

Kolumne

## Das Versichertenkollektiv und die quadratischen Kreise

Die Schadenregulierung ist heute Gegenstand vielerlei Diskussionen in den Medien. Die Versicherungsnehmer beschwerten sich über eine unangemessene Schadenregulierung, und die Versicherer wehren sich gegen die Vorwürfe. Die tatsächlichen Konfliktfelder benennen aber weder die Versicherer noch die Versicherungsnehmer.

Zu Beginn des Lebenszyklus einer Versicherungspolice verkauft der Vertrieb die Leistungsversprechen der Versicherer. Die Versicherungsnehmer nehmen die Leistungsversprechen an und kaufen die Policen, am liebsten besonders günstig. Im Industriekoncern stellen sie damit Teile des Risikotransfers sicher. Sie berichten vom Risikotransfer mittels Versicherungspolice in der notwendigen, vereinfachten Form an die Entscheidungsträger. Wird der Vertrag durch einen Versicherungsfall mit Leben erfüllt, entspricht die Schadenregulierung in komplexen Angelegenheiten häufig nicht den Erwartungen der Kunden.

Die Schadenregulierung macht die Konfliktsituation bisweilen transparent. Am Ende eines rationalen Schadenregulierungsprozesses beziehungsweise am Ende der Rationalität des Prozesses kehren regelmäßig zwei Argumente wieder. Zunächst führt der Versicherer die Schadenquotenbetrachtung für den Einzelvertrag ins Feld. Auf den Hinweis des Versicherungsnehmers, dass nach dem Sinn des Versicherns auf Basis des Gesetzes der großen Zahl eine Einzelfallbetrachtung unzulässig sei, kommt das Kollektiv ins Spiel. Das Versichertenkollektiv dürfe nicht unbegründet belastet werden und deshalb sei es nicht möglich, eine andere Entscheidung als die des Versicherers zu treffen. Das Sahnehäubchen jedes Regulierungsgesprächs ist die Anwesenheit eines für Compliance zu-

ständigen Juristen. In der Königsklasse der Totschlagargumente ist die eigene Meinung compliant und damit unverrückbar.

Letztlich bringt der Zirkelschluss der Argumentation mit dem Versichertenkollektiv (eine Entscheidung ist richtig, weil sie das Kollektiv nicht belastet) den Konflikt des Versicherers klar zum Ausdruck.

Ihm gegenüber steht ein Versicherungsnehmer, der zunächst ein möglichst billiges Versicherungsprodukt einkauft. Für den marktwirtschaftlich agierenden Versicherer sind günstige Prämien nur bei einer guten Schadenquote offerierbar. Pointiert ausgedrückt: Ein Prämiensparerkollektiv verhindert auskömmliche Prämienvolumina. Die Gesetze des Marktes tragen ihr Übriges dazu bei. Der Vertrieb muss Umsatzziele erreichen, und damit geht die Flexibilität der Prämienkalkulation mit steigenden Prämienvolumina einher. Das heißt, je mehr ein Einzelner unter dem Gesichtspunkt „billig“ einkauft (und somit letztlich auch das Kollektiv), desto weniger kann der Versicherer dem Preisdruck widerstehen. Das Einkaufsverhalten der Versicherungsnehmer hat somit möglicherweise die von ihnen bemängelten Entwicklungen in der Schadenregulierung mitverursacht.

Das Verhalten der Kunden ist nachvollziehbar. Regelmäßig haben die Entscheidungsträger der Konzerne nur Verständnis für eingesparte Prämien. Die Qualität des abstrakten Produkts Versicherung ist bis in die Konzernspitze kaum kommunizierbar. Das Produkt ist äußerst komplex und für den Manager – einem Versicherungslaien – in der Regel unverständlich. Der Manager hat nicht die zeitlichen Ressourcen, um sich angemessen mit dem Thema Versicherung zu beschäftigen, zumal es in der Regel nicht seine Kernkompetenz betrifft. Prioritäten setzt er hier nicht (mit der selbstredenden Ausnahme der D&O-Versicherung). Versicherung ist häufig nur eine unerfreuliche Kostenstelle. Die Vorteile eines qualitativ hochwertigen Versicherungsprodukts nehmen die Entscheider selten wahr.

Das Argument des Versichertenkollektivs besagt also letztlich, dass sich mit höheren Prämien besserer Versicherungsschutz und dadurch gegebenenfalls Schadenzahlungen im Versicherungsfall erwerben lassen. Dazu sind letztlich beide Seiten nicht bereit. Die Qualität des Versicherungsprodukts ist kaum sichtbar, und die Versicherer beugen sich dem Einkaufsverhalten ihrer Kunden.

Die Versicherer verkaufen also weiterhin quadratische Kreise. Die Versicherungsnehmer kaufen auch weiterhin möglichst günstig und werden sich beschweren. Handelt es sich

um Rituale des Versicherungsgeschäfts? Oder haben Versicherer versäumt, ihr Produkt verständlich zu machen und können es deshalb nicht mit dem Argument der Qualität zum angemessenen Preis verkaufen?

Dr. Mark Wilhelm, LL.M.  
Rechtsanwalt  
Master of Insurance Law  
Fachanwalt für Versicherungsrecht

Wilhelm Rechtsanwälte  
Partnerschaft von Rechtsanwälten  
Reichsstraße 43  
40217 Düsseldorf

Telefon: + 49 (0)211 687746 - 12  
Telefax: + 49 (0)211 687746 - 20

[www.wilhelm-rae.de](http://www.wilhelm-rae.de)

[mark.wilhelm@wilhelm-rae.de](mailto:mark.wilhelm@wilhelm-rae.de)

AG Essen PR 1597