

Thema: Verzögern Versicherer Leistungen? – Die Deutschen Versicherer beziehen Stellung!

Beitrag: 1:37 Minuten

Anmoderationsvorschlag: Verzögern Versicherer Leistungen? Immer mal wieder taucht dieser Generalvorwurf in den Medien auf, wenn über Einzelfälle berichtet wird. Das hat nun das Bundesministerium für Justiz auf den Plan gerufen. Landesjustizverwaltungen, Verbraucherschützer und Branchenverbände wurden um eine Stellungnahme gebeten. Und diese Bitte hat der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) jetzt auch erfüllt. Sein Fazit:

O-Ton 1 (Dr. Norbert Rollinger, 0:12 Min.): „Die Versicherer regulieren Schäden ohne unnötige Zeitverzögerung und im Interesse der Beteiligten. Und selbst in den wenigen strittigen Fällen werden fast immer Wege gefunden, die den Belangen aller Beteiligten gerecht werden.“

Sprecherin: Sagt der Vorsitzende des GDV-Hauptausschusses „Schaden- und Unfallversicherung“ Dr. Norbert Rollinger und verweist dabei auf die jüngste Hochwasserkatastrophe.

O-Ton 2 (Dr. Norbert Rollinger, 0:16 Min.): „Alle Versicherer bemühen sich hier sehr intensiv, die fast 200.000 Schäden, 2 Milliarden Euro Schaden, hier zügig zu regulieren. Wir sind mit vielen Vorschüssen unterwegs, um schnell und unbürokratisch dem Kunden zu helfen. Bei uns gibt's das Geld noch schneller als aus dem staatlichen Hochwasser-Fonds.“

Sprecherin: Zwar bearbeitet die deutsche Versicherungswirtschaft nicht jeden der jährlich eingehenden 23 Millionen Anträge auf Schadensersatz gleich schnell...

O-Ton 3 (Dr. Norbert Rollinger, 0:23 Min.): „Die Schadenbearbeitung hängt natürlich sehr stark an der Komplexität der Schäden. Ist es ein einfacher Glasschaden, geht's ganz schnell, dann gibt's das Geld auch in ein paar Tagen. Ist es ein komplizierter Schaden mit verletzten Personen, dann kann es natürlich länger dauern. Selbstverständlich müssen wir grundsätzlich bei den Schäden prüfen, ob die Ansprüche berechtigt sind, denn wir handeln ja als Treuhänder, als Verwalter der Versichertengemeinschaft.“

Sprecherin: Die Zahl der Beschwerden beim Ombudsmann, den jeder Versicherte im Streitfall kostenlos einschalten kann, ist aber seit Jahren rückläufig. Und wer mit seinem Schlichtungsanspruch am Ende nicht einverstanden ist, kann natürlich dagegen klagen.

O-Ton 4 (Dr. Norbert Rollinger, 0:17 Min.): „Wir haben aber auch festgestellt, dass nur 0,6 Prozent aller Schadenfälle – also von diesen 23 Millionen – dann vor dem Richter landen. Und auch da muss man sagen, wird überwiegend zugunsten der Versicherer entschieden. Also es kann keine Rede davon sein, dass die Kunden systematisch benachteiligt werden.“

Abmoderationsvorschlag: Ein Beitrag von Jessica Martin. Die detaillierte Stellungnahme des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft mit umfangreichem Zahlenmaterial und Statistiken zur Schadenregulierung finden Sie im Internet unter GDV.DE zum Download.

Thema: **Verzögern Versicherer Leistungen? – Die Deutschen Versicherer beziehen Stellung!**

Interview: 2:57 Minuten

Anmoderationsvorschlag: Verzögern Versicherer Leistungen? Immer mal wieder taucht dieser Generalvorwurf in den Medien auf, wenn über Einzelfälle berichtet wird. Das hat nun das Bundesministerium für Justiz auf den Plan gerufen. Landesjustizverwaltungen, Verbraucherschützer und Branchenverbände wurden um eine Stellungnahme gebeten. Was der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) dazu sagt, darüber sprechen wir jetzt mit Dr. Norbert Rollinger, dem Vorsitzenden des GDV-Hauptausschusses „Schaden- und Unfallversicherung“, hallo.

Begrüßung: „Guten Tag!“

1. Herr Dr. Rollinger, was sagen Sie zu dem Vorwurf, die Deutschen Versicherer würden Zahlungen an ihre Kunden verzögern oder verweigern?

O-Ton 1 (Dr. Norbert Rollinger, 0:48 Min.): „Da ist nichts dran. Schadenregulierung ist unsere Kernleistung, da wollen wir glänzen, da wollen wir im Wettbewerb unser Bestes geben. Gutes Beispiel im Moment: Hochwasserkatastrophe im Süden und im Osten von Deutschland, alle Versicherer bemühen sich hier sehr intensiv, die fast 200.000 Schäden, 2 Milliarden Euro Schaden, hier zügig zu regulieren. Wir sind mit vielen Vorschüssen unterwegs, um schnell und unbürokratisch dem Kunden zu helfen. Bei uns gibt's das Geld noch schneller als aus dem staatlichen Hochwasser-Fonds. Wir reden immerhin von 23 Millionen Schadenfällen, die die deutsche Versicherungswirtschaft im Jahr reguliert. Jeder dritte erwachsene Bürger ist immerhin privat oder beruflich mit einem Schadenfall betroffen, 500 Millionen Euro pro Tag wird von der Versicherungswirtschaft geleistet.“

2. Wovon hängt die Dauer der Schadenbearbeitung denn in der Regel ab?

O-Ton 2 (Dr. Norbert Rollinger, 0:37 Min.): „Die Schadenbearbeitung hängt natürlich sehr stark an der Komplexität der Schäden. Ist es ein einfacher Glasschaden, geht's ganz schnell, dann gibt's das Geld auch in ein paar Tagen. Ist es ein komplizierter Schaden mit verletzten Personen, dann kann es natürlich länger dauern. Selbstverständlich müssen wir grundsätzlich bei den Schäden prüfen, ob die Ansprüche berechtigt sind, denn wir handeln ja als Treuhänder, als Verwalter der Versichertengemeinschaft. Und wir müssen dafür sorgen, dass nur berechtigte Ansprüche bezahlt werden, denn sonst würden sich ja automatisch die Prämien erhöhen. Jedenfalls: Es kann sich jeder darauf verlassen, dass er zügig und unbürokratisch einen berechtigten Schaden bezahlt bekommt.“

3. Das klingt gut, aber wie zufrieden sind die Versicherten mit Ihrer Arbeit?

O-Ton 3 (Dr. Norbert Rollinger, 0:20 Min.): „Jeder Versicherer befragt seine Kunden, wie zufrieden er mit der Schadenregulierung ist. Das Ergebnis ist sehr positiv: 90 Prozent sind sehr zufrieden, in 28 Prozent der Fälle ist durch einen Kontakt zum Versicherer schon der Schadenfall erledigt und der Kunde erhält in wenigen Tagen sein Geld. Ich glaube, das spricht für die Leistungsfähigkeit der deutschen Versicherungswirtschaft.“

4. Aber es gibt doch bestimmt auch Beschwerden?

O-Ton 4 (Dr. Norbert Rollinger, 0:24 Min.): „Sie wissen, dass jeder Kunde das Recht hat, sich kostenlos beim Ombudsmann oder der BaFin, der Finanzdienstleistungsaufsicht, zu beschweren. Seit Jahren stellen wir einen rückläufigen Beschwerdeeingang fest. Ich glaube, auch das spricht für die Qualität der Schadenregulierung und dass die Versicherer Wert darauf legen, den Kunden zufriedenzustellen, denn nur an zufriedene Kunden kann ich auch Versicherungen verkaufen.“

5. Was ist denn mit denjenigen, die mit dem Vermittlungsspruch des Ombudsmannes nicht einverstanden sind?

O-Ton 5 (Dr. Norbert Rollinger, 0:20 Min.): „Natürlich steht der Rechtsweg jedem offen. Wir haben aber auch festgestellt, dass nur 0,6 Prozent aller Schadenfälle – also von diesen 23 Millionen – dann vor dem Richter landen. Und auch da muss man sagen, wird überwiegend zugunsten der Versicherer entschieden. Also es kann keine Rede davon sein, dass die Kunden systematisch benachteiligt werden.“

6. Wie sieht also kurz zusammengefasst Ihr Fazit für das Bundesjustizministerium aus?

O-Ton 6 (Dr. Norbert Rollinger, 0:12 Min.): „Die Versicherer regulieren Schäden ohne unnötige Zeitverzögerung und im Interesse der Beteiligten. Und selbst in den wenigen strittigen Fällen werden fast immer Wege gefunden, die den Belangen aller Beteiligten gerecht werden.“

Dr. Norbert Rollinger, Vorsitzender des GDV-Hauptausschusses „Schaden- und Unfallversicherung“ zu den Vorwürfen, Versicherer würden Anträge auf Schadensersatz unnötig lange verzögern. Vielen Dank für das Gespräch!

Verabschiedung: „Dankeschön!“

Abmoderationsvorschlag: Die detaillierte Stellungnahme des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft mit umfangreichem Zahlenmaterial und Statistiken zur Schadenregulierung finden Sie im Internet unter GDV.DE zum Download.