



## Verwirrung dank Vielfalt

Krankenhaustagegeld, Update-Garantie, Übernahme von Bergungskosten – im Bereich der Unfallversicherungen überbieten sich die Anbieter mit neuen Leistungsbausteinen. Kunde und auch Makler bleiben angesichts dieser Artenvielfalt meist ratlos zurück.

 Martin Thaler

■ Eine kleine Unaufmerksamkeit, ein falscher Schritt, ein ungünstiger Zufall – schon ist es geschehen. Laut Statistik kommt es alle paar Sekunden in Deutschland zu einem Unfall, das Unfallrisiko ist folglich entsprechend hoch. Und dennoch verzeichnet der Branchenverband GDV einen Rückgang bei den privaten Unfallversicherungen. Gerade einmal ein Drittel der Deutschen verfügt über eine solche Police – und die Zahlen sind rückläufig. Gab es 2013 noch 26,5 Millionen privater Unfallpolicen, wa-

ren es 2015 später nur noch 25,9 Millionen – ein Rückgang von 2,3 Prozent.

Dabei ist ein qualitativer Anstieg bei vielen Policen feststellbar. „Seit unserem Erstrating im Jahr 2011 ist die Qualität der Top-Produkte weiter gestiegen. Die versicherten Unfalleleistungen werden immer umfangreicher und detaillierter“, fasst Michael Franke, geschäftsführender Gesellschafter des Analysehauses Franke und Bornberg, die Entwicklungen der vergangenen Jahre zusammen. 20 Prozent der Grundtarife sowie 12 Prozent der Top-Tarife erhielten die Bestnote von den Hannoveranern – beim

zeitgleich erscheinenden Vergleich des Ratinghauses Morgen & Morgen erhielt gleich die Hälfte der untersuchten Tarife das Prädikat „ausgezeichnet“ beziehungsweise „sehr gut“. Die Unternehmen überbieten sich bei der Implementierung neuer Leistungsbausteine in ihre Policen. Als Grund für die hohe Leistungsdichte gilt der starke Wettkampf zwischen den Anbietern um eine der margenstärksten Produktgruppen: 2015 lag die Combined Ratio in der privaten Unfallversicherung bei 82 Prozent – im Bereich Kfz-Haftpflicht beispielsweise liegt die Quote hingegen bei knapp 99 Prozent.

**Schwerstarbeit für Makler.** Der starke Wettbewerb bringt für die Kunden jedoch nicht nur Vorteile mit sich, sondern stiftet gleichzeitig Verwirrung. „Durch den Wettbewerb im Markt, wie generell im gesamten Kompositgeschäft, werden die Tarife besser,

Stefan Vetter, Makler

*„Zusatzleistungen wie Todesfallsumme, Krankenhaustagegeld oder Unfallrente machen meines Erachtens die Tarife nur teuer.“*

aber leider sinkt durch die Vielzahl der Tarife die Transparenz für den Verbraucher“, umreißt Makler Stefan Vetter das Problem. Auch René Schmidtke, Makler aus Leipzig, betrachtet die derzeitige Situation als „selbst für Makler kompliziert“. In der Ausformulierung des Bedingungswerks vermisst er Formulierungen, die auch für den Kunden, nicht nur für den Juristen, verständlich sind.

Die Auswahl des auf den jeweiligen Kunden optimal zugeschnittenen Bedingungswerks ist somit echte Schwerstarbeit. So geht es nicht nur um die Festlegung der passenden Grundsumme, des entsprechenden Progressionsverlaufs sowie der zu

Beruf und Freizeit passenden Gliedertaxe. Auch Zusatzleistungen wollen überlegt sein. „Zusatzleistungen wie Todesfallsumme, Krankenhaustagegeld oder Unfallrente machen meines Erachtens die Tarife nur teuer“, meint Vetter. „Einzig wenn jemand aus gesundheitlichen Gründen keine Berufsunfähigkeits- oder Funktionelle-Invaliditäts-Rente erhält, kann eine Unfallrente Sinn machen.“ Auch Schmidtke ist hier eher zurückhaltend: „Es ist halt auch immer eine Frage, was der Kunde bereit ist zu zahlen.“

Auch erweiterte Unfallbegriffe, Innovationsklauseln oder Update-Garantien stoßen eher auf Skepsis denn auf Zustimmung. „Tatsächlich lassen solche Klauseln den Versicherern jedoch nicht selten Schlupflöcher, um sich bedingungsseitig zugesagter Verpflichtungen zu entledigen“, so Analyst Franke. Problematischer bei der Beurteilung der einzelnen Leistungsbausteine sind allerdings diejenigen, die eine Leistung nicht mit Ja oder Nein beantworten, sondern dem Ja ein „Aber“ folgen lassen. Beispiel Zahnersatz: Dieser ist im Zuge einer kosmetischen Operation sicherlich sinnvoll, jedoch bleibt oftmals offen, ob alle natürlichen Zähne abgedeckt sind oder nur Eck- und Schneidezähne. Und die Frage nach zu ersetzenden Brücken und Implantaten ist an dieser Stelle noch gar nicht erwähnt. Auch die Alkoholklausel, Fragen im Bezug auf Bergungskosten, Schönheitsoperationen bei Brandwunden etc. bieten reichlich Interpretationsspielraum. ○



#### Juristische Streitfälle

Viele Bedingungsformulierungen sind nicht eindeutig und oftmals später gerichtlicher Streitpunkt zwischen Versicherterem und Versicherer. Zwei Beispiele:

**Unfallvermeidungsreflex** – Ein Unfall ist bedingt durch ein Ereignis von außen. Doch bedarf es dabei eines Körperkontaktes oder ist auch eine Einwirkung psychischer Art, beispielsweise ein Ausweichreflex, ausreichend, damit von einem Unfall ausgegangen werden kann? Das OLG Saarbrücken vertrat die Meinung, dass ein solcher Ausweichreflex ausreichend sein kann (Aktenzeichen 5 U 69/12).

**Erhöhte Kraftanstrengung** – Laut erweitertem Unfallbegriff kann ein Unfall auch dann vorliegen, wenn sich eine Person durch erhöhte Kraftanstrengung verletzt. Doch in welchen Fällen liegt eine solche vor und wann ist nur eine „normale“ Kraftanstrengung messbar? Und kann diese grundsätzlich für jede Person gleichermaßen beurteilt werden? Eine Kraftanstrengung ist für jedes Individuum abhängig von dessen jeweiliger Körperverfassung individuell festzulegen, urteilte das LG Potsdam (Aktenzeichen 4 O 240/13).

# Insurance Today and Tomorrow

14. und 15. Juni 2016 in Düsseldorf

**Ihre Top-Experten:**



**Dr. Jörg Krämer**  
Lehrbeauftragter,  
Commerzbank AG



**Klaus-Jürgen Heitmann**  
Vorstandsmitglied,  
HUK-COBURG



**Dr. Manfred Knof**  
Vorstandsvorsitzender,  
Allianz Deutschland AG



**Torsten Leue**  
Chief Executive Officer,  
Talanx International AG **u.v.a.**

Mit freundlicher Unterstützung von:



Content Partner:

McKinsey & Company

