicht ausgefüllt zurücksenden. Der GDV weise nicht aus, wie er mit diesen Fällen umgehe, so Franke und Bornberg. „Berücksichtigt die Quote alle Leistungsanträge, oder nur jene, bei denen alle für die Entscheidung erforderlichen Angaben vorlagen? Die Differenz ist beträchtlich. Nach unseren Erfahrungen werden Vorgänge, die nicht zur Entscheidung kommen, in den Statistiken der Versicherer unterschiedlich geführt. Allein dadurch kann es bei der Leistungsquote zu Abweichungen im zweistelligen Prozentbereich kommen. Hier sind klare Aussagen gefragt“, mahnt die Ratingagentur.

Gutachten rückläufig

Wie der GDV mitteilt, beauftragten die Versicherer nur bei knapp sechs Prozent aller Leistungsfälle ein Gutachten. Franke und Bornberg betont, damit sei keine Aussage über Qualität und Zeitverhalten bei der Leistungsregulierung verbunden. „Wir stellen seit Jahren eine rückläufige Entwicklung bei externen Gutachten fest. Eine mögliche Ursache ist, dass Versicherer insbesondere für psychologische Gutachten verstärkt Kompetenz im eigenen Haus aufbauen. Es werden somit quasi interne Gutachten erstellt. Gutachten sind oft nicht zu vermeiden, da längst nicht alle Fälle eindeutig sind. Ein Gutachten ist somit kein Malus, sondern oft der einzige Weg, eine klare Entscheidungsgrundlage zu schaffen“, heißt es von F&B.

Ab wann die Uhr tickt

Laut GDV vergehen zwischen Vorliegen aller entscheidungsrelevanten Unterlagen und der Leistungsentscheidung knapp 13 Kalendertage. Diese Zahl sei nicht relevant, so Franke & Bornberg, da keine Rückschlüsse auf die gesamte Regulierungsdauer

möglich seien. Gerade Verschleppungspraktiken, also das bewusste Hinauszögern der Leistungsentscheidung, fänden durch Anforderungen immer weiterer Unterlagen statt. Vor den genannten 13 Tagen könnten mehrere Monate Prüfungsdauer liegen, in denen Unterlagen zusammengestellt und ärztliche Einschätzungen getroffen werden. „Der GDV geht hier selektiv vor. Seine Zeitrechnung beginnt erst, wenn sämtliche zur Leistungsprüfung erforderlichen Informationen vorliegen. Eine solche Messgröße ist nicht geeignet, um die Kundenorientierung einzelner Anbieter zu messen“, so die Ratingagentur. Dafür taue nur die durchschnittliche Gesamt-Regulierungsdauer. Versicherer seien durchaus in der Lage, Abläufe zu beschleunigen und die Zeit bis zum Vorliegen aller relevanten Unterlagen abzukürzen.

Der GDV sei also gut beraten, sich offensiv mit der Gesamtdauer der Leistungsprüfung zu beschäftigen, heißt es weiter. Diese betrug nach den aktuellen Erkenntnissen von Franke und Bornberg im Jahr 2014 im Durchschnitt 196 Tage, wobei Anerkennungen nach durchschnittlich 179 und Ablehnungen nach 201 Tagen ausgesprochen werden. „Dabei handelt es sich im Übrigen nicht um Werte, die durch bewusste Verzögerung der Entscheidung entstehen. Gerade die hohe Anzahl von psychischen Erkrankungen als Leistungsauslöser bringt durch eine komplexe medizinische Beurteilung bei gleichzeitiger Knappheit von Ressourcen bei medizinischen Spezialisten eine Verlängerung von durchschnittlichen Bearbeitungsdauern mit sich“.

Die tatsächliche Regulierungsdauer solle daher nicht verschwiegen werden, denn die Zahl von 13 Tagen könne nur zu falschen Schlussfolgerungen und in der Folge zu enttäuschten Erwartungen und Verärgerung führen, so Franke und Bornberg.

Bild: © ra2 studio / fotolia.com

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4942169/auch-franke-und-bornberg-sieht-schwachstellen-bei-gdv-bu-statistik/>