



Boniversum Verbraucherumfrage 10/2018

„Versicherungen – Schadensfälle und Falschangaben“

„Versicherungen – Schadensfälle und Falschangaben“

Teilnehmer

1.008 Verbraucher über
18 Jahre (18 bis 69 Jahre)

Abgefragte Versicherungssparten

Hausrat, Wohngebäude,
Privathaftpflicht, KFZ-Kasko,
KFZ-Haftpflicht



„ Etwa jeder elfte Versicherungsnehmer hat bereits seine Versicherung betrogen.“

Nils Gebel, Sales Consultant Insurance der Creditreform Boniversum GmbH

Die Deutschen sind versicherungsbewusst

Rund 93 Prozent der Verbraucher in Deutschland haben derzeit Versicherungen in den Sparten Hausrat, Wohngebäude, Privathaftpflicht, KFZ-Haftpflicht oder KFZ-Kasko abgeschlossen. Von den etwa 57 Millionen Verbrauchern mit Versicherungsverträgen haben ca. 26 Millionen Schadensfälle (in den letzten 5 Jahren) gemeldet.

Aber sind sie dabei auch ehrlich?

Hochgerechnet haben etwa 2,4 Millionen Versicherungsnehmer (9 Prozent) nach eigener Aussage alleine oder mit einer anderen Person schon mal bewusst Falschangaben bei einem „Versicherungsfall“ gemacht.

Schadensfreiheit belohnen, um Versicherungsbetrug zu reduzieren

78 Prozent der Verbraucher sind der Meinung, dass bewusste Falschangaben bei Schadensfällen reduziert oder verhindert werden könnten, wenn die Versicherungen die Schadensfreiheit der Verbraucher belohnen würden.

Key Facts.



Gut versichert

57 Millionen Verbraucher haben Versicherungsverträge in den Sparten Hausrat, Wohngebäude, Privathaftpflicht, KFZ-Haftpflicht oder KFZ-Kasko abgeschlossen



Erfolgreich betrogen

26 Millionen Verbraucher mit Schadensfällen (in den letzten 5 Jahren). 9% davon betrogen durch Falschangaben ihre Versicherung



Versicherungsbetrug reduzieren

Durch die Belohnung von Schadensfreiheit

Bezugsgrößen und Teilnehmer.

Die Creditreform Boniversum GmbH führt seit dem Jahr 2010 regelmäßig Umfragen zu aktuellen Verbraucherthemen durch.

Die Analysen basieren jeweils auf einer bundesweiten und bevölkerungsrepräsentativen Online-Umfrage von über 1.000 Verbrauchern im Alter von 18 bis 69 Jahren.

„Versicherungen – Schadensfälle und Falschangaben“

Die Umfrage wurde im Mai 2018 durchgeführt.
1.008 Verbraucher beteiligten sich an der Befragung.

Bezugsgrößen

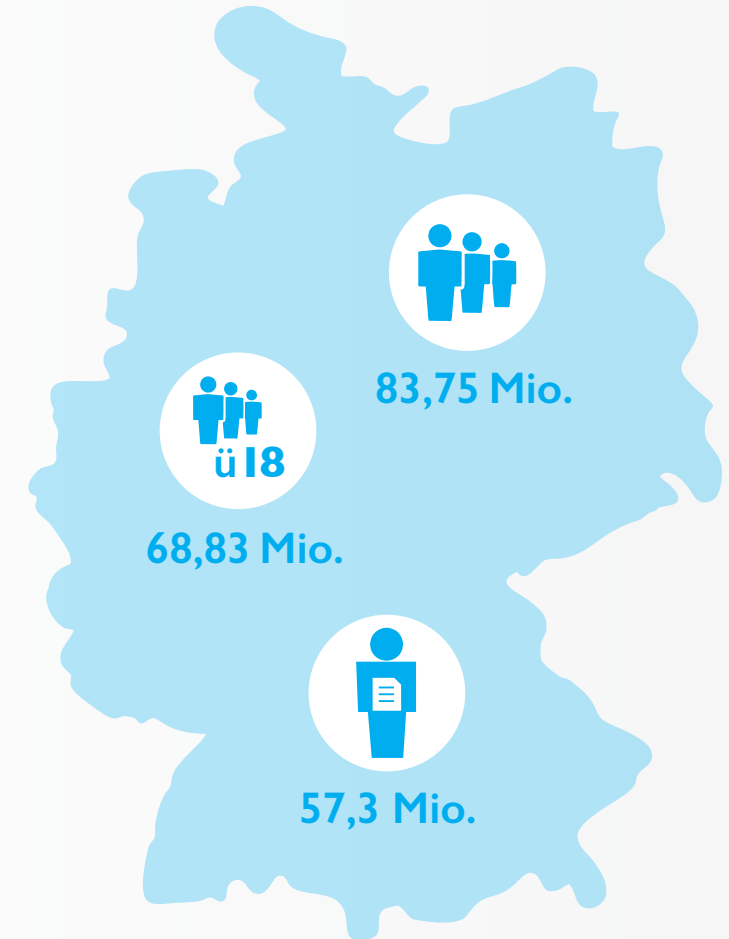
Bevölkerung: 83,75 Millionen
(Destatis, Hochrechnung)

Personen über 18 Jahre:
68,83 Millionen (microm)

Versicherungsnehmer (über 18 Jahre)
von Versicherungen: 57,3 Millionen (Basiswert)

Abgefragte Versicherungssparten

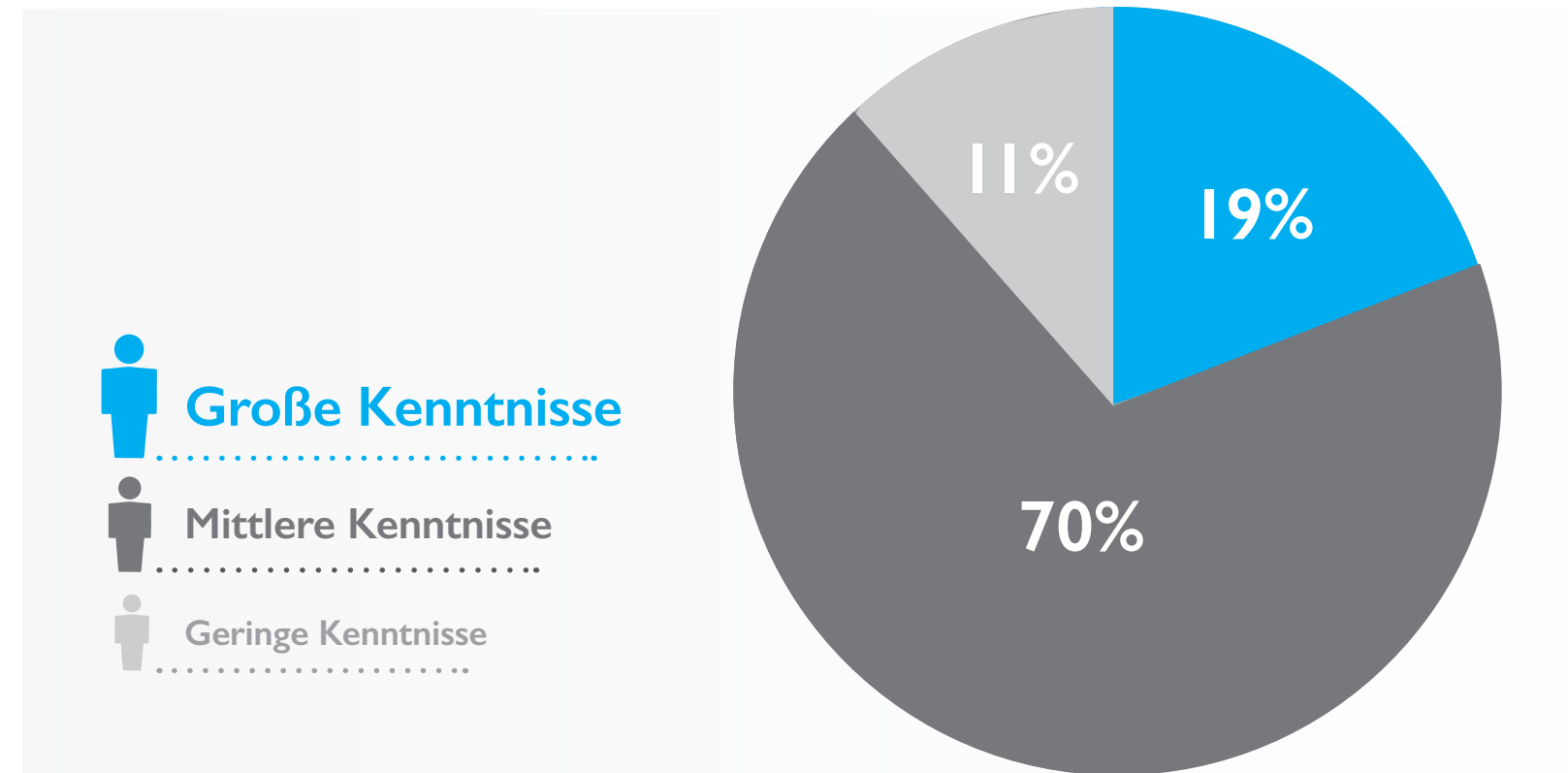
Hausrat, Wohngebäude, Privathaftpflicht,
KFZ-Haftpflicht und KFZ-Kasko



Allgemeine Einstellungen gegenüber Versicherungen.

Die Verbraucher kennen sich aus.

Der **Kenntnisstand in Sachen Versicherungen** ist bei deutschen Verbrauchern ganz gut. 70 Prozent der Befragten geben an, über mittlere Kenntnisse zu verfügen und 19 Prozent würden sich große Kenntnisse zuschreiben.



Allgemeine Einstellungen gegenüber Versicherungen.

Die Deutschen lieben Sicherheit.

Die **generelle Einstellung der Verbraucher zu finanziellen Angelegenheiten** wurde ebenfalls untersucht. Hier dominieren Vorsicht, Sparsamkeit und Nachhaltigkeit. 79 Prozent der Interviewten stufen ihr „persönliches Verhalten bei finanziellen Dingen und Entscheidungen“ als „langfristig orientiert“, 77 Prozent als „sparsam“ und 68 Prozent als „zurückhaltend“ im Gegensatz zu „risikofreudig“ (32 Prozent) ein. 66 Prozent bezeichnen ihr Verhalten als „aktiv“.



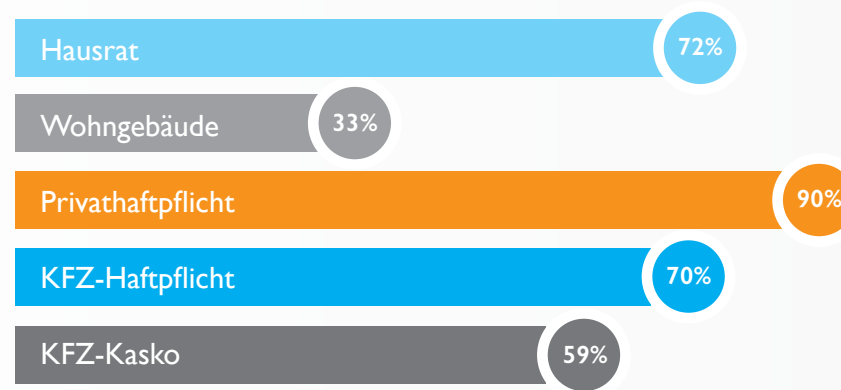
Nutzung, Beiträge und Zufriedenheit.

Gut abgesichert.



Nutzung

Mit 90 Prozent Versicherungsnehmern ist die Privathaftpflicht die am häufigsten abgeschlossene Versicherung der befragten Verbraucher. Ihr folgen die Hausrat mit 72 und die KFZ-Haftpflicht mit 70 Prozent.



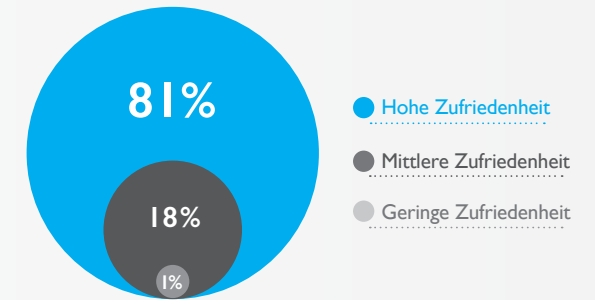
Beiträge

Die Frage nach der geschätzten monatlichen Beitragshöhe je Versicherungssparte liefert erstaunliche Ergebnisse. Die Versicherungsnehmer schätzen ihre monatlichen Ausgaben für Versicherungen wesentlich höher ein als sie tatsächlich sein dürften: 109 Euro bei der KFZ-Haftpflicht, jeweils 100 Euro für Wohngebäude und KFZ-Kasko, 54 Euro für Hausrat und 43 Euro für die Privathaftpflicht.

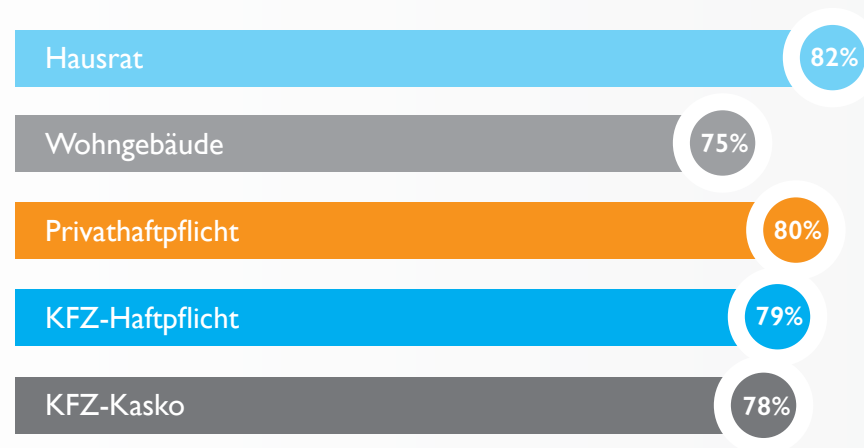
Nutzung, Beiträge und Zufriedenheit.

Die meisten sind mit ihren abgeschlossenen Versicherungen hoch zufrieden.

81 Prozent der Umfrageteilnehmer sind alles in allem **„hoch zufrieden“** mit den von ihnen abgeschlossenen Versicherungen und den Versicherungsleistungen. Nur 1 Prozent gibt eine „geringe Zufriedenheit“ an.



Nach Versicherungssparten betrachtet fällt das Ergebnis ebenfalls positiv aus. 82 Prozent der befragten Verbraucher sind mit ihrer Haftpflichtversicherung „zufrieden“ oder „sehr zufrieden“. Und auch die Wohngebäudeversicherung, die bei dieser Befragung den geringsten „Zufriedenheitswert“ erreicht, stellt immerhin 75 Prozent der Versicherungsnehmer zufrieden.

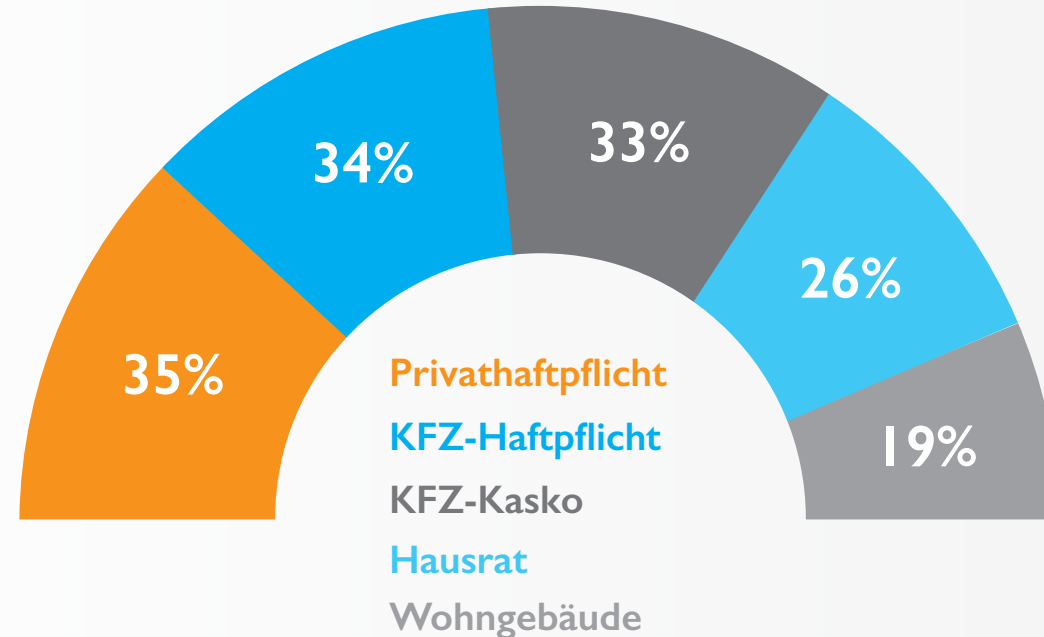


Schadensfälle.

Privat- und KFZ-Haftpflicht sind Spitzenreiter.

Hochgerechnet haben rund 57 Millionen Verbraucher Versicherungsverträge in den Sparten Privathaftpflicht, Hausrat, KFZ-Haftpflicht, KFZ-Kasko oder Wohngebäude abgeschlossen. Davon haben 26 Millionen Verbraucher in den letzten fünf Jahren **Schadensfälle bei ihrer Versicherung eingereicht**. Die meisten Verbraucher nahmen die Privathaftpflicht (35%), die KFZ-Haftpflicht (34%) sowie die KFZ-Kasko (33%) in Anspruch. Die Wohngebäude-Versicherung wurde im untersuchten Zeitraum am wenigsten in Anspruch genommen (19%).

Welche Versicherungen haben die befragten Verbraucher in den letzten 5 Jahren in Anspruch genommen?



Schadensfälle.

Einseitiges Kündigungsrecht der Versicherungen ist den meisten Verbrauchern bekannt.

Die meisten wissen um eine mögliche **Kündigung im Schadensfall**. 77 Prozent der befragten Verbraucher sind sich bewusst, dass eine Versicherung dem Versicherungsnehmer in einem Schadensfall kündigen kann. 23 Prozent ist diese mögliche Auswirkung dagegen unbekannt.

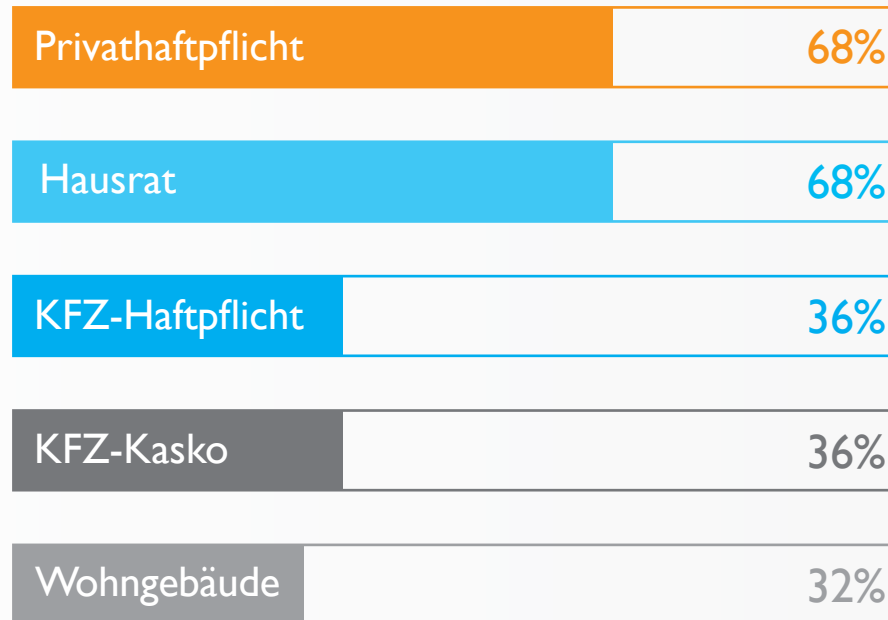


Falschangaben bei „Schadensfällen“.

Viele Verbraucher sehen bei Hausrat und Privathaftpflicht hohe Betrugschancen.

Die Verbraucher wurden befragt, wie hoch sie den **Schwierigkeitsgrad** einschätzen, die Versicherung durch **bewusste Falschangaben** zu täuschen. 68 Prozent der Befragten sehen „einfache“ bzw. „sehr einfache“ Betrugschancen jeweils bei der Hausrat und der Privathaftpflicht. Bei den anderen Versicherungssparten werden von den Studienteilnehmern größere Hindernisse erwartet. 32 Prozent sehen Falschangaben bei Wohngebäude und 36 Prozent bei KFZ-Haftpflicht sowie ebenfalls 36 Prozent bei KFZ-Kasko als einfach zu realisieren an.

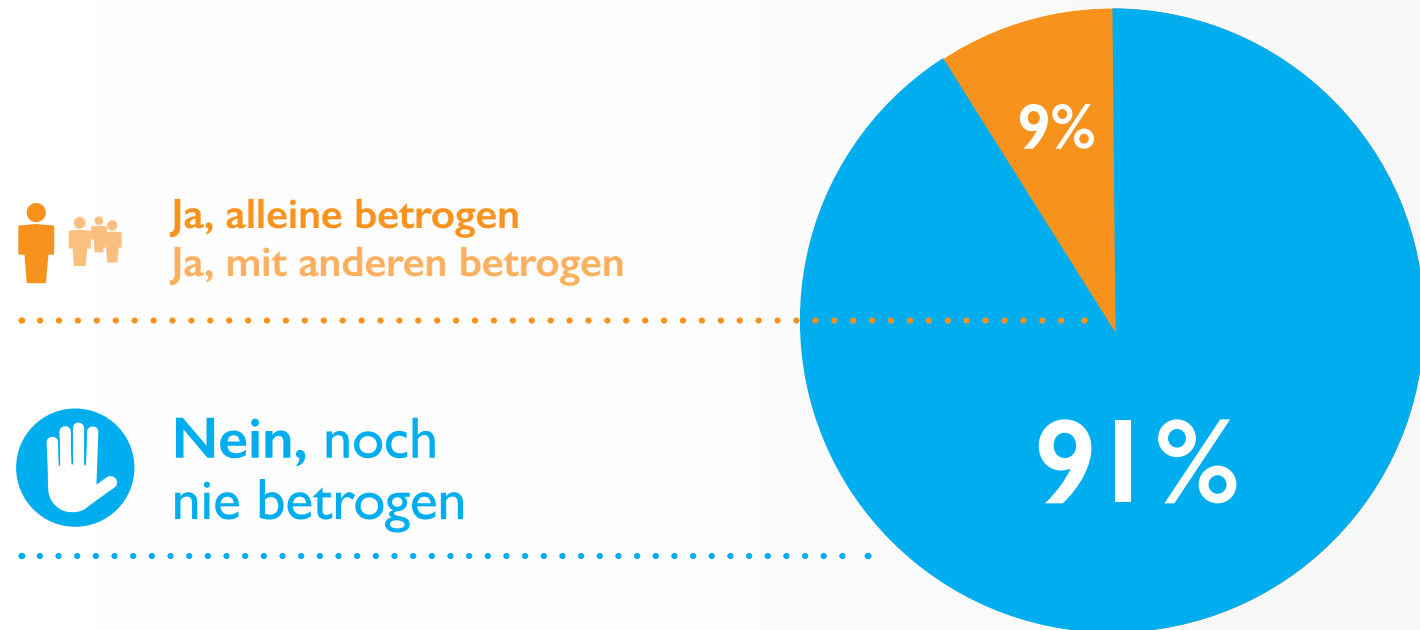
Schwierigkeitsgrad bei Falschangaben



Falschangaben bei „Schadensfällen“.

Einige Verbraucher täuschen durch Falschangaben.

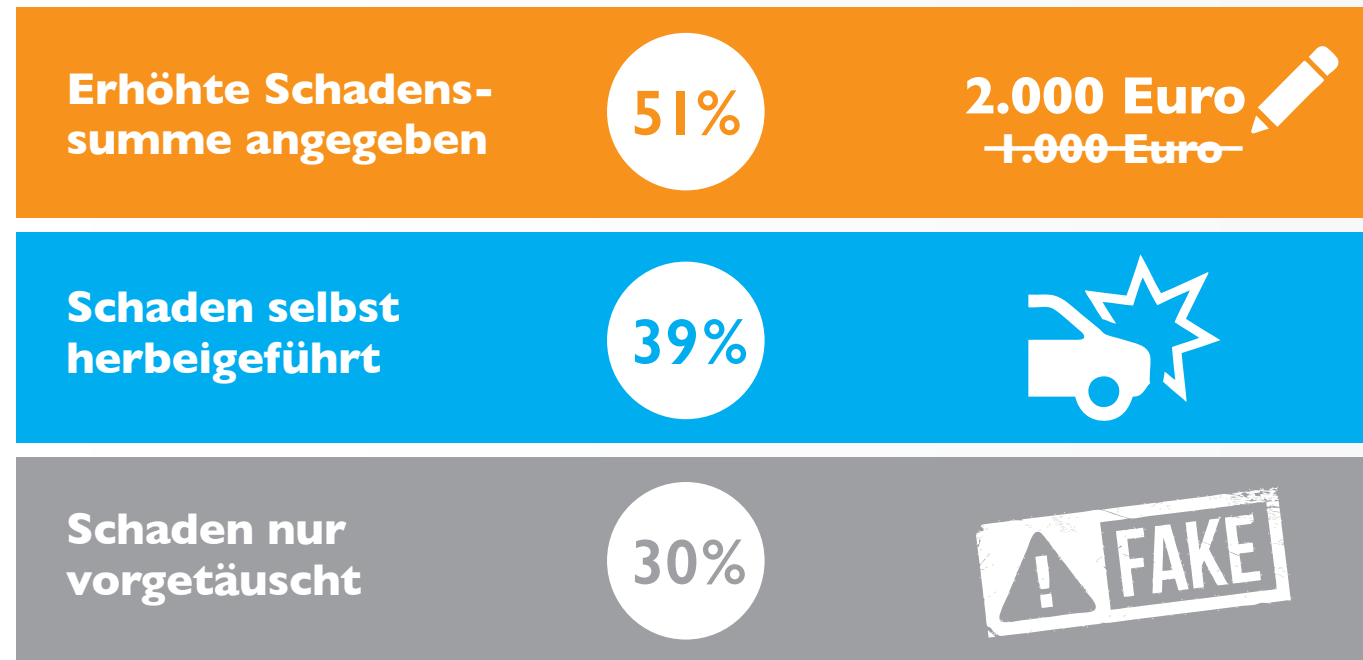
Etwa jeder elfte Versicherungsnehmer (9 Prozent) gibt an, bereits mindestens einmal – entweder alleine oder mit anderen – **durch Falschangaben** seine **Versicherung betrogen** zu haben. Die Falschangaben verteilen sich auf alle Versicherungssparten ungefähr gleich: Jeweils 10 Prozent der Befragten waren bei Schadensmeldungen an ihre Privat- und KFZ-Haftpflicht nicht ehrlich und jeweils 9 Prozent bei Meldungen an ihre KFZ-Kasko, Hausrat- und Wohngebäudeversicherung. Dabei gibt es keine signifikanten Unterschiede, ob die Falschangaben alleine oder aber im Zusammenspiel mit anderen erfolgten.



Falschangaben bei „Schadensfällen“.

Beliebte Vorgehensweise:
Bei Schadenssumme mogeln
oder Schaden herbeiführen.

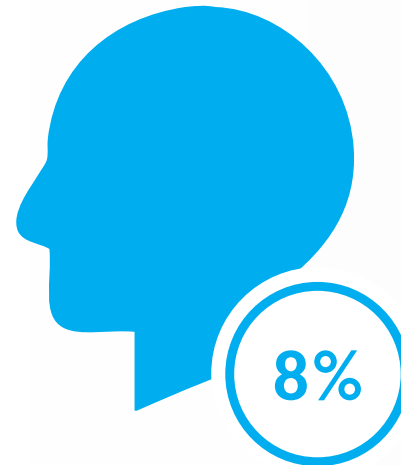
Falschangaben können **auf unterschiedlichste Arten** erfolgen. Gängigste Praxis ist die Angabe einer erhöhten Schadenssumme. 51 Prozent der befragten Verbraucher, die angeben, bei Schadensmeldungen nicht ehrlich gewesen zu sein, haben diesen Weg gewählt. 39 Prozent der Verbraucher haben einen Schaden sogar selbst herbeigeführt und 30 Prozent bereits einmal einen solchen vorgetäuscht.



Falschangaben bei „Schadensfällen“.

Überwiegend geringes Verständnis für Falschangaben.

Nur 8 Prozent der Verbraucher bringen „großes Verständnis“ für Falschangaben bei Schadensfällen auf – dies deckt sich in etwa mit der Anzahl „unehrliche Versicherungsnehmer“. 28 Prozent der Verbraucher begegnen Versicherungsbetrug mit „mittlerem Verständnis“. Der **überwiegende Teil zeigt „geringes Verständnis“** (64 %).



großes Verständnis



mittleres Verständnis

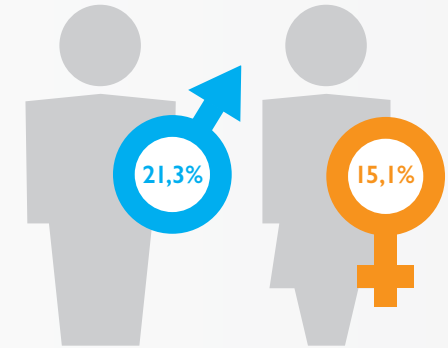


geringes Verständnis

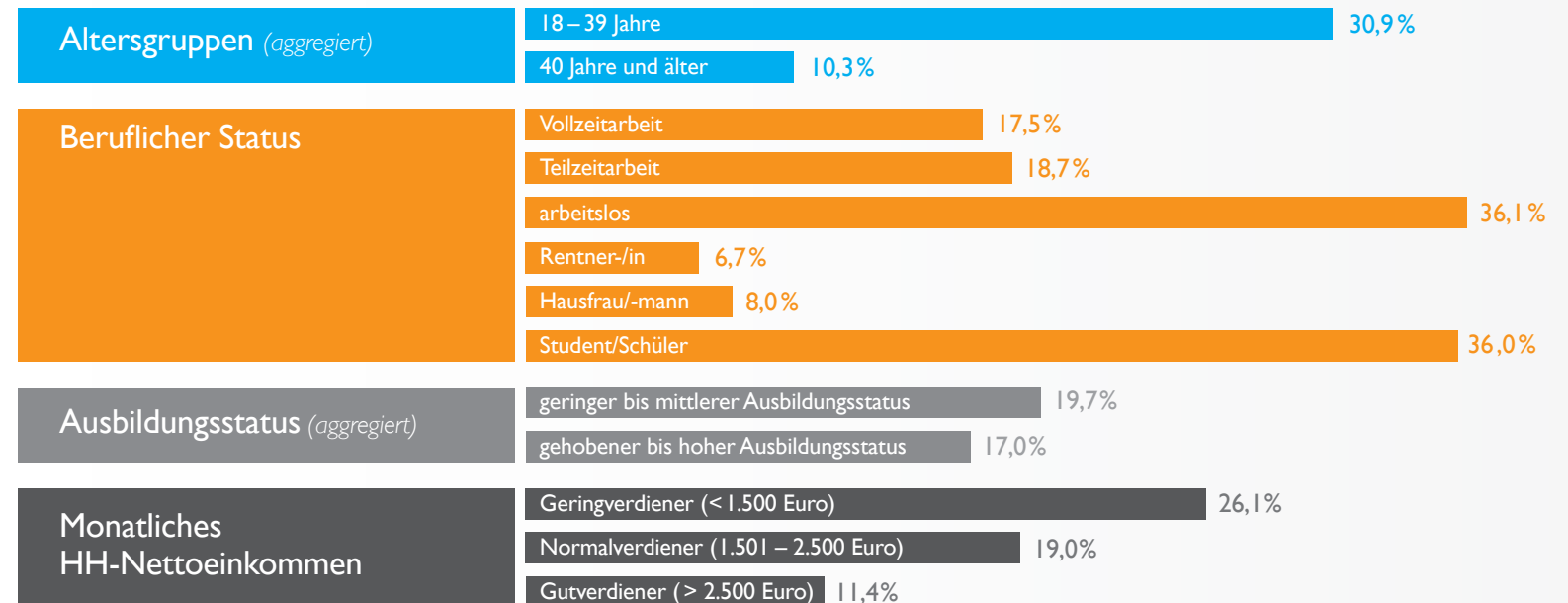
Soziodemografische Kennzeichen.

Falschangaben: Jüngere sowie arbeitslose Menschen und Schüler/Studenten zeigen größeres Verständnis.

Die **Altersgruppen** und der **berufliche Status** spielen bei den Ergebnissen eine Rolle: Arbeitslose und Studenten/Schüler haben größeres Verständnis für Falschangaben. Analog dazu: je höher das Einkommen und der Bildungsstand, desto geringer das Verständnis für Falschangaben. Zudem zeigen sich Männer (21,3 %) hier verständnisvoller als Frauen (15,1%).



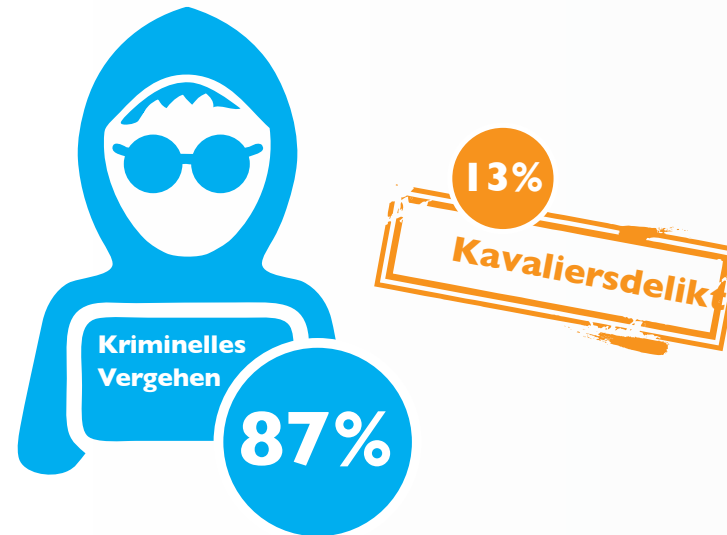
Großes Verständnis für Falschangaben



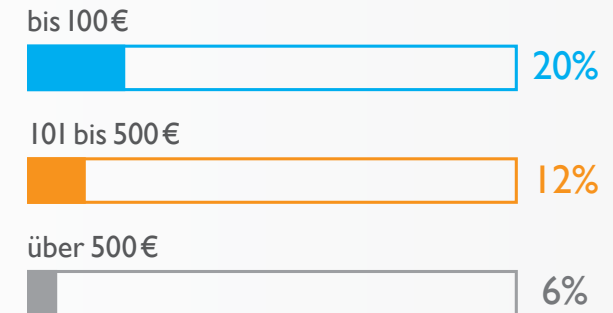
Falschangaben bei „Schadensfällen“.

Falschangaben sind kein Kavaliersdelikt.

87 Prozent der befragten Verbraucher verstehen **bewusste Falschangaben** als **kriminelles Vergehen**. 13 Prozent sehen einen Vorgang dieser Art als Kavaliersdelikt an. Das Ergebnis fällt jedoch nicht mehr ganz so eindeutig aus, wenn die Verbraucher nach der konkreten Schadenssumme gefragt werden, bis zu der sie Versicherungsbetrug als Kavaliersdelikt einstufen.



Bis zu welcher Schadenssumme bewerten Verbraucher Versicherungsbetrug als Kavaliersdelikt?

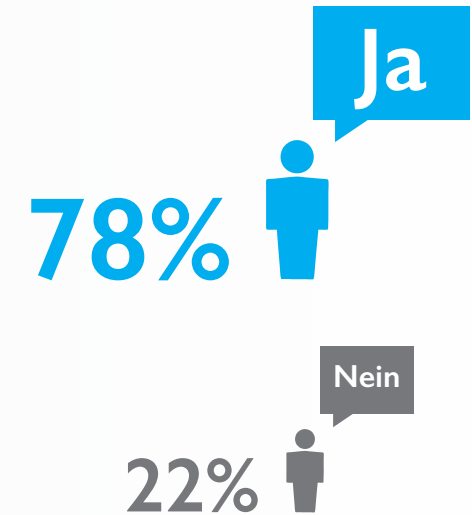
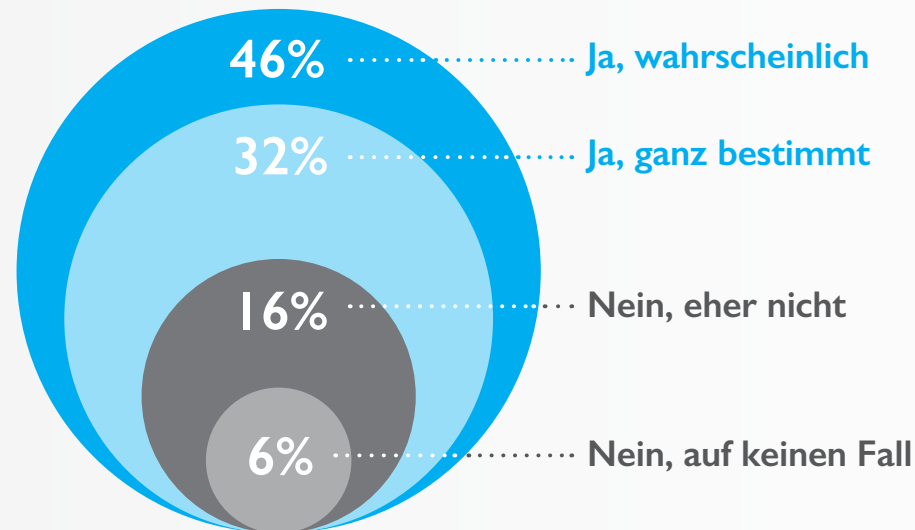


Lösungsansatz.

Weniger Schadensfälle mit Falschangaben durch Belohnung von Schadensfreiheit.

Würden weniger Menschen versuchen, Versicherungen zu betrügen, wenn **Schadensfreiheit**, z. B. durch Teilrückzahlung von Versicherungsbeiträgen, **belohnt** werden würde? 78 Prozent der befragten Verbraucher sagen „Ja“, 32 Prozent „Ja, ganz bestimmt“ und 46 Prozent „Ja, wahrscheinlich“. Nur 6 Prozent messen einem Belohnungssystem keinerlei Bedeutung bei.

Verringerung von Schadensfällen mit Falschangaben durch die Belohnung von Schadensfreiheit?





„ Unsere Studie zeigt, dass die Deutschen sicherheitsbewusst und generell mit Versicherungen zufrieden sind. Der Großteil besitzt auch ein Rechtsempfinden. Dennoch entsteht den Versicherungen ein immenser Schaden durch Betrug. Entsprechende Belohnungssysteme könnten die Problematik deutlich eindämmen.“

Nils Gebel, Sales Consultant Insurance der Creditreform Boniversum GmbH

Fragen an die Verbraucher.



- 01 Wie stufen Sie Ihr persönliches Verhalten bei finanziellen Dingen und Entscheidungen ein? ($n = 1.008$)
- 02 Wie bewerten Sie „alles in allem“ Ihren Kenntnisstand in Sachen Versicherungen? ($n = 1.008$)
- 03 Welche Versicherungen haben Sie derzeit abgeschlossen? ($n = 1.008$ / Antworten: 3.105)
- 04 Wie hoch sind die monatlichen Beiträge für die genannten Versicherungen? Falls Sie den genauen Betrag nicht wissen, schätzen Sie ihn und verlassen Sie sich bitte auf Ihr spontanes Erinnerungsvermögen! ($n < 837$)
- 05 Wie zufrieden sind Sie „alles in allem“ mit den von Ihnen abgeschlossenen Versicherungen resp. Versicherungsleistungen? ($n < 841$)
- 06 Wie bewerten Sie „alles in allem“ die Bedeutung von Versicherungen für Ihr persönliches Sicherheitsgefühl? Bitte bewerten Sie die untenstehenden Versicherungen, auch wenn Sie diese nicht nutzen. ($n = 1.008$)
- 07 Hatten Sie in den letzten fünf Jahren Schadensfälle, bei denen Sie die von Ihnen abgeschlossenen Versicherungen in Anspruch genommen haben? Bitte geben Sie jede der untenstehenden Versicherungen an, die Sie in den letzten fünf Jahren in Anspruch genommen haben. ($n = 1008$ / Antworten = 1.220)
- 08 Haben Sie Verständnis dafür, wenn Verbraucher bei Versicherungsfällen bewusst falsche Angaben machen, um sich so einen Vorteil zu verschaffen? ($n = 1.008$)
- 09 Gibt es Ihrer Meinung nach eine Art Grenzwert oder Schwellenwert (in Euro), bis zu dem bewusste Falschangaben noch als Kavaliersdelikt einzustufen wäre? ($n = 1.008$)
- 10 Haben Sie selbst bei einem Versicherungsfall schon einmal bewusst Falschangaben gemacht? Wenn ja, geben Sie bitte die Versicherung oder die Versicherungen an, bei denen Sie schon einmal bewusst Falschangaben gemacht haben. ($n = 960$)
- 11 Wenn Sie bei einem Versicherungsfall schon einmal bewusst Falschangaben gemacht haben, wie sind Sie dabei vorgegangen? ($n = 116$ / Antworten = 132)
- 12 Was glauben Sie: In welchem Versicherungsbereich sind Ihrer Meinung nach bewusste Falschangaben eher einfach bzw. eher schwierig zu bewerkstelligen? ($n1 = 1.008$; $n2 < 646$)
- 13 Welcher der beiden gegensätzlichen Aussagen würden Sie stärker zustimmen? (Versicherungsbetrug ist ein schweres kriminelles Delikt / ein Kavaliersdelikt) ($n = 1.008$)
- 14 Wissen Sie eigentlich, dass das Versicherungsunternehmen Ihren Vertrag in einem Schadensfall kündigen kann? ($n = 1.008$)
- 15 Würden Ihrer Meinung nach bewusste Falschangaben bei Schadensfällen reduziert oder sogar verhindert, wenn Versicherungen die Schadensfreiheit mit einer Teilrückzahlung künftiger Versicherungsbeiträge belohnen würden? (wie etwa beim Schadenfreiheitsrabatt bei Kfz-Versicherungen) ($n = 1.008$)



Creditreform Boniversum GmbH

Hellersbergstraße 11

41460 Neuss

www.boniversum.de

Pressekontakt

Aleksandra Gulba

Telefon +49 2131 109-5103

a.gulba@boniversum.de

Erhebung

Innofact AG, Düsseldorf

Wissenschaftliche Beratung

Dr. Rainer Bovelet, Aachen

Bildnachweis

Mann mit Skateboard:

© Pressmaster/Model Foto: Colourbox.de

Boniversum
Consumer Information



Ein Unternehmen
der Creditreform Gruppe

So viel ist sicher.