


# LEISTUNGSBEARBEITUNG IN DER UNFALLVERSICHERUNG

## ZWISCHEN KUNDENERWARTUNG, AUFSICHT UND OPERATIVER REALITÄT

MCC-Kongress 2026 I Olaf Schwickert

# AGENDA

1. Debeka Allgemeine Versicherung
2. Kundenerwartungen
3. Datenschutz
4. Aufsicht
5. Operative Realität

# DEBEKA ALLGEMEINE VERSICHERUNG



# Schaden- und Unfallversicherer

## PRIVAT

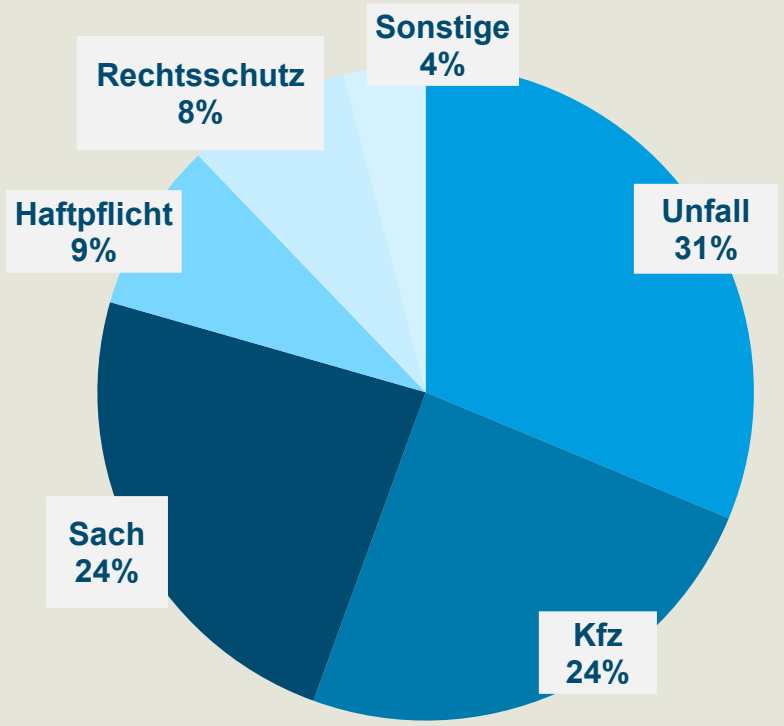
- Sachversicherung
- Rechtsschutzversicherung
- Haftpflichtversicherung
- Kfz-Versicherung
- Unfallversicherung
- Reiseversicherung
- Cyberversicherung

## GEWERBE

- Sachversicherung
- Rechtsschutzversicherung
- Haftpflichtversicherung
- Kfz-Versicherung

# Bruttobeitragseinnahmen 2025

## BBE 2025




## Combined Ratio UV

| | |
|---|---|
| **Debeka 2025** | **90%** |

## Marktstellung UV

| | Platz 2025 | Platz 2024 |
|---|---|---|
| Allianz Vers. AG | 1 | 1 |
| Ergo Vers. AG | 2 | 2 |
| R+V Allgemeine | 3 | 3 |
| **Debeka Allgemeine** | **4** | **4** |
| Generali Deut. Vers. AG | 5 | 5 |

# KUNDENERWARTUNGEN



# Unfall- vs. Schadensparten

## Unfallversicherung

- Hauptleistung: Invalidität oder Rente
- Individuelle Genesung steht im Vordergrund
- Reha- und Assistance-Leistungen

**Unfallversicherung „erlebbar“ machen!**

## Im Vergleich

In der Sachversicherung liegt der Fokus auf dem unmittelbaren Schadensersatzinteresse der Kunden

# Wo liegen die Unterschiede in der Kundenerwartung?

## PROBLEM

Lange Meldezeiten in der UV

Späte Information über Schadeneintritt

Regulierungsdruck?

## FOLGE

Wenig Steuerungspotenzial (im Interesse des Kunden)

## LÖSUNGSANSATZ



**Schnellerer Erstkontakt durch**

Leistungsapps

Assistance- bzw. Serviceleistungen

Schadenprävention

# Auswertung Meldezeiten UV

| Service Plus | Differenz Schadens-/Meldedatum (in Tagen) | | |
|---|---|---|---|
| | **2024** | **2025** | **2026** (01.01- 30.09) |
| **ohne** | 58 | 60 | 62 |
| **mit** | 53 | 51 | 54 |

## FAZIT

**Assistance- bzw. Serviceleistungen**

Leistungspaket ServicePlus führt zu einer insgesamt kürzeren, jedoch nicht sehr zeitnahen Meldezeit

# DATENSCHUTZ



# Spannungsfeld Datenschutz

## PROBLEM

Datenschutz als Kommunikationsbremse in der UV

E-Mail-Kommunikation, Telefonie

Datenverarbeitung von Gesundheitsdaten

## LÖSUNGSANSÄTZE

Bisher haben sich volldigitalisierte Prozessabläufe nicht durchgesetzt




# AUFSICHT

# Wohlverhaltensaufsicht

Umfassende Marktabfrage der Bafin zu Wohlverhaltensindikatoren im Schaden-/Unfall-Privatkundengeschäft.

Juni – September 2026

**Fokus der Abfrage**

- Regulierungsdauer
- Bearbeitungskapazitäten in der Schadenregulierung
- Beschwerden sowie offene / abgelehnte Schadenfälle
- Etc.

Regulierungsdauer in der Unfallversicherung > 1 Monat

Identifikation von Unternehmen und Produkten mit möglichen Hinweisen auf Verstöße gegen Wohlverhaltenspflichten.

# OPERATIVE REALITÄT

# Unfallversicherung

## Long-Tail-Sparte

- Invaliditätsmeldefristen zwischen 15 und 36 Monaten
- Gutachtenerfordernis
- Arbeiten mit Vorschüssen
- Arbeitsvorräte, Bearbeitungsdauer

# Hallo Reha!

**Gemeinsames Projekt der DGU* (AUC) und GDV**

**Bundesweites Netzwerk**

- Frühe Fallsteuerung statt später Reaktion
- Besserer Heilverlauf durch nahtlose Reha
- Geringere Folgekosten im Schadenfall
- Leistungen analog zur BG-Versorgung
- Dokumentierter Verlauf bis zur AHB




*Deutschen Gesellschaft für Unfallchirurgie, vertreten durch die AUC Akademie der Unfallchirurgie


DAS FÜREINANDER ZÄHLT.

NOCH FRAGEN?

# Ihr Ansprechpartner




Debeka

**Olaf Schwickert**

Abteilungsdirektor – Debeka Allgemeine Versicherung AG

Tel. +492614983620

Olaf.Schwickert@debeka.de

www.debeka.de