

CRIF Versicherungs-Studie: Deutsche Versicherungen sehen Auswirkungen der Corona-Pandemie - Deutlicher Anstieg der Schäden in der Betriebsunterbrechungsversicherung

- 25 Prozent der Versicherungen beobachteten einen deutlichen Anstieg an Betrugsfällen im Zuge der Corona-Pandemie.
- Mehr als die Hälfte der Versicherer plant gezielte Investitionen im Betrugsmanagement.
- Optimierungen hauptsächlich bei IT und Software nötig.

Hamburg, 11.04.2022 - Die Corona-Pandemie hat viele Bereiche des öffentlichen Lebens, wie auch große Teile der Wirtschaft auf den Kopf gestellt. Unternehmen mussten durch diverse Lockdowns (vorübergehend) schließen oder Mitarbeiter in Kurzarbeit schicken. Viele Aufträge blieben aus oder konnten durch Lieferengpässe wiederum nur schleppend bedient werden. Diese Entwicklungen stellten Unternehmen vor riesige Herausforderungen und erhebliche Risiken.

Wie reagieren Versicherungsunternehmen in diesem Kontext? In welchen Bereichen ergeben sich Unterschiede bei den Schadensmeldungen hinsichtlich der Vergangenheit? Welche Veränderungen werden im Alltag wahrgenommen und wie verändert sich das Schadenmanagement für Versicherer? Gibt es womöglich eine höhere oder niedrigere Zahl der Betrugsversuche und wie werden eben diese versucht zu verhindern? Versicherungsforen Leipzig, CRIF Deutschland und CRIF Österreich haben gemeinsam eine Studie unter den Versicherungsgesellschaften zu genau diesen Themen durchgeführt.

Die Pandemie hat den Arbeitsalltag durch Home-Office und Lock-Downs für einen Großteil der Unternehmen verändert. Dennoch sieht nur etwas mehr als die Hälfte der Befragten in den Versicherungen nachhaltige Veränderungen auf ihren Unternehmensbereich. Hier wurden vor allem der Fortbestand von Homeoffice-Modellen, neue Arbeitswelten und Digitalisierungsthemen genannt. Ein großer Teil der Befragten scheint die Pandemie eher als kurz- bis mittelfristige Systemstörung wahrgenommen zu haben und geht nicht davon aus, dass die Auswirkungen im Schadenmanagement von Dauer sind. Die Digitalisierung interner Prozesse und Einführung neuer Tools sieht knapp ein Drittel der Befragten als Chance für ihr Unternehmen. Auch die Kundenbeziehung konnte durch gutes Schadenmanagement und den Ausbau digitaler Kontaktpunkte in vielen Unternehmen gestärkt werden. Doch auch die Einführung von Homeoffice, damit verbundener höherer Mitarbeiterzufriedenheit und gesteigerter Produktivität, kann als Chance gesehen werden.

Enorme Steigerung der Schäden bei Betriebsunterbrechungsversicherungen

Nicht überraschend scheint zu Zeiten der Corona-Pandemie ein deutlicher Anstieg der Schäden in der Betriebsunterbrechungsversicherung. Auf die Frage, wie sich die verschiedenen Zweigen entwickelt haben, beantworteten 85 Prozent der Befragten in Deutschland und 100 Prozent der Befragten in Österreich, dass die Schäden in der Betriebsunterbrechungsversicherung gestiegen seien. Weitere starke Anstiege sind bei der Cyberversicherung, der Rechtsschutzversicherung und der Wohngebäudeversicherung zu beobachten. Aufgrund der Kontaktbeschränkungen während der Pandemie sind die Schadenfälle netto betrachtet in der Haftpflicht-, Reise- und Kfz-Versicherung gesunken.

Insgesamt kein deutlicher Anstieg an Betrugsfällen

Nur rund ein Viertel der Versicherungsunternehmen verzeichnet ein Anstieg an Betrugsfällen im Schadensprozess. Der Anstieg, der von rund 23 Prozent der befragten Unternehmen beobachtet wurde, fiel insbesondere in die Bereiche Sachversicherung, Kfz-Versicherung und Rechtsschutzversicherung. Befragt nach dem Anteil der Betrugsfälle im Verhältnis zu allen Schäden liegt die Hälfte der Antworten im Bereich zwischen 3 und 10 Prozent. Um diesen Wert noch weiter senken zu können, sehen die Befragten mehrheitlich Potenziale bei der IT-Unterstützung. Durch das Zusammenspiel von IT, Software und weiteren speziellen Lösungen soll das Betrugsmanagement optimiert werden. Hier plant mehr als die Hälfte gezielte Investitionen.

Dr. Frank Schlein, CEO CRIF GmbH: „Wie die Ergebnisse der Studie zeigen, werden das Schadenmanagement und auch die Betrugserkennung in den meisten Fällen durch eine Kombination aus IT-/Software, Expertenwissen und internen sowie externen Daten unterstützt. Das Betrugsmanagement wird auch in Zukunft als ein wichtiges Thema gesehen. Als ein optimaler Mix im Betrugsmanagement stellt sich die vermehrte Nutzung von zur Verfügung stehenden Daten und Modellen in Kombination mit IT, Software und Expertenwissen heraus.“

Mathias Bock, Future Scientist Versicherungsforen Leipzig: „Die Coronakrise hat die Digitalisierung vorangetrieben – ob im privaten Alltag oder im beruflichen Kontext – digitale Kommunikationswege wurden verstärkt genutzt. Auch wenn fast die Hälfte der Befragten durch die Pandemie keine nachhaltigen Veränderungen in ihrem Unternehmensbereich sehen konnten, so stellten sie doch fest, dass Kunden die digitalen Kommunikationswege verstärkt nutzten.“

Über die Studie

Die Befragung zum Thema „Risiko- und Schadenmanagement in Zeiten von Covid-19“ wurde von CRIF Deutschland, CRIF Österreich und den Versicherungsforen Leipzig zwischen September 2021 und Oktober 2021 im gesamten DACH-Raum durchgeführt. Insgesamt haben 56 Personen aus verschiedenen Versicherungssparten und Abteilungen an der Stichprobe teilgenommen.