

# Beschwerdebericht

der

## DFV Deutsche Familienversicherung AG VU 5129

gemäß Sammelverfügung: Beschwerdemanagementfunktion und Beschwerdebearbeitung  
bei Versicherungsunternehmen vom 20. September 2013

(Anordnung betreffend die Einrichtung einer Beschwerdemanagementfunktion und die  
aufsichtsrechtlichen Informationspflichten der Versicherungsunternehmen im Bereich der  
Beschwerdebearbeitung)

Gliederung:

1. Einleitung
2. Begriff der Beschwerde
3. Begriff des Beschwerdeführers
4. Anzahl der Beschwerden nach Versicherungszweigen
5. Übersicht über die Beschwerdegründe
6. Erfolgreiche Beschwerden
7. Zu ergreifende Maßnahmen

## 1. Einleitung

Die Deutsche Familienversicherung hat gemäß Sammelverfügung der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) vom 20. September 2013 und nach Maßgabe des Rundschreibens 3/2013 (VA) – Mindestanforderungen an die Beschwerdebearbeitung durch Versicherungsunternehmen interne Leitlinien zur Beschwerdebearbeitung aufgestellt und eine Beschwerdemanagementfunktion eingerichtet, die Beschwerden rechtlich korrekt und fair untersucht sowie mögliche Interessenkonflikte identifiziert und bestmöglich vermeidet bzw. managt.

Nach der genannten Sammelverfügung ist die Deutsche Familienversicherung verpflichtet, der BaFin gegenüber jährlich zum 01.03. eines Jahres für das vergangene Kalenderjahr einen Beschwerdebericht einzureichen.

Dem dient der nachfolgende Bericht.

Berichtszeitraum ist der 01.01.2014 bis 31.12.2014.

## 2. Begriff der Beschwerde

### 2.1. Definition

Die Deutsche Familienversicherung hat in Anlehnung an die Vorgaben der BaFin den Begriff der Beschwerde wie folgt definiert:

Als Beschwerde gilt die von einer Person gegenüber einem Versicherungsunternehmen schriftlich oder mündlich geäußerte Unzufriedenheit im Hinblick auf den Versicherungsvertrag oder eine ihm gebotene Dienstleistung.

Die Bezeichnung als Beschwerde ist nicht erforderlich, jedoch die Beschreibung eines konkreten Sachverhalts auf den sich die Unzufriedenheit des Kunden bezieht.

Alle Äußerungen einer Person, die einen identischen Sachverhalt betreffen (Folgebeschwerde) werden grundsätzlich als einheitliche Beschwerde behandelt. Dies gilt auch, wenn sich der Beschwerdeführer mit seinem Anliegen an verschiedene Stellen wendet (Mehrfachbeschwerde).

Das Beschwerdewesen erfasst alle Tätigkeitsbereiche der DFV, also beispielsweise neben dem SC Betrieb und SC Schaden/Leistung auch das Maklermanagement (Beschwerden über Makler), Beschwerden zum Thema Datenschutz sowie Beschwerden aus dem Bereich Marketing.

### 2.2. Ergänzende Auslegung

Die Beschwerdedefinition wird im Wege der Auslegung und der daraus entwickelten, nachfolgend genannten Merkmale operationalisiert.

Die Auslegung ist erforderlich, da die Grenzen zu einem einfachen Kundenhinweis oder einer Anfrage fließend sind. Der Mitarbeiter muss folglich im Einzelfall bewerten können, ob eine Beschwerde vorliegt. Aus diesem Grund soll durch die Bildung von Fallgruppen eine Vereinheitlichung der Bewertungsmaßstäbe erzielt werden.

Dabei gilt folgende Regel: Je mehr der nachfolgend genannten Merkmale vorliegen, desto eher handelt es sich um eine Beschwerde. Je weniger Merkmale vorliegen, desto eher liegt lediglich ein einfacher Hinweis oder eine Anfrage vor.

#### Merkmal 1: Weitergehende Prüfung des Sachverhaltes

Der Kunde gibt an, der DFV sei in einem ganz speziellen Fall ein Fehler unterlaufen oder er sei in einer bestimmten Situation falsch behandelt/beraten worden und eine Prüfung des Sachverhalts ist erforderlich.

Zunächst ist zu fragen, ob sich die Kundenäußerung auf einen bestimmten Sachverhalt / Umstand bezieht und ob die Äußerung des Kunden Anlass gibt, einen bestimmten Sachverhalt zu untersuchen. Ist dies der Fall, liegt es nahe, dass es sich um eine Beschwerde handelt.

Beispiele:

(+) Ein Kunde äußert seine Unzufriedenheit über die Schadenbearbeitung der DFV, da wir seiner Ansicht nach in seinem Fall die Schadenregulierung zu Unrecht abgelehnt haben. Hier muss überprüft werden, ob uns tatsächlich ein Fehler unterlaufen ist.

(+) Ein Kunde empört sich darüber, dass er angerufen wurde, obwohl er nicht in die werbliche Verwendung seiner Daten eingewilligt habe. Hier muss überprüft werden, ob der Datensatz des Kunden fehlerhaft ist und ggf. müssen die vorhandenen Einstellungen im BSN geändert werden.

(-) Ein Kunde teilt mit, dass er Nachwuchs bekommen hat und nun seinen Versicherungsschutz entsprechend anpassen möchte. Hier ist klar, dass eine Vertragsänderung vorgenommen werden muss. Die Überprüfung des Sachverhalts ist jedoch entbehrlich, da die Änderung nicht von einer fehlerhaften Dateneingabe verursacht wurde.

#### Merkmal 2: Erwartung einer separaten Antwort

Ein weiterer Hinweis, dass man es mit einer Beschwerde zu tun hat, besteht darin, dass der Kunde eine separate Antwort erwartet.

Je nach Verlauf des Gespräches oder Inhalt des Schreibens ist zu entscheiden, ob der Kunde eine Rückmeldung erwartet: entweder weil der Kunde diesen Wunsch ausdrücklich äußert oder aber weil es sich aus den Umständen ergibt.

Beispiele:

(+) Der Kunde möchte ausdrücklich zurückgerufen werden, sobald klar ist, warum ein Beitrag nicht abgebucht oder falsch abgebucht wurde und er eine Mahnung erhalten hat.

(-) Der Kunde möchte wissen, ob seine Auslandsreise-Versicherung auch in Australien gilt. Hier ist keine separate Antwort in Form eines Rückrufs erforderlich, da die Auskunft sofort erteilt werden kann.

#### Merkmal 3: Grad der Unzufriedenheit

Ein wesentliches Merkmal der Beschwerde ist die Intensität, also die Art und Weise, in der die Unzufriedenheit geäußert wird.

Wie die nachfolgenden Beispiele zeigen, entscheidet hier weder der Mitarbeiter noch der zugrundeliegende Sachverhalt darüber, ob eine Beschwerde vorliegt, sondern der Kunde durch die Art und Weise seines Vorbringens.

Beispiele:

(+) Der Kunde äußert sich über seinen falsch geschriebenen Namen mit dem Zusatz: „Was haben Sie denn für eine schlampige Arbeitsweise bei der DFV!“. Hier muss, das Vorliegen einer Beschwerde bejaht werden, weil der Kunde seine Unzufriedenheit und Verärgerung über eine Dienstleistung der DFV massiv zum Ausdruck bringt.

(-) Der Kunde weist ruhig und sachlich darauf hin, dass sein Name in der Police falsch geschrieben wurde. Hier ist davon auszugehen, dass der Kunde lediglich mit der Bitte um Korrektur an uns herantritt.

#### Merkmal 4: Signalwörter

Auch die Verwendung von Signalwörtern oder bestimmten Formulierungen geben einen Hinweis darauf, ob eine Beschwerde vorliegt:

Beispiele

(+) „Ich habe Rechte!“

(+) „Ich werde rechtliche Schritte gegen Sie einleiten!“

(+) „Sie hören von meinem Anwalt!“

(+) „Stellen Sie mich sofort zu Ihrem Abteilungsleiter durch!“

#### Abschließende Hinweise:

Abschließend wird darauf hingewiesen, dass es für die Kategorisierung Beschwerde/Hinweis unerheblich ist, ob das Kundenvorbringen berechtigt ist oder nicht. Dies wird erst im Rahmen der Bearbeitung relevant.

Keine Beschwerde liegt nach den Vorgaben der BaFin bei der üblichen Kundenkommunikation im Zusammenhang mit der Schadenbearbeitung sowie einfachen Ersuchen um Vertragserfüllung, Information oder Klärung vor. Diese Bewertung folgt auch aus dem Nichtvorliegen der o.g. Merkmale.

Eine Beschwerde kann je nach Adressat in Gestalt einer einfachen Beschwerde, Teamleiterbeschwerde, Abteilungsleiterbeschwerde, Vorstandsbeschwerde (interne Beschwerden) oder auch in Form einer BaFin-Beschwerde oder Ombudsmann-Beschwerde (externe Beschwerden) eingereicht werden.

### **3. Begriff des Beschwerdeführers**

Als Beschwerdeführer gilt eine Person, die mutmaßlich im Zusammenhang mit einem Versicherungsvertrag oder Versicherungsverhältnisses einen Anspruch darauf hat, dass das Versicherungsunternehmen das Anliegen prüft, das Gegenstand einer eingereichten Beschwerde ist, z.B. ein (potentieller) Versicherungsnehmer, ein Versicherter, ein Begünstigter, ein geschädigter Dritter oder auch Verbände (Verbraucherschutz-Zentrale).

#### 4. Anzahl der Beschwerden nach Versicherungszweigen

Nachstehend werden die Anzahl der Beschwerden im Berichtszeitraum aufgeschlüsselt nach Versicherungszweigen und gesamt dargestellt.

Sparte	Anzahl
Elektronik	4.399
Haftpflicht	9
Hausrat	8
Kranken	107
Pflege	20
Rechtsschutz	7
Spartenfrei	24
Unfall	6
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>4.580</b>

Der Bearbeitungsstand (offen oder geschlossen) stellt sich je Sparte wie folgt dar:

Sparte	Geschlossen	Offen	Gesamtergebnis
Elektronik	4026	373	4399
Haftpflicht	9		9
Hausrat	6	2	8
Kranken	93	14	107
Pflege	15	5	20
Rechtsschutz	6	1	7
Spartenfrei	21	3	24
Unfall	6		6
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>4182</b>	<b>398</b>	<b>4580</b>

Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer je Sparte beträgt:

Sparte	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer in Tagen
Elektronik	2
Hausrat	5
Kranken	13
Pflege	41
Rechtsschutz	11
Spartenfrei	11
Unfall	0
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>2</b>

## 5. Übersicht über die Beschwerdegründe

Die nachstehende Tabelle enthält eine Übersicht über die Beschwerdegründe unter Angabe der jeweiligen Fallzahlen:

Beschwerdegrund	Elektronik	Haftpflicht	Hausrat	Kranken	Pflege	Rechtsschutz	Spartenfrei	Unfall	Gesamt
Ablehnung aufgrund fehlender Angabe/Schadenereignis	1111								1111
Ablehnung Diebstahl kein persönlicher Gewahrsam	634								634
Ablehnung wegen Falschangaben zu Gesundheitsfragen			1	2	1				4
Ablehnung wegen Obliegenheitsverletzung	1			1				1	3
Ablehnung wegen Verlust und Folgeschaden	116								116
Ablehnung wegen verspätete Meldung	653								653
Ablehnung weil Prämie nicht gezahlt	59								59
Abzug wegen fehlender Zähne bei Vertragsschluss				1					1
Anzahl und Umfang der SAZ	29								29
Art der Schadenbearbeitung/Verzögerung	1	6	4	49		2	5		67
Bearbeitungsqualität/Dauer der Beschwerdebearbeitung	1		1	14	2	1		1	20
Beitragszahlungen/Mahnungen		1		16	10	1	9	2	39
Beschwerde wegen fehlende Abbuchung			1	2	3		2		8
Dauer der Bearbeitung			1			1			2
Dauer der Schadenbearbeitung (DFV)	154								154
Dauer der Schadenbearbeitung (Dienstleister)	21								21
Deckungsfragen					1	1	1	1	4
Ergebnis der Reparatur bei Dienstleister	52								52
Ergebnis Plausibilitätsprüfung	469								469
Fehlende Unterlagen				2					2
Gewünschte Unterlagen nicht erhalten	19								19
Höhe der Versicherungsleistung		2		8		1	5		16
Kündigung				7	1				8
Kürzung wegen Leistungsgrenzen				1					1
Rückmeldung / Rückruf ist nicht erfolgt oder dauert zu lange	1								1
Sonstige Beschwerde	78								78
Tariffragen/Schadenfreiheitsklassen					1			1	2
Teilregulierung bei grober Fahrlässigkeit	742								742
Telefonische Erreichbarkeit Kundenhotline	7								7
Über Kaufbeleg	142								142
unzufrieden mit Beratung	15								15
Verspätete pol. Anzeigeerstattung	55								55
VN will Gerät nicht zu Dienstleister senden.	39								39
Werbung/Beratung/Vertragsverlängerung				4	1		2		7
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>4399</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>107</b>	<b>20</b>	<b>7</b>	<b>24</b>	<b>6</b>	<b>4580</b>

## 6. Erfolgreiche Beschwerden

Die nachstehende Tabelle enthält Aussagen, wie viele Beschwerden im Berichtszeitraum für die Beschwerdeführer zumindest teilweise erfolgreich verlaufen sind. Erfolgreich meint in diesem Sinne begründet bzw. teilweise begründet.

<b>Sparte</b>	<b>Begründet/teilweise begründet</b>
Sparte	Ergebnis
Elektronik	316
Hausrat	2
Kranken	18
Pflege	5
Spartenfrei	1
Gesamtergebnis	342

## 7. Zu ergreifende Maßnahmen

Die Sparten Haftpflicht, Hausrat, Kranken, Pflege, Rechtsschutz und Unfall zeigen keine signifikanten Beschwerdezahlen oder Beschwerdegründe. Die Beschwerdestatistik ist insoweit unauffällig. Im Kerngeschäft der Deutsche Familienversicherung bedarf es daher keiner besonderen Maßnahmen.

Dagegen zeigt die Beschwerdestatistik, dass der Großteil der Beschwerden den Bereich Elektronikversicherungen betrifft. Die Auswertung der Beschwerdegründe ergab, dass einzelne, signifikante Beschwerdegründe, wie z.B. „Ablehnung Diebstahl kein persönlicher Gewahrsam“ oder „Teilregulierung bei grober Fahrlässigkeit“ ihre Ursachen auch in der Produktgestaltung haben.

Dies hat die Deutsche Familienversicherung zum Anlass genommen, die Produktpalette im Bereich Elektronik neu zu konzipieren. Hierbei wurde insbesondere beim Diebstahlschutz die Fallgestaltungen des gesicherten persönlichen Gewahrsams und der groben Fahrlässigkeit bedingungstechnisch überarbeitet. Mit Wirkung ab dem 01.10.2015 wurde der Verkauf der alten Produktgeneration eingestellt und die neu konzipierten Produkte auf den Markt gebracht.

Zugleich wurden die innerbetrieblichen Betriebs- und Schadenprozesse im Bereich Elektronik überprüft und verbessert sowie die Mitarbeiter vermehrt geschult.

Parallel zieht die Deutsche Familienversicherung ernsthaft die Alternative in Betracht, kurzfristig den Vertrieb der Sparte Elektronik vollständig einzustellen.

Frankfurt am Main, 26.02.2015

DFV Deutsche Familienversicherung