

+ Kundenschwund stoppen und Private Unfallversicherung wieder erlebbar machen

13. Februar 2025



v. r.: Dr. Sonja Possin, ES Rück; Thomas Laemmrich, GDV; Stephanie Kern, die Bayerische; Mariko Wassy, ES Rück
(Bildquelle: usk)

Die Private Unfallversicherung leidet unter Kundenschwund und höherem Schadenaufwand. Sie sollte sich neu erfinden. Über unterschiedliche Ansätze dazu diskutierten auf einer MCC-Fachtagung u.a. Thomas Lämmrich (GDV), Sonja Possin (E+S Rückversicherung), Christoph Meurer (Itzehoer) und Stephanie Kern (die Bayerische).

Jährlich verliert die private Unfallversicherung rund ein Prozent Verträge. „Und dies seit vielen Jahren“, beklagte Thomas Lämmrich, Leiter Haftpflicht, Unfall, Rechtsschutz, Kredit und Assistance beim Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV). Während 2004 der Bestand noch bei mehr als 29 Millionen Verträgen lag, schätzt der GDV das es 2024 am Markt weniger als 25 Millionen Policen gab. Damit nimmt die Versicherungsdichte ab. Sie liegt nur noch bei knapp 40 Prozent der deutschen Haushalte. Die Bestände verlagern sich in höhere Altersgruppen mit höherem statistischen Grundbedarf. Trotzdem gibt es in der Sparte durch dynamische Beitragssteigerungen noch

stabile Bruttobeitragseinnahmen. Zudem ist die private Unfallversicherung immer noch ein starker Gewinnbringer, denn die Schadenquote läge bei 60 Prozent.

Positiven Verletzungskatalog einführen

In einer qualitativen Studie 2024 mit 32 Teilnehmer ermittelte der GDV das der vage Leistungszeitpunkt der Unfallversicherung abschrecken wirkt. Gewünscht wird ein „Unfallotse für die bestmögliche Genesung“. Die Komplexität der privaten Unfallversicherung ist somit eines der großen Hindernisse für den Absatz des Produktes, so die einstimmige Meinung der Branchenvertreter auf der MCC-Tagung „Unfallversicherung 2025“.

Am Beispiel einer Achillessehnenruptur zeigten Expertinnen der E+S Rückversicherung AG auf, wie langwierig die Regulierung ist, weil beispielsweise geprüft werden muss, in welcher Form erhöhte Kraftanstrengung, Eigenbewegung und Mitwirkungsanteil eine Rolle spielen und im versicherten Tarif eingeschlossen sind. Nach einer Markterhebung der E+S leisten am Ende moderne Tarife bei dieser Verletzung fast immer. „Wir sollten daher darüber nachdenken, ob die Regulierung nicht viel einfacher wäre, wenn es einen Katalog von Verletzungen geben würde, bei denen immer geleistet wird“, so die Anregung von Dr. Sonja Possin, Ärztliche Referatsleiterin bei der E+S. In den Diskussionen auf der Fachtagung wurde deutlich, dass die Unfallversicherung einfacher und für den Kunden verständlicher sein sollte. Progression und Gliedertaxe seien beispielsweise für Laien nur schwer verständlich.

Assistance-Leistungen müssen stärker vermittelt werden

Zudem soll die private Unfallversicherung erlebbarer werden. „Assistance-Leistungen sollten kurzfristige und schnell Notlagen lösen“, erläuterte Christoph Meurer, Vorstand der Itzehoer Versicherungen. Diese Zusatzleistungen sollten vom Vertrieb bei der Vermittlung von privaten Unfallversicherungen den Kunden nahegebracht werden. So bietet die Assekuranz eine telefonische vertrauliche Lebensberatung seit 2021 über einen externen Dienstleister an, die ohne Unfall genutzt werden darf. Meurer: „Wir zahlen, damit die Menschen jemand finden, der sie unterstützt.“ Der Service wird von ausgebildeten Psychologen geleistet. Es gibt auch eine Unfallnachsorge sowie klassische Hilfeleistungen im Alltag nach einem Unfall, wie Einkaufen oder Putzen. Viele Kunden sind bereit, ihre Story, bei dem die Assistance genutzt wurde, mit der Assekuranz zu teilen. „Das nutzt der unser Vertrieb als positive Botschaft bei der Vermittlung neuer Verträge“, so Meurer. Assistance helfe eine höhere Kundenloyalität zu erreichen.

Ein Vorsorge-Budget bietet die Bayerische Versicherung an. „Wir wollen vor, während und nach dem Unfall als Kümmerer und Lotse wahrgenommen werden“, so Stephanie Kern, die

bei der Bayerischen das Geschäftsfeld Menschversicherung leitet. Unfallversicherte könnten alles erwerben, was die Sicherheit erhöht. Das gehe vom Schwimm- oder Kletterkurs bis hin zum Fahrradhelm. „Die Kunden erleben einen sofortigen Cash-Back aus ihrer Unfallversicherung.“ Derzeit umfasst das Budget 100 Euro für drei Jahre Vertragslaufzeit. Deutlich wurde jedoch im Forum, dass viele Vermittler die Assistance-Leistungen selten in den Vordergrund bei der Kundenansprache stellen. Dabei gibt es mittlerweile einen deutlichen Trend zur Unfall-Tarifen mit eingeschlossenen Reha-Leistungen. Die E+S schätzt den Anteil am Markt auf schon beinahe 50 Prozent. „Überwiegend wird diese Leistung aber in Premium-Tarifen angeboten“, erläuterte Possin.

Reha-Tarife im Trend

Das große Problem ist, wie der Kunde, der einen schweren Unfall erleidet, eine schnelle Meldung an den Versicherer macht, damit dieser frühzeitig Reha-Maßnahmen einleiten kann. „Eine Idee wäre es, wenn die Kunden ihre Krankenversicherungskarte mit einem kleinen Aufkleber versehen“, regte E+S-Bereichsleiterin Mariko Wassy an. Auch Krankenhäuser sollten über den Reha-Service der Unfallversicherer informiert werden. Nach Einschätzung von Possin, die aktiv als Chirurgin stationär gearbeitet hat, wären die Krankenhäuser gerne bereit, hier zu helfen, wenn sie entsprechende Informationen erhalten würden. „Die Kfz-Versicherer sind hier mit ihrem Reha-Management uns voraus“, erläuterte Lämmrich. Die Unfallversicherer sollten daher mit ihnen kooperieren. Zudem sollten die Ausschlüsse überarbeitet werden, das gelte etwa für Rennveranstaltungen. „Wenn wir Drachenfliegen versichern, könnten wir das auch für Kunden, die mal auf den Nürburgring gehen“, so Lämmrich.

Großen Erfolg hat die Vertriebsmarke Prokundo des Volkswahlbundes mit dem Tarif ProTaxe. Damit werden die Leistungen auch bei kleinen Invaliditätsgraden deutlich erhöht. „Das ist ein Leistungsturbo der am Markt noch einzigartig ist“, sagte Anna Mantei, Gruppenleiterin Produktmanagement Sach beim Volkswahlbund. Mit einem digitalen Tool kann an Beispielen gerechnet werden, wie der Extra-Baustein wirkt. Vermittler wären damit sehr erfolgreich. Dabei kostet ProTaxe rund 40 Prozent mehr Beitrag.

Autor: Uwe Schmidt-Kasperek

Dieser Artikel ist ausschließlich für Abonnenten von *VWheutePLUS* und *VersicherungswirtschaftPLUS* persönlich bestimmt. Das Weiterleiten der Inhalte - z.B. an Bekannte oder Kollegen sowie das Teilen im unternehmenseigenen Intranet oder die Vervielfältigung über Social Media - ist ohne entsprechende Lizenz nicht erlaubt. Mit einer von uns nicht autorisierten Weitergabe brechen Sie das Gesetz und verstoßen wahrscheinlich auch gegen Compliance-Vorschriften Ihres Unternehmens.