

**Einschätzungen zum Regu-  
lungsverhalten der Assekuranz im  
Bereich KfZ-Haftpflicht aus Sicht  
von Verkehrsrechtlern**

Ergebnisse einer Befragung von  
Mitgliedern der Arbeitsgemein-  
schaft Verkehrsrecht im Deutschen  
Anwaltverein e.V.

7. November 2017  
w6006/35543 Mw, De, Ma

forsa Politik- und Sozialforschung GmbH  
Büro Berlin  
Schreiberhauer Straße 30  
10317 Berlin  
Telefon: (0 30) 6 28 82-0

## Vorbemerkung

Im Auftrag der Arbeitsgemeinschaft Verkehrsrecht im Deutschen Anwaltverein e.V. hat forsa Politik- und Sozialforschung GmbH eine Untersuchung zum Regulierungsverhalten von Versicherungsunternehmen durchgeführt.

Bei der Befragung handelt es sich um eine Studie, in der das Regulierungsverhalten von Versicherungsunternehmen aus dem Blickwinkel von Verkehrsrechtlern untersucht wurde.

Im Rahmen der Untersuchung wurde unter den Mitgliedern der Arbeitsgemeinschaft Verkehrsrecht im DAV ermittelt, wie sich aus ihrer Sicht das Regulierungsverhalten der größten Versicherungsunternehmen in Deutschland in den vergangenen Jahren entwickelt hat, in welchen Bereichen am häufigsten Verbesserungen bzw. Verschlechterungen festzustellen sind und wie sie einzelne Versicherungsunternehmen bezüglich ihres Regulierungsverhaltens im Bereich KfZ-Haftpflicht aus ihrer beruflichen Erfahrung heraus bewerten.

Um die gewünschten Informationen zu erhalten, wurden im Rahmen einer Online-Befragung vom 6. Oktober bis 3. November 2017 insgesamt 1.072 Rechtsanwälte befragt.

Die Untersuchungsbefunde werden im nachfolgenden Ergebnisbericht vorgestellt.

## 1. Kanzleigröße und Zahl der bearbeiteten Fälle pro Jahr

Etwas über die Hälfte der befragten Anwälte (53 %) ist in ihrer Kanzlei entweder allein oder mit lediglich einem weiteren Anwalt gemeinsam tätig.

Ein Drittel der befragten Anwälte (29 %) arbeitet in Kanzleien mit 3 bis 5 Anwälten, 12 Prozent in Kanzleien mit 6 bis 10 Anwälten.

5 Prozent sind in größeren Kanzleien mit mehr als 10 Anwälten tätig.

### ▪ Kanzleigröße

Zur Zeit in der Kanzlei tätige Rechtsanwälte

	1 bis 2 %	3 bis 5 %	6 bis 10 %	mehr als 10 *) %
insgesamt	53	29	12	5

\*) an 100 Prozent fehlende Angaben = keine Angabe

Ein Drittel der befragten Anwälte (30 %) bearbeitet pro Jahr mehr als 200 Fälle auf dem Gebiet Verkehrsrecht und Haftungsrecht. 25 Prozent bearbeiten zwischen 100 und 200 und 27 Prozent zwischen 50 und 100 Fällen pro Jahr auf diesem Gebiet.

Knapp ein Fünftel der befragten Anwälte (17 %) bearbeitet jährlich bis zu 50 Fälle auf dem Gebiet Verkehrsrecht und Haftungsrecht.

### ▪ Bearbeitete Fälle pro Jahr

Auf dem Gebiet Verkehrsrecht/Haftungsrecht  
bearbeiten an Fällen pro Jahr

	bis zu 50 %	50 bis 100 %	100 bis 200 %	mehr als 200 *) %
insgesamt	17	27	25	30

\*) an 100 Prozent fehlende Angaben = keine Angabe

## 2. Meinungen zur Entwicklung des Regulierungsverhaltens der Versicherer

Nur eine kleine Minderheit der Rechtsanwälte (4 %) ist der Meinung, dass sich das Regulierungsverhalten der Versicherer in den vergangenen 5 Jahren verbessert hat.

77 Prozent haben hingegen den Eindruck, dass sich das Regulierungsverhalten der Versicherer in den letzten fünf Jahren etwas (25 %) oder sogar deutlich (52 %) verschlechtert habe.

19 Prozent sehen hinsichtlich des Regulierungsverhaltens der Versicherer keine wesentliche Veränderung.

Insgesamt wird die Entwicklung des Regulierungsverhaltens der Versicherer damit ähnlich negativ bewertet wie bereits in der 2014 durchgeführten Befragung.

### ▪ Einschätzungen zur Entwicklung des Regulierungsverhaltens der Versicherer

		Das Regulierungsverhalten der Versicherer hat sich in den letzten 5 Jahren				
		deutlich/etwas verbessert	nicht wesentlich verändert	etwas ver- schlechtert	deutlich verschlechtert *)	Index **)
		%	%	%	%	%
insgesamt	2014 ***)	4	21	21	53	- 70
	2017	4	19	25	52	- 73
Kanzleigröße (Anwälte):						
	- 1 bis 2	3	19	22	55	- 74
	- 3 bis 5	3	18	30	48	- 75
	- 6 bis 10	3	21	23	51	- 71
	- 10 und mehr	6	24	24	45	- 63
Bearbeitete Fälle pro Jahr:						
	- bis zu 50	6	22	29	43	-66
	- 50 bis 100	3	22	26	48	-71
	- 100 bis 200	2	19	27	50	-75
	- mehr als 200	4	16	18	62	-76

\*) an 100 Prozent fehlende Angaben = keine Angabe

\*\*) Index = Anteil „verbessert“ minus Anteil „verschlechtert“

\*\*\*) Anwälte im Bereich Haftungsrecht/Verkehrsrecht

Von den – wenigen – Anwälten, die eine Verbesserung beim Regulierungsverhalten konstatieren, werden vor allem kürzere Bearbeitungszeiten seitens der Versicherer als positive Veränderung benannt (44 %).

18 Prozent geben an, dass sich die Regulierungsleistungen der Versicherer verbessert haben (z.B. schnellere Anerkennung der Eintrittspflicht oder optimiertes Schadensmanagement), 10 Prozent haben eine verbesserte Kommunikation der Versicherer beobachtet.

8 Prozent loben eine verbesserte Kompromiss- und Lösungsbereitschaft und 3 eine verbesserte Kompetenz auf Seiten der Versicherer.

▪ Verbesserungen beim Regulierungsverhalten der Versicherer \*)

Beim Regulierungsverhalten der Versicherer hat sich vor allem verbessert:	insgesamt **)
	<u>          %</u>
- kürzere Bearbeitungszeit	44
- Regulierungsleistungen	18
- (modernere) Kommunikation	10
- Kompromiss- und sachgerechte Lösungsbereitschaft	8
- Kompetenz	3

\*) Basis: Befragte, die meinen, dass sich das Regulierungsverhalten der Versicherer in den letzten 5 Jahren verbessert hat

\*\*) offene Abfrage, Mehrfachnennungen möglich

Auf die offen und ohne jede Vorgabe gestellte Frage, was sich beim Regulierungsverhalten der Versicherer konkret verschlechtert habe, werden von denjenigen, die eine solche Verschlechterung konstatieren, vor allem (unberechtigte) Kürzungen sowie lange Bearbeitungszeiten angeführt.

Konkret benennen 42 Prozent der befragten Anwälte längere Bearbeitungszeiten bei der Regulierung, 17 Prozent den „Einsatz von Verzögerungstaktiken“ und 9 Prozent den Umstand, dass Zahlungen nur nach Klageeinreichung geleistet werden.

54 Prozent führen im Hinblick auf wahrgenommene Verschlechterungen (unberechtigte) Kürzungen oder die Zurückweisung von Leistungen an, jeweils 13 Prozent nennen die Einholung von Prüf- bzw. Gegengutachten bzw. das Ignorieren der Rechtsprechung und 12 Prozent eine taktische Kürzung von Kleinbeträgen.

Ein Teil der befragten Anwälte, die meinen, das Regulierungsverhalten habe sich verschlechtert, begründet dies (auch) mit der schlechten Erreichbarkeit von Ansprechpartnern bei den Versicherungsunternehmen (11 %), einer fehlenden Kompetenz des Personals (5 %) oder einer personellen Überlastung (3 %).

Deutlich seltener als noch 2014 wird von den befragten Anwälten im Bereich Verkehrsrecht die Bearbeitungsdauer von Schadensfällen beanstandet.

▪ Verschlechterungen beim Regulierungsverhalten der Versicherer \*)

Beim Regulierungsverhalten der Versicherer hat sich vor allem verschlechtert: **)	2014 **)	2017
	<u>%</u>	<u>%</u>
- längere Bearbeitungszeit	65	42
- Einsatz von Verzögerungstaktiken	17	17
- Zahlung nur nach Klageeinreichung	10	9
- öfter (unberechtigte) Kürzungen/ Zurückweisungen von Leistungen	56	54
- Einholung von Prüf-/Gegengutachten	11	13
- Ignorieren der Rechtsprechung	10	13
- taktische Kürzung von Kleinbeträgen	8	12
- fiktive Abrechnungen	-	4
- Einschalten von Dienstleistern für Kürzungen	-	3
- schlechte Erreichbarkeit von Ansprechpartnern	13	11
- fehlende Kompetenz des Personals	8	5
- Personalmangel/-überlastung	6	3
- unsinnige Standardschreiben	3	2
- Manipulation der Geschädigten	2	4
- schlechte Behandlung der Geschädigten	3	1
- Erstattung von Sachverständigenkosten	6	7
- Zahlung bei Personenschaden/ Zahlung von Schmerzensgeld	4	5
- Erstattung von Rechtsanwaltskosten	5	4
- Restwertproblematik	-	1

\*) Basis: Befragte, die meinen, dass sich das Regulierungsverhalten der Versicherer in den letzten 5 Jahren verschlechtert hat

\*\*\*) Anwälte im Bereich Haftungsrecht/Verkehrsrecht

\*\*\*) offene Abfrage, Mehrfachnennungen möglich

### 3. Meinungen zum Regulierungsverhalten einzelner Versicherungsunternehmen bei der KfZ-Haftpflichtversicherung

Die befragten Anwälte der Arbeitsgemeinschaft Verkehrsrecht wurden im nächsten Schritt zunächst offen und ohne jede Antwortvorgabe um eine Einschätzung gebeten, bei welchen Versicherungsunternehmen es im Bereich KfZ-Haftpflicht insgesamt nach ihren Erfahrungen besonders häufig zu Problemen bei der Regulierung kommt.

Wie die folgende Übersicht zeigt, wird auf diese offene Abfrage zu den Versicherungsunternehmen, bei denen es besonders häufig zu Problemen bei der Regulierung kommt, von 60 Prozent der Befragten mit großem Abstand die HUK-Coburg genannt.

35 Prozent nennen in diesem Zusammenhang die Allianz, 26 Prozent die VHV. Jeweils 11 Prozent geben an, dass es bei der HDI und der LVM besonders häufig zu Problemen bei der Regulierung komme, 10 Prozent nennen die Kravag.

Alle anderen Versicherungen werden in diesem Zusammenhang jeweils von weniger als 10 Prozent spontan genannt.

Bei der Einordnung der Ergebnisse auf diese Frage ist sicherlich – wie auch bei den Ergebnissen der Detailbewertung einzelner Versicherer – der unterschiedliche Marktanteil einzelner Versicherer, eine damit einhergehende größere Zahl an Versicherten und somit auch ein unterschiedliches Potenzial für Streitfälle zu berücksichtigen.

Gleichwohl können die Ergebnisse doch recht klare Tendenzen aufzeigen und offenbaren ein sehr deutliches Gefälle zwischen einzelnen Versicherern, deren Regulierungsverhalten überaus unterschiedlich bewertet wird.



- Versicherungsunternehmen mit häufigen Problemen bei der Regulierung im Bereich KfZ-Haftpflichtversicherung (offene Abfrage)

Im Bereich KfZ-Haftpflichtversicherung kommt es bei folgenden Versicherungsunternehmen besonders häufig zu Problemen bei der Regulierung:	insgesamt *)
	<u>%</u>
- HUK-Coburg	60
- Allianz	35
- VHV	26
- HDI	11
- LVM	11
- Kravag	10
- DEVK	8
- Württembergische	8
- R+V	7
- Axa	5
- WGV	4
- Generali	4
- Zurich	3
- Verti Versicherung	3
- VGH Landschaftliche Brandkasse Hannover	3
- DA Deutsche Allgemeine	2
- Ergo	2
- Cosmos Direkt	2
- Provinzial	2
- Direct Line	2
- Sparkassen Versicherung	2
- Versicherungskammer Bayern	1
- Mecklenburgische	1
- Gothaer	1
- Admiral Group	1
- ADAC	1
- Itzehoer	1
- Dekra	1
- Debeka	1
- Signal Iduna	1
- Badische Allgemeine	1
- Continentale	1
- Europa	1
- Concordia	1

\*) offene Abfrage, Mehrfachnennungen möglich

In einem zweiten Schritt wurden die befragten Anwälte gebeten, für die 20 umsatzstärksten Versicherungsunternehmen im Bereich KfZ-Haftpflicht einzeln anzugeben, wie häufig es bei diesen aus ihrer Erfahrung heraus zu Problemen bei der Regulierung kommt. In die Wertung aufgenommen wurden schließlich alle Versicherungsunternehmen, zu denen mindestens 80 Prozent der Befragten eine Bewertung abgeben konnten.

Wie die folgende Übersicht zeigt, ergibt sich im Hinblick auf die Einstufung der einzelnen Versicherungsunternehmen, bei denen es „häufig“ zu Problemen bei der Regulierung kommt, ein relativ ähnliches Bild wie bei der spontanen Abfrage und ebenfalls ein überaus starkes Gefälle zwischen den einzelnen Versicherungsunternehmen.

So wird auch hier die HUK-Coburg mit großem Abstand (von 68 Prozent der Befragten) als die Versicherung eingestuft, bei der es „häufig“ zu Problemen bei der Regulierung im Bereich KfZ-Haftpflicht kommt. Fast gleichauf folgen die VHV und die Allianz mit 46 bzw. 44 Prozent. Jeweils ein Drittel nennt die HDI bzw. die Kravag, zwischen 22 und 26 Prozent benennen die R+V Versicherung, die Württembergische, die LVM, die DEVK und Axa.

Weniger als ein Fünftel der Anwälte stuft Generali, Ergo und die AachenMünchener als Versicherungen ein, bei denen es „häufig“ zu Problemen bei der Regulierung im Bereich KfZ-Haftpflicht kommt. Weniger als 10 Prozent sagen dies von der Gothaer Versicherung.

▪ Probleme bei der Regulierung im Bereich KfZ-Haftpflichtversicherung (gestützte Abfrage)

Bei der Regulierung im Bereich  
KfZ-Haftpflicht kommt es

zu Problemen bei:	häufig %	hin und wieder %	selten/nie %	weiß nicht *) %
- HUK-Coburg	68	20	11	1
- VHV	46	35	16	3
- Allianz	44	33	22	1
- HDI	33	43	20	4
- Kravag	32	40	20	8
- R+V	26	45	24	5
- Württembergische	25	40	25	10
- LVM	24	37	32	7
- DEVK	23	40	32	5
- Axa	22	49	22	7
- Generali	17	49	23	11
- Ergo	17	48	26	9
- AachenMünchener	13	42	29	16
- Gothaer	9	35	37	19

In einem nächsten Schritt wurden die Befragten um eine Detailbewertung für die einzelnen Versicherer gebeten.

Im Einzelnen wurde jeweils abgefragt, wie häufig es bei den jeweiligen Versicherungsunternehmen nach Erfahrung der Anwälte zu unangemessen langen Bearbeitungszeiten, zu unberechtigten Kürzungen bzw. einer Zurückweisung von Leistungen kommt, Leistungen erst nach Einholen eines Prüfberichts erbracht werden und eine vollständige Zahlung erst unmittelbar nach einer Klageerhebung geleistet wird.

Im Hinblick auf unangemessen lange Bearbeitungszeiten wird die Allianz mit Abstand am häufigsten als das Versicherungsunternehmen eingestuft, bei dem dies „häufig“ vorkommt, gefolgt von der HUK-Coburg und der VHV, von denen 36 bzw. 33 Prozent der befragten Anwälte diese Erfahrung gemacht haben.

Am unteren Ende der Rangfolge findet sich auch in dieser Frage die Gothaer Versicherung.

▪ **Unangemessen lange Bearbeitungszeiten bei der Regulierung**

Bei der Regulierung im Bereich KfZ-Haftpflicht kommt es häufig zu unangemessen langen Bearbeitungszeiten bei:

	<u>%</u>
- Allianz	50
- HUK-Coburg	36
- VHV	33
- HDI	26
- Kravag	25
- R+V	22
- Axa	19
- Generali	18
- Württembergische	17
- Ergo	17
- DEVK	16
- LVM	13
- AachenMünchener	12
- Gothaer	10

Im Hinblick auf die Leistungserbringung wird wiederum die HUK-Coburg von 73 Prozent der befragten Anwälte und mit großem Abstand als das Versicherungsunternehmen eingestuft, bei dem es nach ihrer Erfahrung „häufig“ zu unberechtigten oder kleinlichen Kürzungen bzw. der Zurückweisung von Leistungen kommt.

Etwa die Hälfte der befragten Anwälte meint dies von der VHV (52 %), der Kravag (51 %) und der Allianz (49 %).

Auch bei diesem Aspekt werden Versicherer wie die AachenMünchener, die Gothaer oder die Signal Iduna nur von wenigen Anwälten als solche eingestuft, bei denen es „häufig“ zu Problemen kommt.

▪ **Unberechtigte oder kleinliche Kürzungen/ Zurückweisung von Leistungen**

Zu unberechtigten oder kleinlichen Kürzungen bzw. Zurückweisungen von Leistungen kommt es häufig bei:

	<u>%</u>
- HUK-Coburg	73
- VHV	52
- Kravag	51
- Allianz	49
- HDI	38
- R+V	34
- Württembergische	30
- DEVK	30
- LVM	30
- Axa	29
- Ergo	25
- Generali	24
- AachenMünchener	18
- Gothaer	13

Dass es bei der Regulierung „häufig“ dazu kommt, dass eine (gekürzte) Leistung erst nach Einholen eines Prüfberichtes erbracht wird, meinen ähnlich viele der befragten Anwälte von der HUK-Coburg (52 %) und der Allianz (48 %).

45 Prozent der befragten Anwälte sagen dies von der VHV, 39 Prozent von der HDI, jeweils 35 Prozent von der R+V und der Karvag und 31 Prozent von der Axa.

Auch in dieser Frage werden Versicherer wie die AachenMünchener oder die Gothaer am seltensten genannt.

▪ Erbringen einer (gekürzten) Leistung erst nach Einholung eines Prüfberichtes

Es kommt häufig vor, dass eine (gekürzte) Leistung erst nach Einholen eines Prüfberichtes erbracht wird bei:

	<u>%</u>
- HUK-Coburg	52
- Allianz	48
- VHV	45
- HDI	39
- R+V	35
- Kravag	35
- Axa	31
- Generali	28
- Württembergische	28
- Ergo	27
- DEVK	27
- LVM	26
- AachenMünchener	20
- Gothaer	14

Dass es häufig vorkommt, dass eine vollständige Zahlung erst unmittelbar nach einer Klageerhebung erfolgt, meinen die befragten Anwälte vergleichsweise am häufigsten von der HUK-Coburg (28 %) und der Allianz (25 %).

▪ **Zahlungen unmittelbar nach einer Klageerhebung**

Dass eine vollständige Zahlung erst unmittelbar nach einer Klageerhebung erfolgt, kommt häufig vor bei:

	<u>%</u>
- HUK-Coburg	28
- Allianz	25
- VHV	19
- HDI	13
- Kravag	11
- Axa	10
- R+V	10
- DEVK	9
- LVM	8
- Ergo	8
- Generali	8
- Württembergische	7
- AachenMünchener	6
- Gothaer	4