

PRESSEMITTEILUNG

BU-Unternehmensrating 2011 veröffentlicht

Franke und Bornberg attestiert BU-Versicherern Bestnoten

(Hannover, 1. August 2011) Das BU-Unternehmensrating von Franke und Bornberg hat diesmal für fünf Anbieter von Berufsunfähigkeitsversicherungen (kurz BU) zu sehr positiven Ergebnissen geführt. Folgende Unternehmen hat Franke und Bornberg erneut analysiert: AachenMünchener Lebensversicherung AG, HDI-Gerling Lebensversicherung AG, Nürnberger Lebensversicherung AG, Stuttgarter Lebensversicherung a.G. und Zurich Deutscher Herold Lebensversicherung AG. Weitere Ratings folgen sukzessive. Das erfreuliche Ergebnis: Erstmals erzielen alle vorgenannten Ratingteilnehmer in diesem Jahr das bestmögliche Gesamturteil „hervorragend“. Michael Franke, Geschäftsführer von Franke und Bornberg: „Die hohe Qualität der Versicherer basiert auf jahrelangen Verbesserungsprozessen.“

Franke und Bornberg hat bereits 1995 als erstes Unternehmen ein Produktrating zu Berufsunfähigkeitsversicherungen veröffentlicht. 2004 folgte das BU-Unternehmensrating. Bestandteil dieses einzigartigen Konzeptes ist die Prüfung direkt vor Ort beim Versicherer. Michael Franke: „Die Einsicht in die Unterlagen vor Ort ist notwendig für eine echte Prüfung der Qualität des BU-Geschäftes. Das BU-Unternehmensrating von Franke und Bornberg ist das einzige Bewertungsverfahren am Markt, das Versicherer ausschließlich auf Basis von überprüften Fakten bewertet.“

Das BU-Unternehmensrating von Franke und Bornberg setzt sich aus drei Bewertungsbereichen zusammen:

Im Bewertungsbereich „Kundenorientierung in der Angebots- und Antragsphase“ wird das Produktangebot, die Gestaltung des Antragsformulars, die Antragsbearbeitung sowie Maßnahmen zur Vermeidung von Anzeigepflichtverletzungen analysiert. Dabei liegt beim Antrag das Hauptaugenmerk auf der Kundenfreundlichkeit: Wie verständlich sind die Gesundheitsfragen ausgestaltet? Werden beispielhaft Krankheitsbilder genannt? Wird der Antragsteller auf Konsequenzen bei falschen oder fehlenden Angaben hingewiesen? „Unsere

PRESSEMITTEILUNG

Messlatte beim Antrag ist: Es muss für den Kunden leicht sein, alles richtig zu machen“, erläutert Michael Franke.

Dieses Kriterium ist existenziell wichtig. Denn wenn Fallstricke schon in der Antragsphase ausgeräumt werden, schützt das Versicherer und Versicherte. Die Anfechtung des BU-Vertrages oder der Rücktritt vom Vertrag seitens des Versicherers aufgrund von verkehrten oder fehlenden Angaben sind noch immer die häufigsten Gründe, dass ein Versicherter trotz vorliegender Berufsunfähigkeit seine versicherte Leistung nicht erhält. Der Versicherte hat zu diesem Zeitpunkt faktisch keine Chance, wieder Versicherungsschutz zu erhalten. Er verliert seinen Versicherungsschutz genau in dem Moment, in dem er ihn am dringendsten braucht.

Für die Experten von Franke und Bornberg steht fest, dass derjenige, der die Spielregeln aufstellt – in diesem Fall der Versicherer – auch eine besondere Verantwortung dafür hat, dass diese auch eingehalten werden können. Darum wird im Unternehmensrating geprüft, ob der Versicherer Maßnahmen ergriffen hat, das Risiko der ungewollten Anzeigepflichtverletzung so gering wie möglich zu halten.

Positiv wird auch bewertet, wenn der Versicherer alternative Produkte anbietet. Muss er einen Antragsteller in der BU aufgrund eines zu hohen Risikos ablehnen, kommt für diesen möglicherweise eine Erwerbsunfähigkeitsversicherung in Frage.

Im zweiten Bewertungsbereich „Kundenorientierung in der Leistungsregulierung“ geht es um das Handling der tatsächlich eintretenden BU-Fälle. Dafür wird eine repräsentative Stichprobe der Leistungsfälle aus dem Vorjahr unter die Lupe genommen.

Denn in dieser Phase ist der Versicherte praktisch immer im Nachteil. Die Versicherungsgesellschaft sitzt am längeren Hebel und kann durch Verzögerungen die Auszahlung auch von berechtigten Ansprüchen so hinausziehen, dass der Versicherte, der im Fall einer Berufsunfähigkeit ohnehin gesundheitlich und wirtschaftlich angeschlagen ist, eingeschüchtert das Handtuch wirft.

Michael Franke: „In der aktuellen Marktsituation, in der es für die Versicherer ohnehin schwierig ist, angemessene Überschüsse zu erwirtschaften, sind solche Hinhaltetaktiken vermehrt festzustellen. Darum ist es so wichtig, dass wir direkt vor Ort Einblick in die Unterlagen des Versicherers bekommen.“ Die Experten beleuchten dabei beispielsweise

PRESSEMITTEILUNG

folgende Sachverhalte: Wie schnell und sachgerecht prüft der Versicherer Leistungsanträge? Sind die Schreiben an den Versicherten in verständlicher Sprache verfasst? Wie ausführlich und verständlich begründet der Versicherer seine Entscheidungen, sei es Anerkennung oder Ablehnung?

Außerdem ermitteln die Analysten von Franke und Bornberg Quoten zu Rücktritten und Anfechtungen von Verträgen, die Anzahl der abstrakten Verweisungen und Umorganisationen, die tatsächliche Ablehnungsquote und die Bearbeitungszeit.

Im dritten Bewertungsbereich steht die „Stabilität des BU-Geschäfts“ auf dem Prüfstand. Dieser Bereich wird im Rating-Gesamtergebnis am höchsten gewichtet. Die Messlatte für Franke und Bornberg: Der Versicherte soll sich darauf verlassen können, dass das Versicherungsunternehmen solide wirtschaftet. Letzteres erscheint im zunehmenden Preiswettbewerb zumindest fragwürdig.

Die Experten untersuchen, ob das Geschäft des Versicherers auf Stabilität und Langfristigkeit ausgerichtet ist: Wie konsequent sind die Annahmerichtlinien des Versicherer aufgesetzt? Anhand der langfristigen Entwicklung von Risikoüberschüssen und Schadenquote wird ermittelt, ob der Versicherer solide wirtschaftet oder beispielsweise zugunsten eines umfangreichen Neugeschäftes eher nachlässig arbeitet.

Weitere Erkenntnisse liefern die Analyse der Controllingprozesse und die Maßnahmen, die bei erkennbaren Fehlentwicklungen eingeleitet werden. Genauso, wie eine zu restriktive Leistungspraxis der Kundenorientierung widerspricht, ist es nicht im Sinne der Stabilität, wenn Leistungen länger als vertraglich vereinbart gezahlt werden.

Die Stabilität des Versicherers entscheidet auch darüber, ob die Kunden mit einer sachgerechten Leistungsentscheidung rechnen können und ob die Beiträge langfristig stabil bleiben. Denn sonst entwickeln sich die zu Vertragsbeginn vereinbarten Nettoprämien durch ständige Beitragserhöhungen schnell in Richtung der Bruttoprämie.

PRESSEMITTEILUNG

Ergebnisse im Einzelnen

Das Ergebnis der Analysten von Franke und Bornberg für 2011:

Vier Unternehmen haben ihr Gesamtergebnis vom Vorjahr bestätigt, ein Versicherer hat sich von „sehr gut“ (FF+) auf hervorragend (FFF) verbessert.

Übersicht der bewerteten Unternehmen	2011	2010	2009
AachenMünchener Lebensversicherung AG	FFF	FFF	FFF
HDI-Gerling Lebensversicherung AG	FFF	FFF	FFF
Nürnberger Lebensversicherung AG	FFF	FFF	FFF
Stuttgarter Lebensversicherung a.G.	FFF	FFF	FF+
Zurich Deutscher Herold Lebensversicherung AG	FFF	FF+	FF+

Michael Franke bewertet das Ergebnis: „Die geprüften Unternehmen gehören zu den professionellsten Versicherern im Umgang mit dem Risiko Berufsunfähigkeit. Leider stellen sich nicht mehr Versicherer dem anspruchsvollen BU-Unternehmensrating. Den Beweis für Kundenorientierung und Stabilität bleiben somit viele Unternehmen schuldig.“

Im Januar haben bereits die Ergo Lebensversicherung AG und die Swiss Life Deutschland mit ebenfalls hervorragendem Ergebnis am BU-Unternehmensrating teilgenommen. Die LV von 1871 a.G. hat entschieden, 2011 nicht am Rating teilzunehmen. Das Rating verliert somit im August seine Gültigkeit.

Ausblick

Michael Franke sieht für die Zukunft weiteres Potenzial in der Berufsunfähigkeitsversicherung: „In den letzten Jahren sind insbesondere Spezialprodukte für Schüler, Auszubildende und Studenten aufgekommen. Das ist eine erfreuliche Entwicklung, denn auch diese Gruppen sind dem Risiko Berufsunfähigkeit ausgesetzt und über die staatliche Sozialversicherung nicht gegen dieses Risiko abgesichert.“

PRESSEMITTEILUNG

Kritisch sieht er den Trend, dass Versicherer das Neugeschäft in der BU-Versicherung in eine immer größere Anzahl von Berufsgruppen aufsplitten. „Diese Tendenz ist auf den Preiskampf zurückzuführen. Denn damit können für die Berufsgruppen mit niedrigeren Risiken geringere Beiträge kalkuliert werden. Allerdings führt dieses Vorgehen auch zu immer kleineren Kollektiven in den einzelnen Berufsgruppen, so dass Risiken hinsichtlich der Stabilität der Abrechnungsverbände nicht ausgeschlossen werden können. Die Versicherer sollten sich die Frage stellen, ob diese Praxis im Sinne eines stabilen BU-Geschäfts richtig ist und hierzu Alternativen prüfen.“

Eine ausführlichere Beschreibung der Ratingergebnisse, Ratingsystematik (Bewertungsrichtlinie) sowie weitere aktuelle Ratings stehen unter www.franke-bornberg.de zur Verfügung.

Hintergrund des Ratings: Die Berufsunfähigkeitsversicherung ist eine der wichtigsten Versicherungen überhaupt. Um stabile Produkte und die größtmögliche Sicherheit für den Versicherten bieten zu können, brauchen die Versicherungsunternehmen hohe Kompetenz und Qualität vor allem in den Bereichen Kundenorientierung in der Angebots- und Antragsphase, Kundenorientierung in der Leistungsregulierung und Stabilität des BU-Geschäfts. Genau das wird mit dem BU-Unternehmensrating von Franke und Bornberg exakt, unabhängig und tiefgehend analysiert.

Die Franke und Bornberg GmbH in Hannover, analysiert und bewertet Versicherungsprodukte und -unternehmen unabhängig, kritisch und praxisnah. Der Unternehmensbereich Franke und Bornberg Research GmbH entwickelt und vermarktet Produktdatenbanken und elektronische Informations- und Beratungssysteme auf Basis der von Franke und Bornberg GmbH beschafften und aufbereiteten Informationen über Versicherungsprodukte und -unternehmen.

Druckfähiges Bildmaterial steht Ihnen im Internet unter www.franke-bornberg.de zum Download zur Verfügung.

Haben Sie weitere Fragen? Wir helfen Ihnen gerne weiter:

PRESSEMITTEILUNG

Franke und Bornberg GmbH

Prinzenstraße 16
30159 Hannover

Telefon +49 (0) 511 357717 00

Telefax +49 (0) 511 357717 13

www.franke-bornberg.de

pressediens@franke-bornberg.de