

Erfahrungen und Einschätzungen zum Regulierungsverhalten der Assekuranz

Ergebnisse einer Befragung von Mitgliedern der Arbeitsgemeinschaften Versicherungsrecht und Verkehrsrecht im Deutschen Anwaltverein e.V.

3. November 2014
w4021/30764 Sh, Ma

forsa Politik- und Sozialforschung GmbH
Büro Berlin
Max-Beer-Str. 2/4
10119 Berlin
Telefon: (0 30) 6 28 82-0

Inhaltsverzeichnis

Vorbemerkung	2
1. Tätigkeitsfelder der befragten Rechtsanwälte	3
2. Meinungen zur Entwicklung des Regulierungsverhaltens der Versicherer	8
3. Hauptgründe für die Schwierigkeiten bei der Regulierung	13
4. Erfahrungen von Versicherungsrechtlern	19
4.1 Tätigkeitsfelder	19
4.2 Konsultationsanlässe	20
4.3 Versicherungssparten mit besonders vielen Streitigkeiten	22
4.4 Hauptstreitpunkte bei der Regulierung	23
4.5 Erledigung von Deckungsstreitigkeiten	24
5. Erfahrungen von Verkehrsrechtlern	25
5.1 Tätigkeitsfelder	25
5.2 Konsultationsanlässe	26
5.3 Hauptstreitpunkte bei der Regulierung	27
5.4 Erledigung zivilrechtlicher Mandate	29
6. Gegenüberstellung der Erfahrungen von Versicherungs- und Verkehrsrechtlern hinsichtlich der Erledigung von Mandaten	31

Vorbemerkung

Im Auftrag der Arbeitsgemeinschaft Versicherungsrecht im Deutschen Anwaltverein e.V. hat forsa Politik- und Sozialforschung GmbH eine Befragung der Mitglieder der Arbeitsgemeinschaft Versicherungsrecht und der Arbeitsgemeinschaft Verkehrsrecht im DAV zu ihren Erfahrungen bezüglich des Regulierungsverhaltens von Versicherungen durchgeführt.

Ziel der Untersuchung war es unter anderem, Erkenntnisse darüber zu gewinnen, aus welchen Gründen die Rechtsanwälte von ihren Mandanten konsultiert werden, welche Probleme bzw. Streitpunkte bei der Regulierung am häufigsten auftreten, wie Mandate überwiegend erledigt werden und wie die Rechtsanwälte das Regulierungsverhalten der Versicherer im Zeitverlauf beurteilen.

Um die gewünschten Informationen zu erhalten, wurden im Rahmen einer Online-Befragung vom 22. September bis zum 28. Oktober 2014 insgesamt 1.257 Rechtsanwälte befragt.

Die Untersuchungsbefunde werden im nachfolgenden Ergebnisbericht vorgestellt.

1. Tätigkeitsfelder der befragten Rechtsanwälte

69 Prozent der befragten Rechtsanwälte sind überwiegend im Haftungsrecht bzw. im Verkehrsrecht tätig, 12 Prozent im Versicherungsvertragsrecht.

Weitere Rechtsgebiete, die von den befragten Anwälten als hauptsächliche Tätigkeitsfelder genannt werden, sind Arbeitsrecht (4 %), Familienrecht (4 %), Strafrecht (3 %), Miet- und Wohnungseigentumsrecht (2 %), Erbrecht (1 %), Zivilrecht (1 %), Ordnungswidrigkeitenrecht (1 %) sowie Sozialrecht (1 %).

▪ Hauptsächlich bearbeitete Rechtsgebiete

Es sind <u>überwiegend</u> in folgenden Rechtsgebieten tätig:	insgesamt *) %
Haftungsrecht/Verkehrsrecht	69
Versicherungsvertragsrecht	12
Arbeitsrecht	4
Familienrecht	4
Strafrecht	3
Miet-/Wohnungseigentumsrecht	2
Erbrecht	1
Zivilrecht	1
Ordnungswidrigkeitenrecht	1
Sozialrecht	1

*) aufgeführt sind Nennungen ab 1 Prozent

71 Prozent der befragten Rechtsanwälte führen eine Fachanwaltsbezeichnung.

Insgesamt 44 Prozent der Befragten sind Fachanwalt für Verkehrsrecht, 19 Prozent für Versicherungsrecht.

Ferner sind 8 Prozent Fachanwälte für Arbeitsrecht, jeweils 6 Prozent für Familienrecht und Strafrecht und jeweils 2 Prozent für Miet- und Wohnungseigentumsrecht sowie Medizinrecht. Jeweils 1 Prozent ist Fachanwalt für Erbrecht, Sozialrecht, Bau- bzw. Architektenrecht, Steuerrecht, Verwaltungsrecht sowie Bank- und Kapitalmarktrecht.

29 Prozent der Befragten sind keine Fachanwälte.

▪ Führen einer Fachanwaltsbezeichnung

Es sind Fachanwalt für folgende Rechtsgebiete:	ins- *) gesamt	Hauptsächliches Rechtsgebiet:		
	%	Versicherungs- vertragsrecht %	Haftungsrecht/ Verkehrsrecht %	anderes Rechtsgebiet %
Verkehrsrecht	44	14	58	36
Versicherungsrecht	19	77	12	5
Arbeitsrecht	8	4	7	1
Familienrecht	6	4	5	10
Strafrecht	6	1	6	10
Miet-/Wohnungseigentumsrecht	2	1	2	5
Medizinrecht	2	4	2	1
Erbrecht	1	1	1	2
Sozialrecht	1	1	1	2
Bau-/Architektenrecht	1	2	1	1
Steuerrecht	1	1	1	1
Verwaltungsrecht	1	0	1	1
Bank-/Kapitalmarktrecht	1	2	0	1
kein Fachanwalt	29	14	28	31

*) aufgeführt sind Nennungen ab 1 Prozent

Die große Mehrheit der befragten Anwälte (85 %) vertritt in ihrer Tätigkeit überwiegend Geschädigte gegen Schädiger bzw. deren Haftpflichtversicherer.

34 Prozent vertreten vorwiegend Versicherungsnehmer bzw. Verbraucher gegen Versicherungsunternehmen in Deckungsstreitigkeiten.

20 Prozent vertreten Versicherungsunternehmen in Haftungsstreitigkeiten, 8 Prozent in Deckungsstreitigkeiten.

Dass sie Unternehmer bzw. Unternehmen gegen Versicherungsunternehmen in Deckungsstreitigkeiten vertreten, geben 14 Prozent der befragten Anwälte an.

▪ **Überwiegende Mandanten**

In ihrer Tätigkeit als Anwalt vertreten überwiegend	ins- *) gesamt	Hauptsächliches Rechtsgebiet:	
	%	Versicherungs- vertragsrecht %	Haftungsrecht/ Verkehrsrecht %
- Geschädigte gegen Schädiger bzw. deren Haftpflichtversicherer	85	46	94
- Versicherungsnehmer/Verbraucher gegen Versicherungsunternehmen in Deckungsstreitigkeiten	34	70	30
- Versicherungsunternehmen in Haftungsstreitigkeiten	20	36	21
- Unternehmer/Unternehmen gegen Versicherungsunternehmen in Deckungsstreitigkeiten	14	30	13
- Versicherungsunternehmen in Deckungsstreitigkeiten	8	30	6

*) Prozentsumme größer 100, da Mehrfachnennungen möglich

Die Hälfte der Befragten (49 %) ist in ihrer Kanzlei entweder allein oder mit lediglich einem weiteren Anwalt gemeinsam tätig.

31 Prozent arbeiten in Kanzleien mit 3 bis 5 Anwälten, 12 Prozent in Kanzleien mit 6 bis 10 Anwälten.

In größeren Kanzleien mit mehr als 10 Anwälten sind 8 Prozent tätig.

Anwälte, die keine Fachanwaltsbezeichnung führen, arbeiten überdurchschnittlich häufig in Kanzleien mit 1 bis 2 Rechtsanwälten.

▪ **Kanzleigröße**

Zur Zeit in der Kanzlei tätige Rechtsanwälte

	1 bis 2 %	3 bis 5 %	6 bis 10 %	mehr als 10 *) %
insgesamt	49	31	12	8
Hauptsächliches Rechtsgebiet:				
- Versicherungsvertragsrecht	37	26	17	18
- Haftungsrecht/Verkehrsrecht	47	33	12	7
- anderes Rechtsgebiet	56	31	9	4
Fachanwalt für:				
- Verkehrsrecht	39	38	16	7
- Versicherungsrecht	35	24	20	20
- kein Fachanwalt	67	22	4	6

*) an 100 Prozent fehlende Angaben = keine Angabe

Die Mehrheit der befragten Anwälte (55 %) bearbeitet auf ihrem hauptsächlichen Rechtsgebiet pro Jahr mehr als 100 Fälle.

22 Prozent bearbeiten zwischen 50 bis 100 Fälle, 19 Prozent weniger als 50.

▪ **Bearbeitete Fälle pro Jahr**

	In ihrem hauptsächlichen Rechtsgebiet bearbeiten pro Jahr Fälle				
	bis zu 30 %	30 bis 50 %	50 bis 100 %	100 bis 200 %	mehr als 200 *) %
insgesamt	4	14	22	26	29
Hauptsächliches Rechtsgebiet:					
- Versicherungsvertragsrecht	9	24	25	22	14
- Haftungsrecht/Verkehrsrecht	4	13	21	28	32
- anderes Rechtsgebiet	2	11	24	27	33
Fachanwalt für:					
- Verkehrsrecht	1	6	17	33	40
- Versicherungsrecht	5	16	25	27	25
- kein Fachanwalt	7	23	26	17	20
Kanzleigröße (Anwälte):					
- 1 bis 2	6	19	24	27	20
- 3 bis 5	2	12	23	25	34
- 6 und mehr	2	7	17	28	43

*) an 100 Prozent fehlende Angaben = keine Angabe

2. Meinungen zur Entwicklung des Regulierungsverhaltens der Versicherer

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

70 Prozent meinen hingegen, dass sich das Regulierungsverhalten der Versicherer in den letzten fünf Jahren etwas oder sogar deutlich verschlechtert habe.

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

Dass sich das Regulierungsverhalten von Versicherungsunternehmen in den letzten 5 Jahren verbessert oder zumindest nicht verschlechtert habe, meinen noch am ehesten Anwälte, die hauptsächlich im Versicherungsvertragsrecht arbeiten, wobei auch in dieser Gruppe 50 Prozent eine Verschlechterung konstatieren.

Auch unter den Anwälten, die Versicherungen vertreten, konstatiert eine Mehrheit eine Verschlechterung beim Regulierungsverhalten.

▪ 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	5	23	23	47	- 65
Hauptsächliches Rechtsgebiet:					
- Versicherungsvertragsrecht	9	36	26	24	- 41
- Haftungsrecht/Verkehrsrecht	4	21	21	53	- 70
- anderes Rechtsgebiet	5	21	23	48	- 66
Kanzleigröße (Anwälte):					
- 1 bis 2	5	20	21	51	- 67
- 3 bis 5	4	22	24	49	- 69
- 6 und mehr	7	29	24	35	- 52
Bearbeitete Fälle pro Jahr:					
- bis zu 50	4	28	28	38	- 62
- 50 bis 100	3	23	25	47	- 69
- 100 bis 200	5	21	26	47	- 68
- mehr als 200	6	20	16	54	- 64
Es vertreten überwiegend:					
- Versicherungen	12	30	22	32	- 42
- Privatpersonen	4	22	23	50	- 69
- Unternehmen	6	28	22	43	- 59

*) an 100 Prozent fehlende Angaben = keine Angabe

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

Von den – wenigen – Anwälten, die eine Verbesserung beim Regulierungsverhalten konstatieren, werden vor allem kürzere Bearbeitungszeiten seitens der Versicherer als positive Veränderung benannt (69 %).

12 Prozent geben an, dass Versicherer nun seltener Leistungen unberechtigterweise zurückweisen oder kürzen, 10 Prozent haben eine erhöhte Vergleichsbereitschaft der Versicherer beobachtet.

Jeweils 7 Prozent loben außerdem die Kompetenz sowie die (modernere) Kommunikation der Versicherer.

▪ Verbesserungen beim Regulierungsverhalten der Versicherer *)

Beim Regulierungsverhalten der Versicherer hat sich vor allem verbessert:	insgesamt **)
	_____ %
- kürzere Bearbeitungszeit	69
- seltener unberechtigte Kürzungen/ Zurückweisungen von Leistungen	12
- erhöhte Vergleichsbereitschaft	10
- (modernere) Kommunikation	7
- Kompetenz	7

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

**) offene Angabe, Mehrfachnennungen möglich

Auf die offen und ohne Vorgaben gestellte Frage, was sich beim Regulierungsverhalten der Versicherer konkret verschlechtert habe, nennen 63 Prozent derjenigen, die eine Verschlechterung wahrnehmen, eine längere Bearbeitungszeit. 17 Prozent meinen, dass die Versicherer absichtlich Verzögerungstaktiken einsetzen, z.B. durch immer neue Nachfragen oder die Forderung von Nachbesichtigungen. 10 Prozent werfen den Versicherern vor, abzuwarten, ob der Geschädigte die Mittel zu einer Klage hat und häufig erst nach Klageeinreichung zu zahlen.

55 Prozent der befragten Rechtsanwälte bemängeln unberechtigte Leistungskürzungen bzw. -zurückweisungen, 10 Prozent die zunehmende Einholung von Prüf- oder Gegengutachten. 9 Prozent werfen den Versicherern vor, die geltende Rechtsprechung teilweise bewusst zu ignorieren bzw. sich darüber hinwegzusetzen. 8 Prozent meinen, dass Versicherungen taktisch Kleinbeträge kürzen, die insbesondere von Geschädigten ohne Rechtsschutzversicherung nicht eingeklagt werden. Eine geringe Vergleichsbereitschaft beklagen 2 Prozent.

12 Prozent derjenigen, die meinen, das Regulierungsverhalten habe sich verschlechtert, begründen dies mit der schlechten Erreichbarkeit von Ansprechpartnern bei den Versicherern. Bemängelt werden etwa die Bildung von „Schadensteams“ ohne persönliche Ansprechpartner, die Weiterleitung an Callcenter und lange Warteschleifen bei Telefonanrufen. 7 Prozent beklagen die fehlende Kompetenz des Personals der Versicherer, 5 Prozent einen Personalmangel bzw. eine Personalüberlastung.

3 Prozent ärgern sich über aus ihrer Sicht unsinnige bzw. unverständliche Standardschreiben der Versicherer, in denen nicht zutreffende Textbausteine verwendet würden.

Einige befragte Rechtsanwälte werfen den Versicherern vor, Geschädigte schlecht zu behandeln (3 %) bzw. diese gezielt zu manipulieren (2 %), damit sie z.B. keinen Anwalt einschalten.

Verschlechterungen sehen die befragten Anwälte außerdem speziell bei der Erstattung von Rechtsanwaltskosten (6 %), Mietwagenkosten (5 %), Sachverständigenkosten (5 %) und Reparaturkosten (2 %) sowie bei der Zahlung von Schmerzensgeld bzw. im Fall eines Personenschadens (4 %).

Eine längere Bearbeitungszeit bemängeln Rechtsanwälte, die hauptsächlich im Verkehrs- bzw. Haftungsrecht arbeiten, noch etwas häufiger als Anwälte, die hauptsächlich im Versicherungsvertragsrecht tätig sind. Versicherungsrechtler beklagen hingegen etwas häufiger als Haftungs- bzw. Verkehrsrechtler den Einsatz von Verzögerungstaktiken.

▪ Verschlechterungen beim Regulierungsverhalten der Versicherer *)

Beim Regulierungsverhalten der Versicherer hat sich vor allem verschlechtert:	ins- *) gesamt %	Hauptsächliches Rechtsgebiet:	
		Versicherungs- vertragsrecht %	Haftungsrecht/ Verkehrsrecht %
- längere Bearbeitungszeit	63	51	65
- Einsatz von Verzögerungstaktiken	17	27	17
- Zahlung nur nach Klageeinreichung	10	15	10
- öfter unberechtigte Kürzungen/ Zurückweisungen von Leistungen	55	56	56
- Einholung von Prüf-/Gegengutachten	10	4	11
- Ignorieren der Rechtsprechung	9	11	10
- taktische Kürzung von Kleinbeträgen	8	8	8
- geringere Vergleichsbereitschaft	2	3	2
- schlechte Erreichbarkeit von Ansprechpartnern	12	10	13
- fehlende Kompetenz des Personals	7	8	8
- Personalmangel/-überlastung	5	6	6
- unsinnige Standardschreiben	3	3	3
- schlechte Behandlung der Geschädigten	3	6	3
- Manipulation der Geschädigten	2	4	2
- Erstattung von Rechtsanwaltskosten	6	1	5
- Erstattung von Mietwagenkosten	5	3	5
- Erstattung von Sachverständigenkosten	5	1	6
- Zahlung bei Personenschaden/ Zahlung von Schmerzensgeld	4	3	4
- Erstattung von Reparaturkosten	2	0	3

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

**) offene Angabe, Mehrfachnennungen möglich

3. Hauptgründe für die Schwierigkeiten bei der Regulierung

Nach den Hauptgründen für Probleme bei der Regulierung durch Versicherer gefragt, nennt die Mehrheit der befragten Rechtsanwälte die bewusste Verzögerung oder Vereitelung von Ansprüchen (65 %), die Geringhaltung der Schadensaufwendungen (62 %) sowie Personalmangel beim Versicherer (56 %).

45 Prozent sehen die hauptsächliche Ursache für Probleme in Versuchen, den Anspruchsteller zur Aufgabe des Anspruchs oder zu einem ungünstigen Vergleich zu bewegen.

Jeweils 36 Prozent begründen Probleme bei der Regulierung mit der Ausnutzung des überlegenen Wissens des Versicherers, um weniger regulieren zu müssen als geschuldet ist, und mit der fehlenden Bereitschaft, nach erfolgter Ablehnung nochmals in die Prüfung einzusteigen. 35 Prozent beklagen die vorschnelle Ablehnung der Regulierung ohne hinreichende Klärung des Sachverhalts. 32 Prozent meinen, dass unterschiedliche Rechtsansichten und 27 Prozent, dass unterschiedliche Annahmen bezüglich des zu beurteilenden Schadens vorliegen.

20 Prozent führen die Schwierigkeiten (auch) auf eine unzureichende Ausbildung der Sachbearbeiter des Versicherers zurück.

Nur wenige Befragte sehen die Probleme bei der Regulierung vor allem auf Seiten der Anspruchsteller, etwa die fehlerhafte oder unzureichende Beurteilung der rechtlichen Anforderungen (9 %), fehlende oder verspätete Einreichung von Unterlagen (6 %), unzureichende Darstellung des Sachverhalts (5 %) oder fehlerhafte oder unzureichende Darlegung der Anspruchshöhe (5 %).

Rechtsanwälte, die hauptsächlich im Versicherungsvertragsrecht tätig sind, sehen die Ursache für Schwierigkeiten bei der Regulierung häufiger als die befragten Anwälte insgesamt in unterschiedlichen Rechtsansichten sowie beim Anspruchsteller.

Seltener als die Anwälte insgesamt führen sie die Schwierigkeiten hingegen auf eine bewusste Verzögerung oder Vereitelung von Ansprüchen, eine Geringhaltung der Schadensaufwendungen, einen Personalmangel beim Versicherer oder eine unzureichende Ausbildung der Sachbearbeiter des Versicherers zurück.

▪ Angaben zu Gründen für Probleme bei der Regulierung (I)

Als Gründe für Probleme bei der Regulierung durch Versicherer werden genannt:	ins- *)	Hauptsächliches Rechtsgebiet:		
	gesamt	Versicherungs- vertragsrecht	Haftungsrecht/ Verkehrsrecht	anderes Rechtsgebiet
	%	%	%	%
- bewusste Verzögerung oder Vereitelung von Ansprüchen	65	47	70	66
- Geringhaltung der Schadensaufwendungen	62	45	66	61
- Personalmangel beim Versicherer	56	38	62	53
- Versuche, den Anspruchsteller zur Aufgabe des Anspruchs oder zu einem ungünstigen Vergleich zu bewegen	45	44	45	45
- Ausnutzung des überlegenen Wissens des Versicherers, um weniger regulieren zu müssen als geschuldet ist	36	37	37	35
- fehlende Bereitschaft, nach erfolgter Ablehnung nochmals in die Prüfung einzusteigen	36	33	37	35
- vorschnelle Ablehnung der Regulierung ohne hinreichende Klärung des Sachverhalts	35	37	35	40
- unterschiedliche Rechtsansichten	32	42	30	32
- unterschiedliche Annahmen bzgl. des zu beurteilenden Schadens	27	24	28	28
- unzureichende Ausbildung der Sachbearbeiter des Versicherers	20	13	22	18
- fehlerhafte oder unzureichende Beurteilung der rechtlichen Anforderungen auf Seiten des Anspruchstellers	9	21	8	7
- fehlende oder verspätete Einreichung von Unterlagen durch den Anspruchsteller	6	18	4	3
- unzureichende Darstellung des Sachverhalts durch den Anspruchsteller	5	16	4	4
- fehlerhafte oder unzureichende Darlegung der Anspruchshöhe durch den Anspruchsteller	5	13	4	4

*) Prozentsumme größer 100, da Mehrfachnennungen möglich

Unterschiede in der Einschätzung zu den Hauptgründen für Probleme bei der Regulierung durch die Versicherer ergeben sich auch in Abhängigkeit von Zahl der pro Jahr bearbeiteten Fälle: So führen Rechtsanwälte, die jährlich mehr als 200 Fälle bearbeiten, Schwierigkeiten bei der Regulierung überdurchschnittlich häufig auf Personalmangel beim Versicherer, die fehlende Bereitschaft, nach erfolgter Ablehnung nochmals in die Prüfung einzusteigen sowie eine unzureichende Ausbildung der Sachbearbeiter des Versicherers zurück.

Anwälte, die pro Jahr eher wenige Fälle bearbeiten, sehen die Ursache häufiger als der Durchschnitt in einer vorschnellen Ablehnung der Regulierung ohne hinreichende Klärung des Sachverhalts, aber seltener als der Durchschnitt in einer bewussten Verzögerung oder Vereitelung von Ansprüchen bzw. im Personalmangel beim Versicherer.

▪ Angaben zu Gründen für Probleme bei der Regulierung (II)

Als Gründe für Probleme bei der Regulierung durch Versicherer werden genannt:	ins- *)	Bearbeitete Fälle pro Jahr:			
	gesamt %	bis zu 50 %	50 bis 100 %	100 bis 200 %	mehr als 200 %
- bewusste Verzögerung oder Vereitelung von Ansprüchen	65	58	69	68	65
- Geringhaltung der Schadensaufwendungen	62	57	65	61	64
- Personalmangel beim Versicherer	56	41	56	59	67
- Versuche, den Anspruchsteller zur Aufgabe des Anspruchs oder zu einem ungünstigen Vergleich zu bewegen	45	45	45	45	45
- Ausnutzung des überlegenen Wissens des Versicherers, um weniger regulieren zu müssen als geschuldet ist	36	39	34	37	37
- fehlende Bereitschaft, nach erfolgter Ablehnung nochmals in die Prüfung einzusteigen	36	33	36	34	42
- vorschnelle Ablehnung der Regulierung ohne hinreichende Klärung des Sachverhalts	35	42	35	33	33
- unterschiedliche Rechtsansichten	32	35	32	30	33
- unterschiedliche Annahmen bzgl. des zu beurteilenden Schadens	27	28	27	27	27
- unzureichende Ausbildung der Sachbearbeiter des Versicherers	20	14	18	19	26
- fehlerhafte oder unzureichende Beurteilung der rechtlichen Anforderungen auf Seiten des Anspruchstellers	9	10	6	9	12
- fehlende oder verspätete Einreichung von Unterlagen durch den Anspruchsteller	6	7	6	5	8
- unzureichende Darstellung des Sachverhaltes durch den Anspruchsteller	5	10	5	5	4
- fehlerhafte oder unzureichende Darlegung der Anspruchshöhe durch den Anspruchsteller	5	7	3	5	8

*) Prozentsumme größer 100, da Mehrfachnennungen möglich

Rechtsanwälte, die vorwiegend Versicherungen vertreten, sehen die Ursache für Probleme bei der Regulierung überdurchschnittlich häufig beim Anspruchsteller.

Seltener als der Durchschnitt begründen sie diese hingegen mit bewussten Verzögerungen oder Vereitlungen von Ansprüchen, Geringhaltung der Schadensaufwendungen, dem Versuch, den Anspruchsteller zur Aufgabe des Anspruchs oder zu einem ungünstigen Vergleich zu bewegen, der Ausnutzung des überlegenen Wissens des Versicherers, um weniger regulieren zu müssen als geschuldet ist, oder mit der fehlenden Bereitschaft, nach erfolgter Ablehnung nochmals in die Prüfung einzusteigen.

▪ Angaben zu Gründen für Probleme bei der Regulierung (III)

Als Gründe für Probleme bei der Regulierung durch Versicherer werden genannt:	ins- *)	Es vertreten überwiegend:		
	gesamt %	Versicherungen %	Privatpersonen %	Unternehmen %
- bewusste Verzögerung oder Vereitelung von Ansprüchen	65	43	68	66
- Geringhaltung der Schadensaufwendungen	62	49	65	62
- Personalmangel beim Versicherer	56	59	59	57
- Versuche, den Anspruchsteller zur Aufgabe des Anspruchs oder zu einem ungünstigen Vergleich zu bewegen	45	35	47	51
- Ausnutzung des überlegenen Wissens des Versicherers, um weniger regulieren zu müssen als geschuldet ist	36	30	38	45
- fehlende Bereitschaft, nach erfolgter Ablehnung nochmals in die Prüfung einzusteigen	36	30	38	43
- vorschnelle Ablehnung der Regulierung ohne hinreichende Klärung des Sachverhalts	35	30	36	44
- unterschiedliche Rechtsansichten	32	42	31	43
- unterschiedliche Annahmen bzgl. des zu beurteilenden Schadens	27	30	27	32
- unzureichende Ausbildung der Sachbearbeiter des Versicherers	20	22	21	22
- fehlerhafte oder unzureichende Beurteilung der rechtlichen Anforderungen auf Seiten des Anspruchstellers	9	21	7	13
- fehlende oder verspätete Einreichung von Unterlagen durch den Anspruchsteller	6	17	4	10
- unzureichende Darstellung des Sachverhaltes durch den Anspruchsteller	5	17	3	10
- fehlerhafte oder unzureichende Darlegung der Anspruchshöhe durch den Anspruchsteller	5	17	3	8

*) Prozentsumme größer 100, da Mehrfachnennungen möglich

4. Erfahrungen von Versicherungsrechtlern

4.1 Tätigkeitsfelder

Von den Anwälten, die überwiegend im Versicherungsvertragsrecht tätig sind, arbeiten 74 Prozent auf dem Gebiet der Personenversicherung und 64 Prozent auf dem Gebiet der Sachversicherung.

52 Prozent sind (auch) auf dem Gebiet der Haftpflichtversicherung tätig.

▪ Tätigkeitsfelder der Versicherungsrechtler *)

	Es sind überwiegend tätig auf dem Gebiet der		
	Personen- versicherung %	Sach- versicherung %	Haftpflicht- versicherung %
insgesamt	74	64	52
Kanzleigröße (Anwälte):			
- 1 bis 2	85	65	38
- 3 bis 5	64	69	64
- 6 und mehr	72	60	58

*) Basis: Befragte, die überwiegend im Versicherungsvertragsrecht tätig sind

**) Prozentsumme größer 100, da Mehrfachnennungen möglich

4.2 Konsultationsanlässe

Nahezu alle befragten Anwälte (92 %), die vorwiegend im Versicherungsvertragsrecht tätig sind und Mandanten gegen Versicherungsunternehmen vertreten, geben an, dass ihre Mandanten zu ihnen kommen, weil der Versicherer die Regulierung abgelehnt hat.

65 Prozent nennen eine zu geringe Regulierung oder die Dauer der Regulierung als Grund.

Weitere Konsultationsgründe sind, dass der Versicherer wiederholt neue Unterlagen und Informationen anfordert (44 %), dass der Mandant sich durch Anforderungen des Versicherers überfordert fühlt (41 %), dass der Mandant vorbeugend über einen Versicherungsfall beraten werden möchte, um Fehler zu vermeiden (39 %) und dass der Mandant unzureichende Kenntnisse oder falsche Vorstellungen von Umfang und Voraussetzungen der Leistungen hat (33 %).

Seltener geben die befragten Versicherungsrechtler an, dass ihre Mandanten sie aufsuchen, weil sie unzureichende Kenntnisse über ihre Mitwirkungspflichten haben (21 %) oder die Versicherungsbedingungen nicht verstehen (20 %), weil der Versicherer einen Vergleich vorgeschlagen hat (20 %) oder weil der Mandant bei Abschluss eines Versicherungsvertrages vorbeugend beraten werden möchte, um Fehler zu vermeiden (16 %).

▪ Anlässe der Konsultation durch Mandanten *)

Die hauptsächlichen Anlässe für die Konsultation durch Mandanten in Versicherungsvertragsangelegenheiten sind:	insgesamt **)
	<u>%</u>
- der Versicherer hat die Regulierung abgelehnt	92
- der Versicherer hat zu wenig reguliert	65
- die Regulierung dauert zu lange	65
- der Versicherer fordert wiederholt neue Unterlagen und Informationen an	44
- der Mandant fühlt sich durch Anforderungen des Versicherers überfordert	41
- der Mandant möchte über einen Versicherungsfall vorbeugend beraten werden, um Fehler zu vermeiden	39
- der Mandant hat unzureichende Kenntnisse oder falsche Vorstellungen von Umfang und Voraussetzungen der Leistungen	33
- der Mandant hat unzureichende Kenntnisse über seine Mitwirkungspflichten (insbesondere Obliegenheiten)	21
- der Mandant versteht die Versicherungsbedingungen nicht	20
- der Versicherer hat einen Vergleich vorgeschlagen	20
- der Mandant möchte bei Abschluss eines Versicherungsvertrages vorbeugend beraten werden, um Fehler zu vermeiden	16

*) Basis: Befragte, die überwiegend im Versicherungsvertragsrecht tätig sind und Verbraucher/ Unternehmen oder Geschädigte gegen Versicherungsunternehmen vertreten

**) Prozentsumme größer 100, da Mehrfachnennungen möglich

4.3 Versicherungssparten mit besonders vielen Streitigkeiten

77 Prozent der befragten Versicherungsrechtler nennen als Versicherungssparte, in der es besonders viele Streitigkeiten gibt, die Berufsunfähigkeitsversicherung.

43 Prozent meinen, dass (auch) in der Unfallversicherung besonders viele Streitfälle auftreten. 38 Prozent nennen die Krankheitskostenversicherung, 32 Prozent die Krankentagegeldversicherung, 30 Prozent die Rechtsschutzversicherung und 29 Prozent die Gebäudeversicherung. Dass es in der Lebensversicherungssparte viele Streitigkeiten gibt, meinen 22 Prozent.

Eher wenige Rechtsanwälte sind der Ansicht, dass im Bereich der Hausratsversicherung (14 %), der privaten Haftpflichtversicherung (11 %), der beruflichen bzw. gewerblichen Haftpflichtversicherung (11 %) oder der Kaskoversicherung (9 %) besonders viel gestritten wird.

▪ Versicherungssparten mit besonders vielen Streitigkeiten *)

In folgenden Versicherungssparten gibt es besonders viele Streitigkeiten:	ins- **) gesamt <u> %</u>
- Berufsunfähigkeitsversicherung	77
- Unfallversicherung	43
- Krankheitskostenversicherung	38
- Krankentagegeldversicherung	32
- Rechtsschutzversicherung	30
- Gebäudeversicherung	29
- Lebensversicherung	22
- Hausratversicherung	14
- private Haftpflichtversicherung	11
- berufliche/gewerbliche Haftpflichtversicherung	11
- Kaskoversicherung	9

*) Basis: Befragte, die überwiegend im Versicherungsvertragsrecht tätig sind

**) Prozentsumme größer 100, da Mehrfachnennungen möglich

4.4 Hauptstreitpunkte bei der Regulierung

Die inhaltlichen Hauptstreitpunkte bei der Regulierung sieht die Mehrheit der befragten Versicherungsrechtler in vorvertraglichen Anzeigepflichtverletzungen (70 %), in Streit über das Vorliegen der Leistungsvoraussetzungen (65 %), Obliegenheitsverletzungen (57 %) sowie Streit über die Höhe der Leistungen (55 %).

43 Prozent meinen, dass Risikoausschlüsse einen wichtigen Streitpunkt darstellen. 39 Prozent geben an, dass es häufig Streit über das Ergebnis von Begutachtungen gibt.

Streit über die Wirksamkeit von Versicherungsbedingungen halten 22 Prozent, Betrugsverdacht 18 Prozent und die Dauer der Begutachtung 11 Prozent für einen der Hauptstreitpunkte bei der Regulierung.

▪ Hauptstreitpunkte bei der Regulierung *)

Die inhaltlichen Hauptstreitpunkte bei der Regulierung betreffen:	ins- gesamt %
- Vorvertragliche Anzeigepflicht- Verletzung	70
- Streit über das Vorliegen der Leistungsvoraussetzungen	65
- Obliegenheitsverletzung	57
- Streit über die Höhe der Leistungen	55
- Risikoausschlüsse	43
- Streit über die Wirksamkeit von Versicherungsbedingungen	22
- Betrugsverdacht	18
- Dauer der Begutachtung	11
- Streit über die Person des Sach- Verständigen	1

*) Basis: Befragte, die überwiegend im Versicherungsvertragsrecht tätig sind

**) Prozentsumme größer 100, da Mehrfachnennungen möglich

4.5 Erledigung von Deckungsstreitigkeiten

36 Prozent der Anwälte, die überwiegend im Versicherungsvertragsrecht tätig sind, haben die Erfahrung gemacht, dass Deckungsstreitigkeiten überwiegend durch gerichtliche Entscheidung erledigt werden. 29 Prozent geben an, dass Deckungsstreitigkeiten vor allem durch außergerichtliche Vergleiche geregelt werden.

Dass Deckungsstreitigkeiten in erster Linie durch gerichtlichen Vergleich erledigt werden, meinen 16 Prozent und dass meist außergerichtlich eine vollständige Regulierung erfolgt, 7 Prozent.

▪ Erledigung von Deckungsstreitigkeiten *)

Erfahrungsgemäß werden Deckungsstreitigkeiten überwiegend erledigt:	ins- gesamt %
- durch gerichtliche Entscheidung	36
- außergerichtlich durch Vergleich	29
- durch gerichtlichen Vergleich	16
- außergerichtlich durch vollständige Regulierung	7
- durch gerichtliches Aner- kenntnis des Versicherers	1

*) Basis: Befragte, die überwiegend im Versicherungsvertragsrecht tätig sind

**) an 100 Prozent fehlende Angaben = keine Angabe

5. Erfahrungen von Verkehrsrechtlern

5.1 Tätigkeitsfelder

Nahezu alle befragten Rechtsanwälte (95 %), die überwiegend im Haftungs- bzw. Verkehrsrecht arbeiten, geben an, vor allem auf dem Gebiet der Sachschadensregulierung tätig zu sein. Die große Mehrheit (80 %) arbeitet zudem in der Personenschadensregulierung.

Dass sie überwiegend im Kasko-Versicherungsrecht tätig sind, geben 15 Prozent der Anwälte an.

▪ Tätigkeitsfelder der Verkehrsrechtler *)

	Es sind überwiegend tätig auf dem Gebiet			**)
	Sachschadens- regulierung %	Personenschadens- regulierung %	Kasko- Versicherungsrecht %	
insgesamt	95	80	15	
Kanzleigröße (Anwälte):				
- 1 bis 2	96	76	15	
- 3 bis 5	98	85	15	
- 6 und mehr	90	82	16	
Bearbeitete Fälle pro Jahr:				
- bis zu 50	94	73	7	
- 50 bis 100	93	79	11	
- 100 bis 200	97	88	16	
- mehr als 200	97	78	22	

*) Basis: Befragte, die überwiegend im Haftungs-/Verkehrsrecht tätig sind

**) Prozentsumme größer 100, da Mehrfachnennungen möglich

5.2 Konsultationsanlässe

78 Prozent der befragten Haftungs- bzw. Verkehrsrechtler, die Mandanten gegen Versicherungsunternehmen vertreten, werden besonders häufig von Mandanten konsultiert, weil diese sich mit der Regulierung eines Schadenfalls überfordert fühlen.

66 Prozent werden von Mandanten aufgesucht, weil diese umfassend über ihre Ansprüche beraten werden wollen, 64 Prozent, weil der Versicherer zu wenig reguliert hat und 60 Prozent, weil die die Regulierung zu lange dauert.

55 Prozent geben an, dass ihre Mandanten Rat suchen, weil der Versicherer die Regulierung abgelehnt und 43 Prozent, weil der Versicherer auf die Zahlungsaufforderung des Mandanten nicht reagiert hat.

▪ Anlässe der Konsultation durch Mandanten *)

Die hauptsächlichen Anlässe für die Konsultation durch Mandanten im Bereich des Verkehrsrechts sind:	insgesamt **)
	<u> %</u>
- der Mandant fühlt sich mit der Regulierung des Schadenfalls überfordert	78
- der Mandant möchte umfassend über seine Ansprüche beraten werden	66
- der Versicherer hat zu wenig reguliert	64
- die Regulierung dauert zu lange	60
- der Versicherer hat die Regulierung abgelehnt	55
- der Versicherer hat auf die Zahlungsaufforderung des Mandanten nicht reagiert	43
- der Versicherer hat einen Vergleich vorgeschlagen	7

*) Basis: Befragte, die überwiegend im Haftungs-/Verkehrsrecht tätig sind und Verbraucher/ Unternehmen oder Geschädigte gegen Versicherungsunternehmen vertreten

**) Prozentsumme größer 100, da Mehrfachnennungen möglich

5.3 Hauptstreitpunkte bei der Regulierung

Die große Mehrheit der überwiegend im Haftungs- bzw. Verkehrsrecht tätigen Rechtsanwälte gibt an, dass nach ihren Erfahrungen die Höhe des Schmerzensgeldes (69 %) sowie die Höhe der Reparaturkosten (60 %) die häufigsten Streitpunkte im Bereich der Schadensregulierung darstellen.

Über die Hälfte der Anwälte hat auch die Erfahrung gemacht, dass besonders häufig über die Höhe der Mietwagenkosten (55 %) sowie über die Haftung dem Grunde nach (54 %) gestritten wird. Für knapp die Hälfte gehören die Ursächlichkeit des Unfalls für Personenschaden (46 %), der Umfang von erlittenen Verletzungen (45 %) sowie die Höhe des Haushaltsführungsschadens (45 %) zu den häufigsten Konfliktpunkten.

Ein Drittel der befragten Anwälte meint außerdem, dass die häufigsten Auseinandersetzungen mit dem Versicherer Sachverständigengutachten und -kosten (35 %), die Höhe des Restwertes (35 %), die Dauer einer verletzungsbedingten Beeinträchtigung (33 %) sowie die Höhe des Erwerbsausfallschadens (32 %) betreffen. Ein Viertel (23 %) streitet mit Versicherern besonders häufig über die Höhe des Wiederbeschaffungswertes.

Anwälte, die jährlich mehr als 200 Fälle auf dem Gebiet des Verkehrsrechts bearbeiten, meinen überdurchschnittlich häufig, dass insbesondere die Höhe der Mietwagenkosten, die Höhe des Haushaltsführungsschadens sowie Sachverständigengutachten und -kosten zu Streitigkeiten mit dem Versicherer führen.

Etwas seltener als der Durchschnitt geben sie hingegen an, dass die Höhe des Schmerzensgeldes einen der häufigsten Streitpunkte darstellt.

▪ Hauptstreitpunkte im Bereich der Schadensregulierung *)

Folgende Bereiche der Schadensregulierung im Verkehrsrecht führen am häufigsten zu Streitigkeiten mit dem Versicherer:	insgesamt **)	Bearbeitete Fälle pro Jahr:			
		bis zu 50 %	50 bis 100 %	100 bis 200 %	mehr als 200 %
- Streit über die Höhe des Schmerzensgeldes	69	74	73	71	63
- Streit über die Höhe der Reparaturkosten	60	48	61	65	64
- Streit über die Höhe der Mietwagenkosten	55	40	45	57	70
- Streit über die Haftung dem Grunde nach	54	51	59	54	54
- Streit über die Ursächlichkeit des Unfalles für Personenschaden	46	42	48	48	48
- Streit über den Umfang von erlittenen Verletzungen	45	39	45	49	45
- Streit über die Höhe des Haushaltsführungsschadens	45	41	42	45	50
- Streit über Sachverständigengutachten und -kosten	35	24	29	36	48
- Streit über die Höhe des Restwertes	35	32	35	34	36
- Streit über die Dauer einer verletzungsbedingten Beeinträchtigung	33	34	34	30	36
- Streit über die Höhe des Erwerbsausfall-schadens	32	31	35	31	30
- Streit über die Höhe des Wiederbeschaffungswertes	23	25	21	22	23
- Streit bei der Abwicklung eines Kaskoschadens	4	2	6	3	5

*) Basis: Befragte, die überwiegend im Haftungs-/Verkehrsrecht tätig sind

**) Prozentsumme größer 100, da Mehrfachnennungen möglich

5.4 Erledigung zivilrechtlicher Mandate

51 Prozent der befragten Verkehrsrechtler haben die Erfahrung gemacht, dass zivilrechtliche Mandate im Verkehrsrecht überwiegend außergerichtlich durch vollständige Regulierung erledigt werden. 30 Prozent geben an, dass meist ein außergerichtlicher Vergleich erfolgt.

9 Prozent meinen, dass zivilrechtliche Mandate im Verkehrsrecht ihrer Erfahrung nach vor allem durch gerichtlichen Entscheid erledigt werden.

Nur wenige Befragte geben an, dass in den häufigsten Fällen ein gerichtlicher Vergleich (3 %), ein gerichtliches Anerkenntnis des Versicherers (1 %) oder eine Klagerücknahme (1 %) erfolgt.

Fachanwälte für Verkehrsrecht meinen noch etwas häufiger als der Durchschnitt, dass die meisten Mandate außergerichtlich durch vollständige Regulierung erledigt werden.

- Erledigung von zivilrechtlichen Mandaten im Verkehrsrecht I *)

Erfahrungsgemäß werden zivilrechtliche Mandate im Verkehrsrecht überwiegend erledigt:	ins- **)	Fachanwalt für:		kein
	gesamt	Verkehrsrecht	Versicherungsrecht	Fachanwalt
	%	%	%	%
- außergerichtlich durch vollständige Regulierung	51	56	46	48
- außergerichtlich durch Vergleich	30	26	36	32
- durch gerichtliche Entscheidung	9	9	7	8
- durch gerichtlichen Vergleich	3	1	2	5
- durch gerichtliches Anerkenntnis des Versicherers	1	1	2	2
- durch Klagerücknahme	1	1	0	2

*) Basis: Befragte, die überwiegend im Haftungs-/Verkehrsrecht tätig sind

**) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“; keine Angabe

Rechtsanwälte, die jährlich mehr als 100 Fälle bearbeiten, geben häufiger als Anwälte mit weniger als 100 Fällen pro Jahr an, dass zivilrechtliche Mandate im Verkehrsrecht vor allem außergerichtlich durch vollständige Regulierung erledigt werden.

Anwälte, die pro Jahr mit weniger als 100 Fällen zu tun haben, meinen hingegen etwas häufiger, dass in den meisten Fällen ein außergerichtlicher Vergleich erfolgt.

▪ Erledigung von zivilrechtlichen Mandaten im Verkehrsrecht II *)

Erfahrungsgemäß werden zivilrechtliche Mandate im Verkehrsrecht überwiegend erledigt:	insgesamt %	Bearbeitete Fälle pro Jahr:			
		insgesamt %	50 bis zu 50 %	100 bis 200 %	mehr als 200 %
- außergerichtlich durch vollständige Regulierung	51	48	43	52	57
- außergerichtlich durch Vergleich	30	38	34	28	25
- durch gerichtliche Entscheidung	9	4	11	10	9
- durch gerichtlichen Vergleich	3	4	2	3	2
- durch gerichtliches Anerkennung des Versicherers	1	2	1	2	1
- durch Klagerücknahme	1	1	1	1	1

*) Basis: Befragte, die überwiegend im Haftungs-/Verkehrsrecht tätig sind

**) an 100 Prozent fehlende Angaben = keine Angabe

6. Gegenüberstellung der Erfahrungen von Versicherungs- und Verkehrsrechtlern hinsichtlich der Erledigung von Mandaten

Hinsichtlich der Frage, wie Mandate überwiegend erledigt werden, zeigen sich deutliche Unterschiede zwischen den Erfahrungen von Versicherungs- und Verkehrsrechtlern.

Die Mehrheit der Verkehrsrechtler (51 %) gibt an, dass zivilrechtliche Mandate im Verkehrsrecht vorwiegend außergerichtlich durch vollständige Regulierung erledigt werden. Demgegenüber meinen nur wenige Versicherungsrechtler (7 %), dass Deckungsstreitigkeiten im Versicherungsrecht überwiegend auf diese Weise geregelt werden.

Dass Mandate vorwiegend durch gerichtliche Entscheidung erledigt werden, geben Versicherungsrechtler (36 %) hingegen deutlich häufiger als Verkehrsrechtler (9 %) an. Auch dass meist ein gerichtlicher Vergleich erfolgt, sagen Versicherungsrechtler (16 %) häufiger als Verkehrsrechtler (3 %).

▪ Erledigung von Mandaten *)

Erfahrungsgemäß werden Mandate/Streitigkeiten überwiegend erledigt:	Hauptsächliches Rechtsgebiet:	
	Versicherungs- vertragsrecht %	Haftungsrecht/ Verkehrsrecht %
- durch gerichtliche Entscheidung	36	9
- außergerichtlich durch Vergleich	29	30
- durch gerichtlichen Vergleich	16	3
- außergerichtlich durch vollständige Regulierung	7	51
- durch gerichtliches Anerkennung des Versicherers	1	1
- durch Klagerücknahme	0	1

*) Basis: Befragte, die überwiegend auf dem jeweiligen Rechtsgebiet tätig sind

**) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“; keine Angabe