

VersicherungsJournal.de

Praxiswissen aus Versicherungen & Finanzen vom 14.10.2016

Versicherungsberater: Dienstleister im BU-Leistungsfall

Bei der Beantragung von Ansprüchen aus privaten Berufsunfähigkeits-Verträgen können sich diverse Hindernisse aufbauen. Eine professionelle Unterstützung durch einen Dienstleister wie einen Versicherungsberater kann den Kunden entlasten und Prozesse beschleunigen. Der Status eines Versicherungsberaters ermöglicht es beispielsweise, Auskünfte in Rechtsfragen zu geben. Ein Gastbeitrag von Anke Lampe, geschäftsführende Gesellschafterin der Leistbar24 GmbH, die auf Dienstleistungen rund um die Berufsunfähigkeit-Beantragung spezialisiert ist.

Wie groß der Bedarf an Beratung bei Leistungsfällen in der Berufsunfähigkeits- (BU-) Versicherung tatsächlich ist, zeigen aktuelle Zahlen des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (<http://www.gdv.de/>) (GDV).



Isabel Stabenow und Anke Lampe, geschäftsführende Gesellschafterinnen von Leistbar 24 (Bild: Leistbar 24)

Alleine in 2014 lag die Zahl anerkannter Leistungsfälle bei rund 42.000. Dies sollen nach Angaben des GDV rund 77 Prozent aller gestellten Leistungsanträge sein.

Etwa jeder vierte Leistungsantrag wird abgelehnt

Daraus kann man folgern, dass alleine 2014 insgesamt 12.000 Leistungsfälle nicht anerkannt wurden.

Fragt man sich, warum circa jeder vierte Leistungsfallantrag abgelehnt wird, so ist die von der Morgen & Morgen GmbH (<http://www.morgenundmorgen.com/>) (M&M) kürzlich veröffentlichte Statistik zu Ablehnungsgründen bei BU-Leistungsanträgen in 2014 hilfreich.

Hier wird deutlich, dass rund 70 Prozent der abgelehnten Leistungsanträge auf „Nichterreichung des 50-Prozent--BU-Grades“ und „Nichtreaktion des Kunden“ zurückzuführen sind (VersicherungsJournal 30.9.2016 (<http://www.versicherungsjournal.de/versicherungen-und-finanzen/warum-bu-leistungsantraege-abgelehnt-werden-126942.php>)).

Belegen wir diese Prozentzahlen einmal mit der tatsächlichen Zahl an nicht anerkannten Leistungsfällen, so reden wir alleine in diesem Bereich von 8.400 Leistungsfällen in 2014.

Wie sind diese Zahlen zu erklären?

Viele Versicherungsnehmer geben beim Ausstellen eines BU-Leistungsantrags viel zu schnell auf. Denn sie sehen sich überfordert angesichts der Vielzahl an Fragen und Formularen, der Zusammenstellung aller erforderlichen Nachweise und Unterlagen sowie diverser Rückfragen durch die Versicherungs-Gesellschaften.

Wir dürfen dabei auch nicht den Aspekt aus den Augen verlieren, dass der Versicherungsnehmer erkrankt ist. In dieser Situation ist die komplexe Antragstellung zusätzlich belastend.

Morgen & Morgen gibt in seiner Statistik an, dass in rund einem Drittel der gestellten Leistungsanträge psychische Erkrankungen als Ursache angegeben sind (VersicherungsJournal 15.4.2016

(<http://www.versicherungsjournal.de/versicherungen-und-finanzen/die-haeufigsten-bu-ursachen-125455.php>). Auch in unserer Arbeit stellen wir fest, dass unsere Mandanten vermehrt mit dieser Diagnose einen Leistungsantrag stellen.

Im Hinblick auf die erforderlichen Unterlagen fällt es insbesondere diesem erkrankten Personenkreis schwer, die erforderlichen Nachweise zu führen. Um dann auch noch ausdauernd mit den Versicherungsgesellschaften und anderen Beteiligten, wie zum Beispiel Ärzten, im Dialog zu bleiben.

Antragstellung mit Bezug auf eine Tätigkeitsanalyse

Ferner kommt es bei der bedingungsgemäßen Notwendigkeit, die medizinischen Unterlagen einzureichen, nicht nur auf deren Qualität, sondern auch auf die schlüssige und stichhaltige Darstellung der Krankengeschichte an.

Gerade hier kann es vorkommen, dass Arztberichte nicht mit Reha-Berichten konform gehen, da letztere häufig nicht so sehr die Situation des Patienten, sondern die Ziele einer Reha-Maßnahme in den Vordergrund stellen. Von daher ist eine strategische Aufarbeitung aller Unterlagen gerade hinsichtlich des Nachweises eines BU-Grades im Bezug zu einer Tätigkeitsanalyse vonnöten.

Im Zusammenspiel dieser genannten Faktoren ist eine ausgiebige Kommunikation mit allen an einem Leistungsfall beteiligten Personen unabdingbar. Dieses soll im Nachfolgenden anhand einiger Beispiele aus unserer täglichen Praxis erläutert werden.

Praxisbeispiel Marketingberater

Zuerst berichten wir von einem 62-jährigen selbstständigen Marketingberater, der aufgrund eines Kolonkarzinoms (https://de.wikipedia.org/wiki/Kolorektales_Karzinom) mit anschließender Chemotherapie in seinem Beruf, wie er in gesunden Tagen ausgeführt wurde, nicht mehr tätig sein konnte. Unser Mandant hatte eine im Vergleich niedrige Berufsunfähigkeitsrente. Auch die Restlaufzeit des Vertrages mit drei Jahren war sehr gering.

Des Weiteren befand sich unsere Mandantschaft aufgrund ihrer Erkrankung auch schon im Bezug einer Altersrente für schwerbehinderte Menschen der Deutschen Rentenversicherung Bund (<http://www.deutsche-rentenversicherung.de/>).

Trotz dieser Voraussetzungen, einer detaillierten Tätigkeitsbeschreibung und der Einreichung aller notwendigen medizinischen Berichte war der Versicherer nicht zufrieden. Er verlangte, um die Leistungsfähigkeit einzuschätzen, diverse Arztauskünfte, die mit Hilfe eines Fragebogens einzuholen waren.

Bindeglied zwischen Ärzten und Versicherer

Zu diesem Zeitpunkt der Mandantenbetreuung ist es immer besonders wichtig, dass wir die Ärzte des Mandanten auf ihre Rolle insbesondere zur Einschätzung der Leistungsfähigkeit hinweisen. Einen ständigen Dialog zu führen, ist hier unabdingbar.

Allerdings war im beschriebenen Fall besonders kurios, dass der Versicherer den damaligen Chirurgen zur Leistungsfähigkeit befragt hat. Es erübrigt sich in diesem Fall von selbst, dass so eine Auskunft von dem Operateur eines Karzinoms schwer zu geben ist – zumal der damalige OP-Bericht dem Versicherer bereits vorlag.

Also hatten wir einen regen Austausch mit dem Chirurgen und mussten parallel mit dem Versicherer kommunizieren, dass eine entsprechende Arztauskunft seitens des Onkologen (<https://de.wikipedia.org/wiki/Onkologie>) unseres Mandanten sinnvoller sei. Schließlich war dieser dort in ständiger Behandlung. Nach Einreichung eines entsprechenden Berichtes des Onkologen konnten wir ein zeitlich unbefristetes Anerkenntnis bewirken.

Praxisbeispiel Call-Center-Telefonistin

Wie unverzichtbar gerade diese Kommunikation mit den behandelnden Ärzten ist, zeigt auch der folgende Fall. Hier sind wir von einer Mitte 50-jährigen Call-Center-Telefonistin um Hilfe gebeten worden. Unsere

Mandantin war an einer mittelgradig depressiven Episode (https://de.wikipedia.org/wiki/Depressive_Episode) erkrankt und konnte ihrer beruflichen Tätigkeit nicht mehr nachgehen.

Eine derartige Erkrankung kommt in dieser Berufsgruppe häufig vor, wie eine aktuelle Veröffentlichung der DAK-Gesundheit (<http://www.dak.de/>) zeigt. Der Beruf des Call-Center-Telefonisten gehört dieser zufolge zu den fünf Tätigkeiten, die am anfälligsten für psychische Erkrankungen sind.

Im dargestellten Fall sind wir sozusagen quer eingestiegen, da unsere Mandantschaft bereits einen Leistungsantrag bei ihrem Versicherer gestellt hatte. Sie wurde hier ebenfalls dabei unterstützt, die vom Versicherer angeforderten Auskünfte der behandelnden Ärzte und Therapeuten einzuholen. Aufgrund unseres Mitwirkens und der ständigen Kommunikation mit den Ärzten und dem Versicherer konnten wir auch hier einen für den Kunden erfolgreichen Abschluss erzielen.

Wirtschaftlich beste Lösung erreichen

Ein weiterer Aspekt in unserer Bearbeitung der Leistungsfälle liegt darin, ein wirtschaftliches Optimum für unseren Kunden zu erreichen. Das wird insbesondere immer dann spannend, wenn unser Mandant zur privaten Berufsunfähigkeits-Versicherung noch eine private Krankentagegeld-Versicherung hat. Da bedingungsgemäß die eine Versicherung die andere ausschließen kann, sind zu Beginn einer Begleitung die entsprechenden Voraussetzungen zu prüfen.

Hier arbeiten wir aktuell an einem Fall eines Mitte 40-jährigen Kaufmanns, der neben seinem privaten Berufsunfähigkeits-Vertrag mit abstrakter Verweisung Bezieher eines privaten Krankentagegeldes ist. Unser Ziel ist es, unseren Mandanten solange wie möglich in diesem Bezug zu lassen und erst nach der sogenannten Aussteuerung durch den privaten Krankentagegeld-Versicherer die Leistungsansprüche aus der Berufsunfähigkeits-Versicherung zu beantragen.

Wie findet der Mandant den Weg in die Beratung?

Gestaltet sich ein Fall wie beschrieben, ist unserer Erfahrung nach der Makler beziehungsweise der Vermittler fast immer der erste Ansprechpartner des Versicherungsnehmers. Dabei rücken dann vor allem Fragen des rechtlichen Status in den Fokus. Denn gerade bei der Begleitung von Leistungsfällen in der Berufsunfähigkeits-Versicherung bewegen wir uns in der Rechtsberatung, auf den Vermittler kommt die Haftungsfrage zu.

Als Versicherungsberater nach § 34e GewO (http://www.gesetze-im-internet.de/gewo/___34e.html) ist es Dienstleistern wie uns erlaubt, Rechtsauskünfte zu geben. Diese Abgrenzung ist ganz klar im § 1 Absatz 1 BerHG (http://www.gesetze-im-internet.de/berathig/___1.html) geregelt. Denn hier handelt es sich nicht um eine Schadenregulierung im eigentlichen Sinne.

Die Vergütung der Dienstleistung richtet sich nach dem jeweiligen Aufwand, der vom Mandanten gewünschten Beratungsform und der Höhe der Berufsunfähigkeitsrente.

Anke Lampe (<mailto:info@leistbar24.de>)

Die Autorin ist neben Isabel Stabenow (<http://www.leistbar24.de/index.php/wir-helfen-bei-berufsunfaehigkeit>) geschäftsführende Gesellschafterin der Leistbar 24 GmbH (<http://www.leistbar24.de/>). Das Unternehmen ist auf die Beratung von Versicherungsnehmern spezialisiert, die Leistungen aus einem privaten Berufsunfähigkeits-Vertrag beantragen. Neben der Begleitung in Leistungsfällen werden auch abgelehnte Anträge bewertet und Nachprüfungen betreut.

Das VersicherungsJournal ist urheberrechtlich geschützt. Das bedeutet für Sie als Leserin bzw. Leser: Die Inhalte sind ausschließlich zu Ihrer persönlichen Information bestimmt. Für den kommerziellen Gebrauch müssen Sie bitte unsere ausdrückliche Genehmigung einholen. Unzulässig ist es, Inhalte ohne unsere Zustimmung gewerbsmäßig zu nutzen, zu verändern und zu veröffentlichen.

Kurz-URL: <http://vjournal.de/-127074>