

## Pressemitteilung Franke und Bornberg

### Anerkannt, abgelehnt oder weggelegt? So regulieren BU-Versicherer

Eine BU-Regulierung dauert rund sechs Monate. In vier von fünf Fällen erkennen Versicherer ihre Leistungspflicht an. Aber häufig kommt es gar nicht erst so weit. Das und mehr zeigt die 9. BU-Leistungspraxisstudie von Franke und Bornberg.

**Hannover, 03. Juni 2025.** Noch nie haben sich so viele BU-Versicherer in die Karten schauen lassen. Die aktuelle BU-Leistungspraxisstudie von Franke und Bornberg basiert auf den Daten von 16 Anbietern. Sie untersucht BU-Leistungsanträge, die im Jahr 2023 entschieden wurden. Neben der Datenanalyse setzt Franke und Bornberg auf Stichproben vor Ort. Die Analysten ziehen mindestens 125 Schadenakten je Gesellschaft heran, um sicher zu sein, dass überall die gleichen Messgrößen verwendet werden.

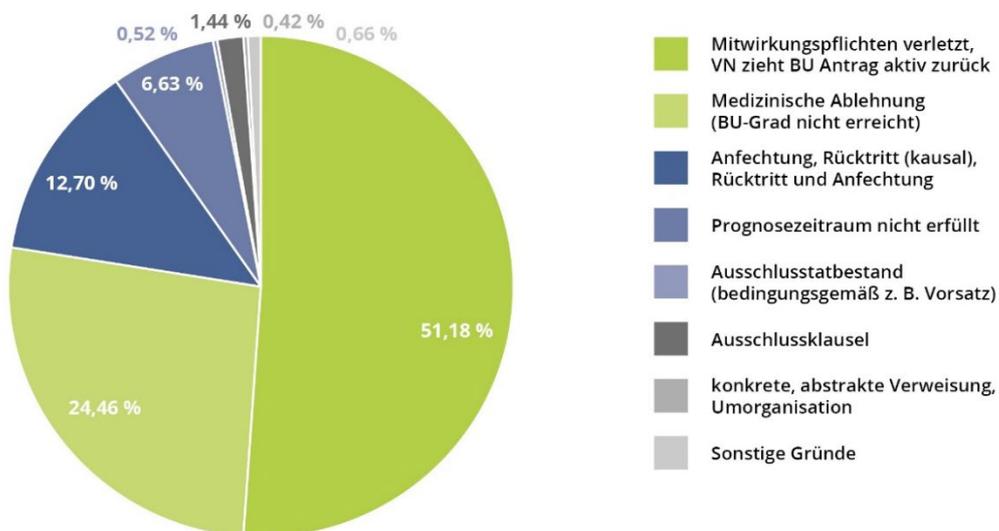
„Rund um die BU-Schadenbearbeitung gibt es immer noch viel Halbwissen und manches Gerücht“, konstatiert Michael Franke, geschäftsführender Gesellschafter von Franke und Bornberg. „Wir bringen Licht in die Blackbox BU-Regulierung, denn wir übernehmen gemeldete Daten nicht einfach, sondern überprüfen und plausibilisieren sie. Auf diese Weise machen wir die Regulierungspraxis transparent und liefern Benchmarks für den Markt“, so Franke.

### Wie häufig lehnen BU-Versicherer eine Leistung ab?

Die Antwort ist komplizierter, als es auf den ersten Blick scheint. Denn häufig fällt die Entscheidung aus, weil Versicherte die erforderlichen Nachweise nicht erbringen („Mitwirkungspflichten verletzt“) oder ihren BU-Antrag aktiv zurückziehen. Das betrifft mittlerweile mehr als die Hälfte aller „Nicht-Leistungen“.



### Verteilung der „Nicht-Leistung“



Gesamtzahlen der untersuchten Versicherer. Werte wurden per Stichprobe überprüft. Analyse der Regulierungspraxis - Update 2025

© 04/2025 Franke  Bornberg

„Zum ersten Mal seit dem Start unserer Untersuchung entscheiden Versicherer über weniger als die Hälfte aller gemeldeten BU-Fälle“, berichtet Michael Franke. Ein Grund für verfrüht beantragte Leistungen sei, dass Versicherte keine Fristen versäumen wollen. Zudem werde Berufsunfähigkeit mit vorübergehender Arbeitsunfähigkeit verwechselt, so Franke.

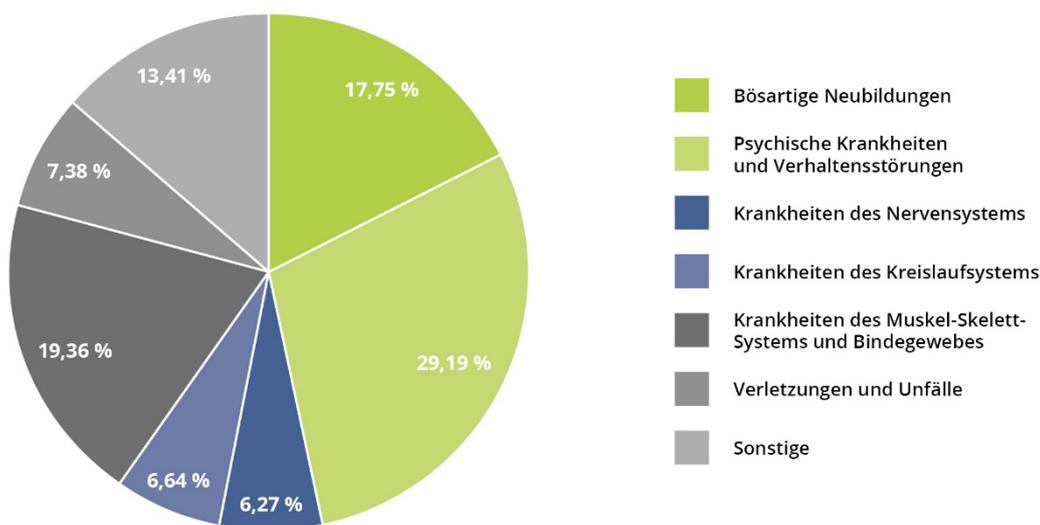
Die gute Nachricht: Nahezu 80 % aller Entscheidungen treffen die teilnehmenden Versicherer zugunsten der Anspruchsteller. Abhängig von Alter und Krankheit fällt die Quote aber sehr unterschiedlich aus.

## Welche Krankheiten machen berufsunfähig?

Gut 29 % aller Leistungsfälle gehen auf psychische Erkrankungen zurück; Frauen sind davon besonders betroffen. BU-Ursache Nummer zwei sind Krankheiten des Muskel-Skelettsystems (19,4 %). Diese treffen Männer überproportional häufig. Bösartige Neubildungen (Krebs) liegen mit 17,8 % an dritter Stelle. Das liegt nicht zuletzt daran, dass fast 95 % aller Anträge mit der Diagnose Krebs 2023 zur Leistung führen. Unfälle und Verletzungen sind hingegen nur für jede 13. Berufsunfähigkeit verantwortlich.



## Krankheiten, die zur Anerkennung führen



Gesamtzahlen der untersuchten Versicherer.  
Werte wurden per Stichprobe überprüft. Analyse der Regulierungspraxis - Update 2025

© 04/2025 Franke  Bornberg

Wie alt Versicherte bei Beginn der Berufsunfähigkeit sind, hängt stark von ihrer Erkrankung ab. Während psychische Krankheiten oder ein Unfall schon in jungen Jahren zum Aus im Job führen können, machen Krankheiten des Kreislaufs eher im fortgeschrittenen Alter berufsunfähig. Besonders häufig wird die BU-Rente zwischen dem 49. und 59. Lebensjahr bewilligt. Bei jungen Erwachsenen liegt die Ablehnungsquote besonders hoch. Die Hälfte aller Ablehnungen wegen Verstoßes gegen die vorvertragliche Anzeigepflicht (VVA) werden bis zum Alter 35 ausgesprochen.

Die teilnehmenden Versicherer zahlen jede zweite Leistung bis zum Ende der vertraglichen Leistungsdauer. Für rund 30 % der Versicherten endet die Leistung vor Vertragsablauf, weil sich ihr Gesundheitszustand verbessert. Nur drei von hundert Leistungsempfängern werden auf eine Tätigkeit verwiesen, die dem Gesundheitszustand und dem erreichten Status entspricht.

## Wie groß ist das Problem „Verweisung“ in der (Leistungs-)praxis?

Anders, als viele Veröffentlichungen vermuten lassen, spielt die Verweisung auf eine andere Tätigkeit in der Praxis kaum eine Rolle. „Als Ablehnungsgrund sind Verweisungen nur in homöopathischen Dosen nachweisbar“, kommentiert Michael Franke. Mit einer Quote von 0,12 % beziehungsweise sieben Leistungsfällen aus dem Altbestand eigne sich der Verzicht auf abstrakte Verweisung als Differenzierungsmerkmal längst nicht mehr. Das gelte auch für die Forderung nach Umorganisation des Unternehmens, die in weniger als 0,16 % zu einer Ablehnung geführt habe. In Summe sind Verweisung und Umorganisation bei den teilnehmenden Gesellschaften für weniger als 1 % aller Ablehnungen verantwortlich.

## Entwicklung der durchschnittlichen Verweisungs- und Umorganisationsquote an den Ablehnungen



Mittelwerte der untersuchten Versicherer.  
Werte wurden per Stichprobe überprüft. Analyse der Regulierungspraxis - Update 2025

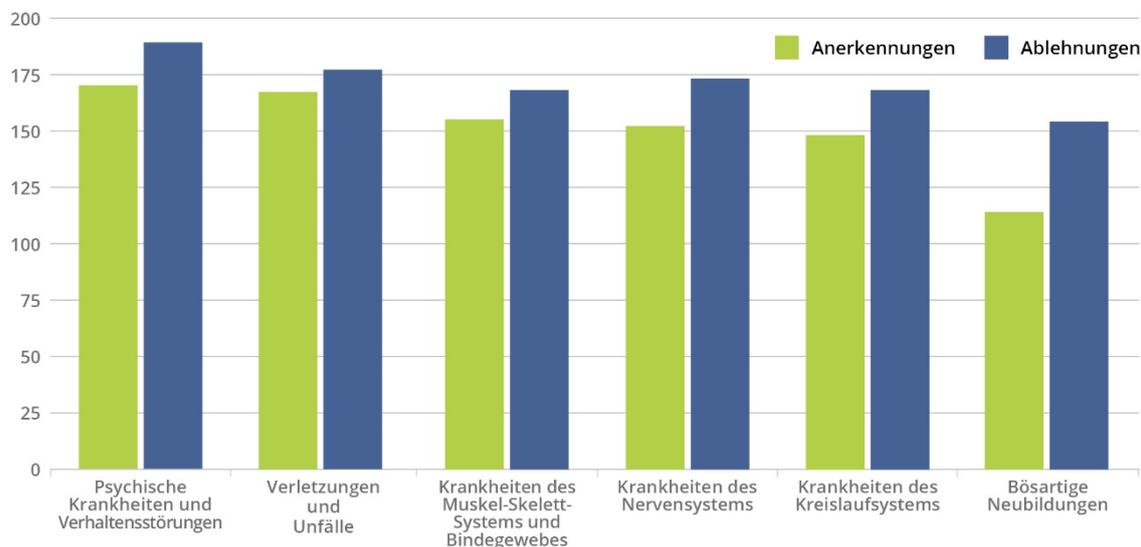
© 04/2025 Franke  Bornberg

## Wie lange brauchen BU-Versicherer für ihre Entscheidung?

Die Faustformel hat sich bewährt: Vom Eingang des Antrags auf BU-Leistungen bis zur Entscheidung vergehen ungefähr sechs Monate. In der aktuellen Erhebung mit Daten aus dem Jahr 2023 dauerte es mit insgesamt 190 Tagen etwas länger. Für Ablehnungen nehmen sich Versicherer mehr Zeit (197 Tage) als für eine positive Entscheidung (179 Tage). Bei psychischen Erkrankungen und bei Unfällen ist ihr Zeitbedarf besonders hoch, weil Regulierer oft auf ärztliche Gutachten oder Berichte von Polizei und Staatsanwaltschaft warten müssen. Vergleichsweise schnell fällt die Entscheidung bei Krebs.



## Mittelwerte der Leistungsregulierung in Abhängigkeit zur vorliegenden Erkrankung in Tagen



Mittelwerte der durchschnittlichen Dauern der untersuchten Versicherer.  
Werte wurden per Stichprobe überprüft. Analyse der Regulierungspraxis - Update 2025

© 04/2025 Franke  Bornberg

### Fachkräftemangel in der Leistungsprüfung: Wann kommt Kollege KI?

Die teilnehmenden Versicherer setzen auf veränderte Abläufe, um die Regulierungszeit zu verkürzen. Dazu zählen aktive telefonische Kontakte zum Kunden (Stichwort: sprechen statt schreiben) ebenso wie Hilfen beim Ausfüllen des Fragebogens. Denn allein dafür benötigen Versicherte bislang durchschnittlich 35 bis 45 Tage. Auch die systematische Kategorisierung von Leistungsfällen, die von spezialisierten Teams bearbeitet werden, zeigt positive Ergebnisse. Digitale Tracking-Systeme für Versicherte und Sachbearbeiter beschleunigen die Leistungsbearbeitung ebenfalls.

Weitere Fortschritte und damit schnellere Regulierungen scheitern jedoch am Fachkräftemangel. „Der Markt für BU-Schadenregulierer ist leergefegt. Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden, wenn überhaupt, nur mit großem Aufwand und für teures Geld akquiriert“, erläutert Philipp Wedekind, Leiter Ratings Vorsorge und Nachhaltigkeit bei Franke und Bornberg. Bietet künstliche Intelligenz (KI) einen Ausweg? „Eine KI-generierte Entscheidung von Leistungsfällen können sich die Verantwortlichen bislang nicht vorstellen“, so Wedekind. Dass eine KI über ihre Leistung entscheide, sei auch für viele Kunden nur schwer vermittelbar. Hinzu kämen hohe Hürden beim Datenschutz.

Trotzdem beobachten die Analysten vielversprechende Ansätze für den Einsatz von künstlicher Intelligenz und großen Sprachmodellen (LLM). In diesen Fällen ersetzt KI den Menschen nicht, kann ihm aber assistieren, zum Beispiel Korrespondenz auswerten oder umfangreiche Arztberichte und Krankenakten zusammenfassen. Und vielleicht wird KI in Zukunft auch Versicherten beim Ausfüllen des Fragebogens zur Seite stehen. Denn auch in Deutschland steigt unter Verbrauchern die Akzeptanz für KI-gestützte Prozesse, wie Umfragen zeigen.

## Fazit und Ausblick

Mit jetzt 16 Teilnehmern, darunter die größten BU-Versicherer der Branche, wächst die Aussagekraft der Studie nochmals. Vier von fünf Entscheidungen fallen zugunsten der Versicherten aus. Über die Hälfte aller „Nicht-Leistungen“ sind keine Ablehnungen. Sie werden weggelegt, weil Versicherte Mitwirkungspflichten verletzt oder ihren Antrag zurückgezogen haben.

Psychische Krankheiten bleiben die wichtigste BU-Ursache, gefolgt von Krankheiten des Muskel-Skelettsystems und Krebs. Mit dem Alter steigt die Aussicht auf eine Leistung. Abstrakte und konkrete Verweisungen fallen bei den Ablehnungen kaum ins Gewicht. Im Durchschnitt dauert eine BU-Regulierung noch immer sechs Monate plus x. Fachkräftemangel verhindert kürzere Bearbeitungsdauern, trotz einiger Fortschritte bei den Arbeitsabläufen.

Zeichen einschl. Leerzeichen und Überschrift: 7.656

## Steckbrief der Leistungspraxisstudie

Franke und Bornberg analysiert die Professionalität und Kundenorientierung von BU-Versicherern bereits seit 2004. Seit 2014 werden umfangreiche Daten zur Leistungspraxis für eine Studie zusammengetragen und analysiert – 2025 bereits zum 9. Mal.

- Teilnehmer: 16 Gesellschaften, gleichzeitig Teilnehmer des BU-Unternehmensratings oder BU-Leistungspraxisratings:  
Allianz, Alte Leipziger, AXA, Continentale, Deutsche Ärzteversicherung, Dialog, DBV, ERGO, Generali, Gothaer, HDI, Münchener Verein, Nürnberger, Signal IDUNA, Stuttgarter, Zurich.
- Gesamtbestand: 9,34 Mio. BU-Versicherte, davon 2,30 Mio. BUZ zur Beitragsbefreiung einer Hauptversicherung
- BU-Leistungsbestand Ende 2023: 199.615 Verträge
- BU-Leistungsfall-Neuanmeldungen 2023: 48.274
- Gegenstand: BU-Leistungsanträge, die 2023 entschieden wurden
- Stichprobe: mehr als 1.650 Leistungsfälle (AXA, DBV und Deutsche Ärzte mit gemeinsamer Leistungsprüfung); Ablehnungen werden mit 60 % übergewichtet, weil sie ein höheres Konfliktpotenzial bergen

## **Franke und Bornberg - Ratingpioniere und Experten**

- Die Franke und Bornberg GmbH in Hannover analysiert und bewertet seit 1994 Versicherungsprodukte und Versicherungsunternehmen – unabhängig, kritisch und praxisnah. Sie zählt zu den führenden Versicherungsanalysten im deutschsprachigen Raum.
- Diese Meldung sowie weiteres Bild- und Informationsmaterial finden Sie auch unter [www.franke-bornberg.de](http://www.franke-bornberg.de)