

Berufsunfähigkeitsversicherung: Produktqualität alleine reicht nicht aus

Kunden müssen im Fokus stehen

In den letzten 20 Jahren stand bei der Berufsunfähigkeitsversicherung in Deutschland allein die Produktoptimierung und nicht der Mensch im Vordergrund. Der deutsche Markt ist durchweg fixiert auf nur eine der möglichen Absicherungsformen der Arbeitskraft: die Berufsunfähigkeitsversicherung (BU), die hier qualitativ ohne Zweifel die Königsklasse darstellt. Allerdings auch in der Beitragshöhe. Und selbst in dieser Königsklasse werden ständig noch weitergehende und zudem preistreibende Zusatzklauseln gefordert.



Michael Franke
Geschäftsführer
Franke und Bornberg GmbH

Während in der privaten Krankenversicherung und bei SHU-Tarifen mehrere Qualitätslevels etabliert sind, fehlt diese Preis-Leistungs-Logik bei der Berufsunfähigkeitsversicherung (BU). Hier hat sich ein kollektiver Tunnelblick entwickelt, der die Branche, Medien und Verbraucherschutz gleichermaßen betrifft. Alles unterhalb der Top-BU wurde auch vom Verbraucherschutz abgelehnt. Dieses unglückliche Zusammenwirken zwischen Branche und Verbraucherschutz führte aber nicht zu mehr Schutz, sondern leitete die Entwicklung ein, die heute den meisten Erwerbstätigen den Zugang zur BU unmöglich macht. Man hat also mit viel Energie einen Verbraucherschutz für gut verdienende Akademiker betrieben.

Der Leistungswettbewerb führte zu dem heutigen international führenden Leistungsniveau der BU. Schon deshalb ist es logisch, dass bei einem marktweit hohen Leistungsniveau viele hervorragend bewertete Versicherungstarife existieren. Allerdings erfolgten Produktoptimierungen und der sich anschließende Preiswettbewerb oft ohne entsprechenden Ausgleich in der Kalkulation.

Paradoxe Preiswettbewerb mit Folgen für Stabilität

Die Chance, sich über Leistungsmerkmale zu differenzieren, nahm mit der zunehmenden Qualitätssättigung immer mehr ab. In der Folge entstand somit ein erbitterter Preiswettbewerb auf hohem Leistungsniveau. Zum Kernelement dieses Wettbewerbs entwickelte sich der Trend, die Kalkulation in eine immer größere Anzahl von Berufsgruppen aufzusplitten. Ziel ist eine Top-Position im (Preis-) Kampf um die besten „Risiken“, also Verbraucher mit sehr geringem Risiko, berufsunfähig zu werden. Für die Berufe mit niedrigeren Risiken werden in der Folge geringere Beiträge kalkuliert. In Berufen mit höherem Risiko wird der Versicherungsschutz dagegen spürbar teurer.

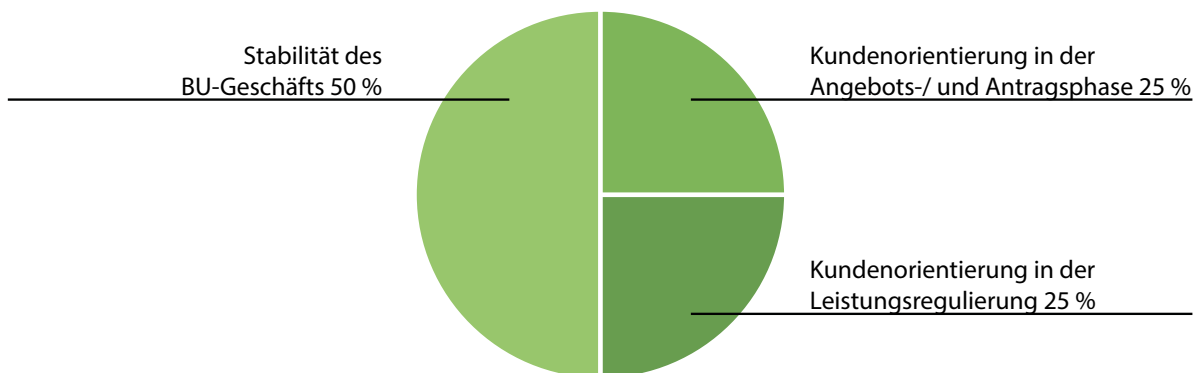
Seit Einführung der privaten BU bis zum Jahr 1997 existierte ein einfaches System der Preisdifferenzierung. Es gab eine Grundprämie, die für nahezu alle kaufmännisch tätigen Berufe galt, und ein einfaches Zuschlagssystem, bei dem körperlich Tätige 50 Prozent und schwer körperlich Tätige sowie Risikoberufe 100 Prozent Zuschlag zahlten. Seit 2009 wurde demgegenüber die Steigerung der Berufsgruppenanzahl zum Hauptinstrument des Preiswettbewerbs. So wurden je nach Anbieter faktisch 24 und mehr Preisdifferenzierungen eingeführt. Dieser Preiswettbewerb setzte auf den vorher erbittert geführten Qualitätswettbewerb auf, wodurch die Margen immer stärker unter Druck gerieten. Flankierend entstand weiterer Margendruck durch Aktionen mit vereinfachter Gesundheitsprüfung.

Erweiterte Betrachtung der Qualität notwendig

Durch den hohen Druck im Neugeschäft sehen sich immer mehr Anbieter gezwungen, auch nicht hinreichend statistisch abgesicherte Differenzierungsmerkmale einzuführen. Aspekte wie langfristige Stabilität treten dabei in den Hintergrund.

Lange Zeit wurde die Qualität von Berufsunfähigkeitsversicherungen ausschließlich über die Versicherungsbedingungen und die Preise der Produkte beurteilt. Dieser Ansatz allein greift vor dem Hintergrund der vorherigen Schilderungen zu kurz. Dem Unternehmen „hinter“ dem Produkt kommt eine zunehmend wichtige Rolle zu. Inzwischen zeigen sich immer mehr Beispiele, in denen die Unternehmen die Überschüsse für die BU-Tarife im Bestand nicht mehr halten können (siehe hierzu unsere BU-Überschusstudie).

Die Bewertungsbereiche im Überblick



Kunden möchten aber grundsätzlich bei einem Unternehmen versichert sein, das Prämienstabilität bietet und in der Leistungsregulierung ein zuverlässiger und fairer Partner ist. Doch welches Unternehmen diese Stabilität, Professionalität und Fairness bietet, ist allein durch den Vergleich der komplexen Produkte kaum noch zu ermitteln – weder für den Verbraucher noch für den Vermittler.

Als Ergänzung zum Produktrating bietet Franke und Bornberg mit seinem BU-Unternehmensrating daher eine wertvolle Orientierungshilfe. Der Versicherer steht dabei als Ganzes auf dem Prüfstand: Oft wird nur gefragt, wie die aktuelle Regulierungspraxis im Leistungsfall aussieht. Den Bewertungsschwerpunkt allein auf die bisherige Leistungspraxis der Anbieter zu legen, greift nach unserer Auffassung jedoch zu kurz. Eine solche Praxis kann sich jederzeit ändern. Franke und Bornberg analysiert die aktuelle Regulierungspraxis daher als ein wesentliches, aber nicht als das allein entscheidende Kriterium.

Stabilitätsmanagement ist ein gewichtiger Faktor

Die Inanspruchnahme von Berufsunfähigkeitsleistungen wird durch Arbeitslosigkeit, Veränderungen in der Berufslandschaft und im Gesundheits- und Rentensystem sowie von veränderten Ansprüchen der Versicherten beeinflusst. Einen wesentlichen Beitrag zur Stabilität leisten daher Maßnahmen zur Vermeidung subjektiver Risiken und die sogenannte Interesseninvalidität.

Die Bedingungen haben ein hohes Niveau erreicht und viele unterschiedliche Produkte werden angeboten. Die Strategien zur Vermeidung von schwer kalkulierbaren Leistungsfällen – etwa durch Selektionseffekte, bestimmte Produktmerkmale oder zu großzügige Risikoprüfung – spielen daher bei unserer Analyse der Stabilität des Anbieters eine Rolle.

Kundenorientierung im Fokus

Dabei werden Zielgruppen, Tarifpolitik und Bestandsstruktur der Unternehmen berücksichtigt. Solange die statistischen Grundlagen der BU-Kalkulation – nach Einführung neuer Produktmerkmale – noch nicht ausreichend gesichert sind, liefert die systematische Analyse von Neugeschäft, Beständen und Leistungsfällen den wichtigsten Beitrag zur Leistungsfähigkeit eines Versicherers. Die Stabilität ist daher das entscheidende Kriterium, um Leistungsfähigkeit

und Kundenorientierung dauerhaft sicherzustellen. Unsere Analyse beginnt daher sehr früh. Also nicht erst im Leistungsfall, sondern bereits beim Antragsformular, mit dem der Versicherer seine Informationen beim Kunden gewinnt. Weitere entscheidende Punkte sind Maßnahmen zur Vermeidung der vorvertraglichen Anzeigepflichtverletzung, die bedarfsorientierte Absicherung, die Qualität der Leistungsfallbearbeitung, die Unterstützung des Kunden und die Qualität der Leistungsentscheidung.

Wir prüfen im Unternehmen. Denn allein durch eine Betrachtung von außen kann keine professionelle Bewertung eines Unternehmens erfolgen. Erst im Rahmen einer internen und interaktiven Prüfung können Sachverhaltsaufklärung vorgenommen sowie Kennzahlen einheitlich definiert werden und Arbeitsprozesse in die Bewertung einfließen. Durch Stichproben wird die Bewertung auf eine objektive und nachprüfbar Basis gestellt. Somit wird ein fundiertes und verwertbares Ratingurteil ermöglicht.

Objektive Kompetenz des Unternehmens

Das BU-Unternehmensrating basiert, genau wie unser professionelles BU-Produktrating, ausschließlich auf eigenständiger Recherche und Analyse. Das heißt: Wir ermitteln nachprüfbar Fakten und verzichten auf ausschließliche Fragebogenerhebungen mit großem Manipulations- und Fehlerpotenzial. Uns ist es somit gelungen, auch für die Beurteilung des Versicherungsunternehmens ein nachhaltiges und glaubhaftes Bewertungsverfahren zu entwickeln. Durch das fachkundige und neutrale Ratingurteil wird aufgezeigt, welche Versicherer Kompetenz und Kundenorientierung nicht nur behaupten, sondern unter Beweis stellen können.

Professionalität macht den Unterschied

Die aktuellen Entwicklungen stellen die Zukunft der privaten Berufsunfähigkeitsversicherung in Deutschland auf den Prüfstand. Nur Unternehmen mit hoher Professionalität werden leistungsfähige Produkte auch langfristig stabil managen können. Mit den parallelen Bewertungsverfahren BU-Produktrating und BU-Unternehmensrating geben wir Aufschluss darüber, wo Kunden langfristig Qualität, Sicherheit und Leistungsfähigkeit erwarten können. ■