

*Das Versicherungsverbrechen ist in seinen Erscheinungsformen, Motiven und Häufigkeiten ein äußerst vielschichtiges Erkenntnisobjekt. (Dieter Farny 1959)*

Beim Betrug handelt es sich um eine recht heimtückische Tat: Anders als beim Diebstahl nimmt man anderen Personen oder Unternehmen nicht einfach etwas weg. Stattdessen bewegt man die andere Partei dazu, einem das Geld *freiwillig* zu geben. Betrug beruht daher immer auf einer *absichtlichen Täuschung*.

Doch wie sieht Betrug gegenüber Versicherungen im Einzelnen aus? Bisher wissen wir bereits, dass er meist von einem Erst- oder Gelegenheitstäter begangen und nur selten entdeckt wird. Doch wie hoch ist die durchschnittliche Schadensumme, welche Sparten trifft es besonders, welche Rolle spielen Versicherungsvertreter dabei und vor allem, wie gehen die Kunden beim Betrug genau vor?

---

## 2.1 Betrugssumme: Großer Fang oder nur ein paar Taler?

„Das ist doch nur ein bisschen; das bezahlen die aus der Spesenkasse.“ Diesen oder ähnlichen Gedanken mag manch ein Versicherungsbetrüger vor dem Betrug gehabt haben. Denn die meisten Personen, die ihrer Versicherung gegenüber schon einmal Falschangaben gemacht haben, haben jene um **höchstens 100 Euro** geprellt. Nur gut jeder Zehnte hat mehr als 500 Euro geneppt (vgl. Tab. 2.1; Fetschenhauer 1998; vgl. GDV 2002).

Allerdings gilt auch hier wieder: Achtung Beschönigung! Vermutlich hat ein Großteil der Befragten eine geringere Summe als die tatsächliche angegeben. Jedoch weisen auch andere Studien und Einschätzungen der Versicherer darauf hin, dass Betrüger im Allgemeinen nicht gleich den ganz großen Fang machen wollen (vgl. Wagner 2014). Selbst bei den in Deutschland zur strafrechtlichen Anzeige gebrachten Fällen von Versicherungsbe-

**Tab. 2.1** Höhe ungerechtfertigter Versicherungsleistungen. (Quelle: Fetschenhauer 1998)

Wie viel € haben Sie bei dieser Gelegenheit von der Versicherung erhalten, die Ihnen eigentlich nicht zugestanden hätten?	
bis 100 €	54 %
100–250 €	22 %
250–500 €	13 %
500–1000 €	7 %
über 1000 €	4 %

trug liegt die Schadensumme bei etwa einem Viertel der Fälle unter 500 Euro und bei einem weiteren Viertel zwischen 500 und 2500 Euro (Bundeskriminalamt 2014).<sup>1</sup>

Aus ökonomischer Sicht ist dieses Verhalten alles andere als einleuchtend: Die derzeit vorherrschende ökonomische Theorie geht davon aus, dass der Mensch ein nutzenmaximierendes Wesen ist, der sogenannte „homo oeconomicus“ (vgl. Becker 1968; Kirchgässner 2008). Darüber hinaus nimmt die ökonomische Theorie an, dass gilt: je mehr Geld, desto besser. Der Nutzen sollte also mit der Betrugssumme steigen, weshalb man eigentlich annehmen müsste, dass nicht Delikte mit niedrigen, sondern solche mit hohen Betrugssummen überwiegen.

Dass eher um kleine Summen geneppt wird, lässt sich zwar zum Teil dadurch erklären, dass Kunden (korrekterweise) erwarten, dass kleine Schäden weniger kontrolliert werden. Diese Begründung steht auch im Einklang mit der ökonomischen Theorie, die besagt, dass der Nutzen auch gegen (potenzielle) Kosten abgewogen wird. Dennoch erklärt das Kalkül der selteneren Kontrolle nicht alles. Denn auch in versicherungsfremden Situationen zeigt sich immer wieder, dass die finanzielle Unehrllichkeit entgegen der ökonomischen Theorie selbst dann nicht mit dem potenziellen (monetären) Nutzen steigt, wenn keine Kontrollen oder Bestrafungen drohen. Betrüger streben gerade nicht die höchstmögliche Beutesumme an. Kapitel 7 und 8 werden auf die Gründe hierfür näher eingehen.

Deutlich andere Zahlen ergeben sich im Übrigen, wenn man nur ertappte und strafrechtlich verfolgte Betrüger nach der Betrugssumme fragt. Aufgeklärte und dem Bundeskriminalamt gemeldete Fälle von Versicherungsbetrug belaufen sich im Mittel auf eine Beutesumme von 10.000 Euro pro Fall (Meschkat und Nauert 2008). Daran lässt sich erneut erkennen, dass Versicherer bei der Betrugaufdeckung und -verfolgung immer noch vor allem auf die großen Fische setzen.

<sup>1</sup> Eine spanische Versicherung vermeldet ebenfalls eine durchschnittliche Betrugssumme von "nur" 885 Euro (Engelhardt 2013).

## 2.2 Sach- oder Personenversicherungen: Welche Sparten werden betrogen?

Bisher ging es um die Versicherungsbranche insgesamt, allerdings sind Unterschiede je nach Versicherungsart festzustellen. Gäbe es eine Chartliste für die beim Betrug beliebtesten Versicherungsarten, würde die **Private Haftpflichtversicherung** eindeutig die Spitzenposition einnehmen (s. Tab. 2.2). Ein Viertel bis die Hälfte aller falschen Angaben gegenüber Versicherungen geht zulasten der privaten Haftpflichtversicherung (vgl. Wagner 2014). Vor allem selbst verursachte Schäden an eigenen Gegenständen, die einer anderen Person und deren Versicherung untergeschoben werden, gehören dort zum Alltag.

Auch die Hausratversicherung gehört zu den am häufigsten betrogenen Versicherungssparten (vgl. Hofmann 1994; Rösler 2004; Wittkämper et al. 1990). In diesem Bereich wird insbesondere bei Schäden an Elektrogeräten gern zum Versicherungsbetrug gegriffen – besonders häufig ist dies bei Laptops der Fall. In einer Sonderuntersuchung des GDV 2011 konnte bei 36 Prozent aller eingereichten Laptopschäden ein Betrug nachgewiesen werden. In weiteren neun Prozent der Fälle ließen die Kunden von einer weiteren Verfolgung der Schadensbegleichung ab, nachdem der Versicherer eine Begutachtung angekündigt hatte (GDV 2011a).

Allerdings ist bei all dem zu bedenken, dass nicht alle Haushalte gleich viele Versicherungen unterschiedlicher Art haben. So besitzen zum Beispiel viel mehr Kunden eine Private Haftpflicht- als eine Reisegepäckversicherung. Wer keine Reisegepäckversicherung hat, kann diese folglich auch nicht betrügen. Berücksichtigt man die unterschiedlichen

Tab. 2.2 Versicherungsbetrug nach Sparten

Als Sie das letzte Mal Ihrer Versicherung gegenüber falsche Angaben gemacht haben, um welche Art von Versicherung handelte es sich dabei?	GfK (1994)	Fetchenhauer (1998)
Private Haftpflicht	24 %	51 %
Hausrat	22 %	19 %
Kasko	17 %	14 %
Reisegepäck	Nicht erfragt	5 %
Wohngebäude	17 %	2 %
Private Krankenversicherung	13 %	Nicht erfragt (s. sonstiges)
Kfz-Haftpflicht	8 %	2 %
Private Unfallversicherung	5 %	Nicht erfragt (s. sonstiges)
Sonstige	Nicht erfragt	7 %

Häufigkeiten einzelner Versicherungen, ergeben sich zumindest in den Bereichen Private Haftpflicht, Hausrat und Reisegepäck gleich starke Betrugshäufigkeiten.<sup>2</sup>

Interessant ist dabei auch, dass sich die Kfz-Versicherung zwar ebenfalls unter den relativ häufig betrogenen Versicherungssparten befindet, aber längst nicht ganz oben steht. Dies ist insofern bemerkenswert, als hieran wieder ein Unterschied zu professionellem Versicherungsbetrug zu erkennen ist. Denn professionelle Versicherungsbetrüger widmen sich besonderes gern der Kasko- oder Kfz-Haftpflichtversicherung. Zu den bevorzugten Aktivitäten gehört in diesem Zusammenhang das zuvor angesprochene Autobumsen.<sup>3</sup> Auch Betrug mit Glasschäden bei Windschutzscheiben ist gegenüber Kfz-Versicherungen weit verbreitet.<sup>4</sup>

Wenn es um große Fälle von Versicherungsbetrug geht – allerdings nicht zwingend professionell – ist auch die Brandschutzversicherung zu nennen. Diese ist wie die Reisegepäckversicherung nicht im Versicherungsportfolio jedes Bürgers vorhanden und ist daher absolut gesehen nicht häufig von Betrug betroffen, wohl aber relativ im Vergleich zur Zahl der gemeldeten Schäden. Zudem entstehen hier bereits durch jeden einzelnen Betrugsfall enorme Schäden. So wird davon ausgegangen, dass jeder dritte Millionenschaden in der Feuerversicherung vorsätzlich herbeigeführt wird (Wörner 2004).<sup>5</sup> Betrugshäufigkeit ist folglich nicht immer mit Schadensausmaß gleichzusetzen.

Mit dem Argument der unterschiedlichen Häufigkeit verschiedener Versicherungsarten erklärt sich übrigens auch, warum die Rangliste der meist betrogenen Sparten in den USA anders aussieht als in Deutschland. In den USA gehören die Krankenversicherung und die Arbeiterunfallversicherung zu den am meisten geprellten Versicherungssparten (vgl. CAIF o. J.). Denn US-Amerikaner müssen sich privat krankenversichern und im Schadensfall selbst mit ihrem Versicherer kommunizieren. Dies bietet vielfältigere Möglichkeiten zum Betrug. In Deutschland springt hingegen im Allgemeinen die gesetzliche Kasse ein und rechnet direkt mit dem Arzt ab, was relativ wenig betrügerische Eingriffsmöglichkeiten für den Patienten zulässt.

Die Erkenntnis, dass die absolute Häufigkeit von Versicherungsbetrug mit der Anzahl der Versicherungsverträge zunimmt, lässt sich nicht nur auf die einzelnen Versicherungssparten beziehen, sondern auch auf die Versicherungswirtschaft insgesamt. Und dies führt

---

<sup>2</sup> Bei Reiserücktrittsversicherungen soll im Übrigen in jedem fünften Schadensfall ein Missbrauch vorliegen (bezogen auf den österreichischen Markt, Tourist Austria International 2003).

<sup>3</sup> Autobumsen kann entweder mit dem „Opfer“ abgesprochen sein oder der Betrüger bzw. die Betrügerin provoziert einen Unfall, bei der er selbst als Opfer dasteht und nimmt anschließend die Versicherung des scheinbaren Unfallverursachers aus.

<sup>4</sup> Der Betrug erfolgt dann zum Beispiel indem Betrüger bei im Internet oder der Zeitung zum Verkauf stehenden Fahrzeugen die Versicherungsdaten der Autobesitzer ausspähen und sich dann als Autobesitzer und Versicherungsnehmer oder als Glasbaufirma ausgeben und die Versicherer mit gefälschten Rechnungen neppen.

<sup>5</sup> Bei Schäden über einer halben Million sollen gar 60 Prozent auf betrügerische Brandstiftung zurückgehen (Combach 2003): Oft ist sogar von höheren Zahlen zu lesen, wie dass generell acht von zehn Bränden durch den Besitzer gelegt würden (zum Beispiel Burgartz 2009; Pantaenius 2013; Wirtschaftswoche 2009).

erneut zu keinen guten Aussichten für Versicherer, was Versicherungsbetrug angeht: Denn die Zahl der Versicherungspolice pro Einwohner steigt seit Jahren erheblich an (vgl. Pletter 2008; Knoll 2011).<sup>6</sup> Neben der klassischen Haftpflicht- und Kfz-Versicherung umfasst das Repertoire vieler Personen inzwischen eine Vielzahl zusätzlicher Policen – von sinnvollen Versicherungen wie Krankenzusatzversicherungen über nur gelegentlich angebrachte Policen wie Versicherungen gegen Computerdatenverlust, Internetmobbing (in Frankreich erhältlich) und die Tierhalterhaftpflicht bis hin zu skurrilen Schutzpolice wie einer Ferienwetterversicherung oder einer Lottopech-Versicherung. Auch für die Masse der Bürger eher abwegige Entführungs- oder Körperteilversicherungen tauchen im Versicherungsportfolio ganz normaler Menschen auf. Die ständige Ausweitung des Versicherungsportfolios lässt vermuten, dass künftig noch mehr Menschen vom braven Bürger zum Betrüger werden, da die Auswahl der zu täuschenden Versicherungen immer größer wird (vgl. zu dieser Vermutung auch Wittkämper et al. 1990).

Übrigens kann die zunehmende Absicherung durch Versicherungen für den Versicherer nicht nur durch Betrüger Schaden verursachen, sondern auch indirekt, indem Dritte weniger vor Diebstahl und anderen Eigentumsdelikten zurückschrecken, da schließlich das Opfer durch die Versicherung entschädigt wird, also eigentlich kein Schaden entsteht (zumindest in der Wahrnehmung der Täter). Auch in Gerichtsverfahren lässt sich zum Teil feststellen, dass Angeklagte zugunsten des Klägers zu erhöhten Haftungs- oder Schadenersatzzahlungen verurteilt werden, wenn der Angeklagte über eine Versicherung verfügt (vgl. Parsons 2003).

---

## 2.3 Betrugsarten: Welche Strategie wählen Versicherungsbetrüger?

Kommen wir nun zu einem Punkt, der im Buch immer wieder relevant werden wird: Versicherungsbetrug ist nicht gleich Versicherungsbetrug. Dies gilt nicht nur in Bezug auf die betrogene Versicherungsart oder die Schadenshöhe, sondern auch hinsichtlich der Art des Betrugs.

Denn es gibt mehrere Möglichkeiten, eine Versicherung zu betrügen. So kann es sich um Versicherungsbetrug handeln, wenn jemand **bei Vertragsabschluss** seine wahre Schadenswahrscheinlichkeit niedriger darstellt als korrekt oder sogar verschweigt, dass bereits

---

<sup>6</sup> Insgesamt bestanden 2010 in Deutschland über 450 Millionen Versicherungsverträge (GDV 2011b). Zu unterscheiden sind in diesem Punkt die Versicherungsdichte und die Versicherungsdurchdringung. Erstere gibt an, wie viel ein Bürger durchschnittlich im Jahr für Versicherungen ausgibt, zweitens den Anteil der gezahlten Versicherungsbeiträge am Brutto-Inlands-Produkt (BIP). Vor allem die Versicherungsdichte ist in den vergangenen Jahren stetig gestiegen. 2009 wendete jeder Deutsche über 2098 Euro für Individualversicherungen auf und insgesamt betrugen die Versicherungsbeiträge über sieben Prozent des BIP. Ein Grund für die Zunahme an Versicherungspolice ist ein gesteigertes Gefahrenbewusstsein (Köcher 1993). Aber auch ohne jenes ist aufgrund des demografischen Wandels und der damit einhergehenden Notwendigkeit weiterer Absicherungen auch in Zukunft mit einem weiteren Anstieg der Versicherungsverträge zu rechnen.

ein Schaden vorliegt.<sup>7</sup> Dies ist zum Beispiel der Fall, wenn jemand eine Berufsunfähigkeitsversicherung abschließt, obwohl er bereits weiß, dass er aufgrund psychischer Probleme wie einem immer wieder auftretenden Burn-out-Syndrom demnächst nicht mehr in der Lage sein wird, zu arbeiten. Es kann aber auch Versicherungsbetrug sein, wenn man sich **nach Vertragsabschluss** weniger vorsichtig verhält und den Schaden damit provoziert (vgl. Neil 1993; Ericson et al. 2000).<sup>8</sup> Ebenso kann es Betrug darstellen, wenn man sich doppelt oder übertreibt.

Das Hauptproblem der Versicherungsbranche und der Gesellschaft besteht aber in der Variante des Betrugs bei der **Meldung eines Schadens** (vgl. Wittkämper et al. 1990)! Daher werden wir uns dieser Betrugsform auch vorrangig widmen.

Um einen Versicherer bei der Schadensmeldung zu neppen, gibt es vier verschiedene Möglichkeiten:

Einen Schadenshergang anders zu beschreiben, als er tatsächlich verlaufen ist. Wir werden dies im Folgenden „**Umdefinieren**“ (des Schadensherganges) nennen.

#### Beispiel

Ein Fahrrad wird um 22:00 Uhr gestohlen, der Kunde gibt jedoch an, das Fahrrad sei bereits um 19:00 Uhr gestohlen worden, da es nach 20:00 Uhr nicht mehr versichert war.

Der Fall des „zu spät“ geklauten Fahrrades ist ein typischer Fall für eine **Ausschlussklausel**. Ausschlussklauseln setzen fest, unter welchen Umständen der Versicherungsschutz *nicht* gilt. Damit bieten sie generell einen der häufigsten Anlässe für Umdefinieren. Ein weiterer Anlass für das Umdefinieren des Schadensherganges kann es sein, wenn bei korrekter Beschreibung nur ein Teil der Schadenssumme erstattet würde (zum Beispiel, weil der Kunde sich fahrlässig verhalten hat).

Eine höhere Schadenssumme anzugeben, als tatsächlich entstanden ist. Hier werden wir von „**Übertreiben**“ sprechen.

#### Beispiel

Jemand gibt mehr Gegenstände als beschädigt/gestohlen an als wahr oder manipuliert Rechnungen, um die Schadenssumme nach oben zu treiben. Ein weiterer Weg, die Leistung zu erhöhen, ist zum Beispiel, sich nach einem Wasserschaden von Handwerkern einen Kostenvoranschlag erstellen zulassen, dessen Betrag deutlich höher ausfällt, als zur Reparatur des Schadens wirklich notwendig wäre. Auch mehr reparieren zu las-

<sup>7</sup> Neben dem Verschweigen der wahren Gefahr bei Vertragsabschluss kann auch das Hinwegtäuschen über eine Gefahrerhöhung während der Vertragslaufzeit als Betrug gelten.

<sup>8</sup> Hier spricht man von *Moral Hazard*, genauer gesagt *Ex ante Moral Hazard*. Ante (lateinisch für „vor“) da das kritische Verhalten des Versicherungsnehmers vor dem Schadensfall liegt. Moral Hazard im Allgemeinen ist eine spezielle Form einer Informationsasymmetrie, das heißt einer Situation, in der Partei A das Verhalten von Partei B nicht genau beobachten kann. Die Asymmetrie führt dazu, dass Partei B Anreiz hat, sich nicht im Sinne von Partei A zu verhalten.

sen als nötig, ist eine Form des Übertreibens – gerade in der Kfz-Versicherung geben Kunden häufig Vorschäden als akuten Schaden durch den Versicherungsfall aus.<sup>9</sup>

So tun, als wäre ein Schaden eingetreten, obwohl er es gar nicht ist. Diese Betrugsart lässt sich als „**Vortäuschen**“ bezeichnen.

---

**Beispiel**

Ein Kunde gibt vor, in seine Wohnung sei eingebrochen worden, obwohl gar kein Einbruch stattgefunden hat.

Einen Schaden absichtlich herbeizuführen oder zu provozieren, um die Versicherungssumme zu erhalten („**Herbeiführen**“).<sup>10</sup>

---

**Beispiel**

Jemand verursacht absichtlich einen Verkehrsunfall oder zündet gar sein Gartenhaus an, das er ohnehin nicht mehr haben möchte, um daraufhin von der Versicherung monetär entschädigt zu werden. Ein Grund für Herbeiführungen bei Gelegenheitstätern kann sein, dass der Gegenstand (das Auto oder das Gartenhaus) eigentlich hätte verkauft werden sollen, jedoch kein Käufer gefunden wurde.<sup>11</sup>

Obwohl es also vier verschiedene Wege gibt, bei einer Schadensmeldung zu betrügen, wird eine der Varianten von Versicherungsbetrügern eindeutig bevorzugt (s. Tab. 2.3). Fragt man nach der Art des Betrugs, gibt mehr als die Hälfte der Befragten an, den Schadensverlauf etwas anders beschrieben zu haben, als es der Wahrheit entsprochen hat. Beinahe alle anderen sagen, sie hätten die Betrugssumme übertrieben. Einen falschen Schaden gemeldet oder einen Schaden tatsächlich herbeigeführt haben dagegen nur wenige der bekennenden Versicherungsbetrüger.<sup>12</sup>

---

<sup>9</sup> Etwas ungewöhnlicher, aber durchaus ebenfalls möglich, ist die Übertreibung durch das Verschweigen von Rabatten, die bei der Schadensbegleichung gewährt worden sind (zum Beispiel durch Autowerkstätten).

<sup>10</sup> Der GDV wählt eine zum Teil andere Bezeichnung der Betrugsarten bei etwas feingliedriger Einteilung. Umdefinieren wird in fingierte und verlagerte Schadensfälle unterteilt (Änderung des Schadensherganges versus Änderung von Schadentag oder beteiligten Personen), Schadensherbeiführungen in provozierte, abgesprochene und erneut fingierte Schäden; der vorgetäuschte Schaden wird als fiktiver bezeichnet; Übertreibungen gelten als Unterkategorie ausgenutzter Schäden (GDV o. J.).

<sup>11</sup> In die Kategorie Herbeiführen kann theoretisch auch das Unterlassen der Abwendung eines Schadensfalls fallen; das heißt, wenn ein Hausbesitzer beispielsweise beim Bemerkens eines Brandes weder selbst Löschversuche unternimmt, noch die Feuerwehr ruft.

<sup>12</sup> In anderen Ländern sieht es ganz ähnlich aus. In einer Studie unter britischen Bürgern hatte aus der Gesamtheit der untersuchten Kunden zwar keiner einen Schaden herbeigeführt, wohl aber hatten sechs Prozent eine Schadenssumme übertrieben (Fukukawa 2002). In Schweden sollen 80 bis 90 Prozent der Betrugsfälle auf übertriebene Schadensmeldungen zurückgehen (Insurance Europe 2013).

**Tab. 2.3** Versicherungsbetrug nach Betrugsarten

Als Sie das letzte Mal Ihrer Versicherung gegenüber falsche Angaben gemacht haben, wie sah das aus?	GDV (2011a)	Fetschenhauer (1998)	psychonomics (2002) <sup>13,14,15</sup>
Es lag tatsächlich ein Schaden vor, der aber nicht versichert war, sodass der wahre Schadensverlauf etwas anders dargestellt wurde.	64 %	51 %	36 %
Ich habe bei der Höhe des eingetretenen Schadens etwas übertrieben.	33 %	43 %	39 %
Ich habe einen Schaden angegeben, der gar nicht eingetreten war.	4 %	5 %	6 %
Ich habe einen Schaden absichtlich herbeigeführt.	0 %	1 %	0 %

Auch Versicherer und Versicherungsvermittler bestätigen die relative Häufigkeit der ersten beiden Betrugsformen im Vergleich zu den letzten beiden (zum Beispiel, Engelhardt 2013; IRC 2001; Wittkämper et al. 1990). Die angegebene Präferenz für Übertreiben und Umdefinieren liegt also nicht daran, dass Kunden diese Betrugsarten lediglich bereitwilliger zugeben. Der typische Versicherungsbetrug ist **eher ein umgebogener Schadensfall denn ein frei erlogener**.

Allerdings ist an dieser Stelle anzumerken, dass zwar generell Übertreiben und Umdefinieren dominieren, jedoch variiert die bevorzugte Art des Betrugs oft je nach Versicherungsart; jede Sparte begünstigt eine andere Art des Versicherungsbetruges (vgl. psychonomics 2002): Die Höhe des eingetretenen Schadens wird vor allem in der Privaten Haftpflichtversicherung gern etwas übertrieben. Eine veränderte Darstellung des Schadensverlaufs kommt in der Hausratversicherung besonders häufig vor, ein Vortäuschen in der Kfz-Versicherung und ein Herbeiführen in der Feuerschutzversicherung.

<sup>13</sup> Die Zahlen summieren sich nicht zu 100 Prozent, da auch noch weitere Antwortmöglichkeiten bestanden wie Mehrfachmeldung des Schadens an verschiedene Versicherer.

<sup>14</sup> In einer Folgestudie 2012 (YouGov 2012) ergaben sich andere Zahlen, was den Anteil von Fingierungen und Herbeiführungen angeht, die weniger im Einklang mit den genannten Studien stehen. Der Anteil des Umdefinierens und Übertreibens fiel mit 36 Prozent bzw. 27 Prozent ähnlich bzw. sogar exakt so aus wie in den anderen Studien. Allerdings gaben 36 Prozent der betrogen habenden Kunden an, den Schaden fingiert zu haben; 18 Prozent ihn herbeigeführt zu haben. Die Abweichungen sind vermutlich auf eine andere Datenerhebungsmethode (nur online) zurückzuführen und daher mit Vorsicht zu genießen.

<sup>15</sup> Das hier zitierte Marktforschungsunternehmen YouGovPsychonomics firmierte bei der Gründung 1991 zunächst unter dem Namen psychonomics. Nach Zusammenschluss mit dem internationalen Marktforschungsunternehmen YouGov lief es zwischenzeitlich (von 2008 bis 2012) unter dem Namen YouGovPsychonomics. Seit 2012 heißt es nur noch YouGov. Im Buch wird stets der Name angegeben, der zum Zeitpunkt der zitierten Publikation aktuell war.



Mit der Frage, wieso im Allgemeinen gerade Umdefinieren und Übertreiben als Betrugsarten besonders beliebt sind, werden sich ebenso wie mit der Beliebtheit niedriger Betrugssummen Kap. 6 und 7 eingehend befassen.

---

## 2.4 Zwischen den Stühlen: Der Versicherungsvermittler als Betrugshelfer

Kommen wir nun zum letzten Punkt des „typischen“ Betrugs: Während professionelle Versicherungsbetrüger oftmals in Banden arbeiten, stellt der durchschnittliche Betrug die Tat eines einzelnen Kunden dar. Dennoch sind manchmal weitere Personen als Helfer involviert. Etwa wenn ein nicht versicherter Schaden wie ein heruntergefallener Fotoapparat der Versicherung eines Freundes mit dessen Einverständnis als Haftpflichtfall untergeschoben wird. Interessanterweise werden darüber hinaus jedoch auch Versicherungsvertreter und -makler nicht selten zu Betrugshelfern.

Versicherungsvertreter und -makler sitzen zwischen zwei Stühlen. Zum einen sollen sie die Interessen der Versicherungen wahren, zum anderen diejenigen der Kunden. Sie stehen daher in einem Spannungsfeld zwischen Unternehmen und Kunden.<sup>16</sup>

Viele Kunden sehen den Versicherungsvertreter oder die Versicherungsvertreterin<sup>17</sup> eher auf ihrer Seite, statt ihn als Interessenvertreter der Versicherung wahrzunehmen. Wenn ein Schaden eingetreten ist, erwarten sie von ihrem Versicherungsvermittler Hilfe bei der Schadensregulierung, zum Beispiel beim Ausfüllen der Formulare. Ist ein eingetretener Schaden nicht abgedeckt (das heißt, er unterliegt einer Ausschlussklausel), so ist der Versicherungsvertreter häufig nicht nur derjenige, der den Kunden hierüber aufklärt, sondern auch derjenige, von dem der Kunde erwartet, dass er einen Weg kennt, wie der Kunde doch noch zu seiner Leistung gelangt.

Diesem Kundenwunsch kommen die Vertreter in nicht wenigen Fällen durchaus nach. So gaben auch in einer Umfrage (Fetchenhauer 1998) 24 Prozent der Befragten, die ihre Versicherung schon einmal betrogen hatten, an, der Versicherungsvertreter habe die falschen Angaben stillschweigend gebilligt. Bei 14 Prozent der Befragten half der Vertreter den Kunden sogar aktiv dabei, falsche Angaben zu machen. Laut einer anderen Studie hatte der Versicherungsvertreter bei neun Prozent der Betrugsfälle geholfen (psychonomics 2002).<sup>18</sup> Das bedeutet, **in jedem zehnten bis vierten Fall** ist der Vertreter über die falschen Angaben des Kunden informiert und in jedem fünften bis siebten Fall ist er am

---

<sup>16</sup> Zur Doppelposition der Versicherungsvermittler zwischen Versicherungsunternehmen und Kunden vgl. auch Krauß 2009.

<sup>17</sup> Zur Vereinfachung wird im Folgenden stets nur die maskuline Form verwendet.

<sup>18</sup> In ähnlicher Weise ergab eine Befragung unter US-amerikanischen Bürgern, dass von jenen jeder fünfte davon ausgeht, dass Versicherungsbetrüger von anderen Personen wie u. a. von Versicherungsvertretern beeinflusst worden sind (Accenture 2010).

Betrug darüber hinaus sogar aktiv beteiligt. Schließlich kommen sogar Fälle vor, in denen er den Betrug selbst vorschlägt.<sup>19</sup>

Weitergehende Analysen zeigen, dass der Vertreter vor allem dann zum Betrugshelfer wird, wenn es um eine Veränderung des Schadensherganges geht. In diesen Fällen weiß der Vertreter bei jedem dritten Betrug von den falschen Angaben der Kunden!

Für die Beihilfe zum Versicherungsbetrug gibt es mehrere Gründe. Zum einen sind die Erwartungen des Unternehmens häufig unklar. So glauben Vertreter oftmals, es sei im Interesse der Unternehmen, bei langjährigen Kunden oder Kunden mit vielen Verträgen mitunter ein „Auge zuzudrücken“, um den Kunden nicht zu verlieren.

Zum anderen können viele Vermittler die Betrugstendenzen der Kunden emotional nachvollziehen (vgl. Knoll 2011). So sagte ein Vertreter ganz offen: „Versicherungsbetrug, das ist so ein hässliches Wort. Ich spreche lieber vom systembedingten Interessenausgleich zwischen der Versicherung und den Versicherten.“ (zitiert nach Hofmann 1994). Den Betrug scheinen Vertreter vor allem beim Umdefinieren als Interessenausgleich wahrzunehmen. Mehr als die Hälfte aller Versicherungsvermittler erachtet es als bloßes Kavaliersdelikt, einen Schadenshergang umzudefinieren, damit die Versicherung auf jeden Fall zahlt (Knoll 2011).

Neben diesen beiden Gründen sind Versicherungsvermittler aufgrund der meist provisiionsabhängigen Vergütung auch persönlich alles andere als daran interessiert, einen Betrug aufzuklären: Sie selbst haben durch Betrugaufklärung Arbeit, verlieren aber einen Kunden (vgl. Beenken 2011; Wittkämper et al. 1990; Knoll 2011). Manche Vertreter zahlen daher sogar kleine Schäden bis etwa 150 Euro, die nicht versichert sind, aus eigener Tasche. So muss der Kunde nicht betrügen, aber er kündigt dem Vertreter auch nicht die Zusammenarbeit (Knoll 2011).<sup>20</sup>

---

## 2.5 Zusammenfassung

Halten wir also fest: Der typische Versicherungsbetrug wird von Gelegenheitstätern begangen, die meist höchstens 100 Euro erschleichen. Während das Vortäuschen und das Herbeiführen eines Schadens relativ selten vorkommen, scheinen das Übertreiben der Schadenssumme sowie das Mogeln beim Schadenshergang weit verbreitet zu sein. Vor allem die

---

<sup>19</sup> In der Studie des GDV (2011a) sagte zumindest ein Prozent der Versicherungskunden, dass sie innerhalb der vergangenen fünf Jahre von ihrem Versicherungsvertreter auf das Thema Betrug angesprochen worden seien. Im spanischen Versicherungsmarkt hingegen scheinen Versicherungsvertreter weniger in die Betrügereien verstrickt zu sein; dort sind angeblich nur in 0,4 Prozent der Betrugsfälle die Vermittler involviert (Versicherungswirtschaft 2005).

<sup>20</sup> Verhilft ein Versicherungsvertreter zum Betrug, ohne dass die betrügerische Schadensänderung für den Kunden evident ist, muss sich die Versicherung übrigens das Handeln des Vertreters anrechnen lassen und leisten. Anders bei einem Versicherungsmakler. Jener arbeitet im Auftrag des Kunden und der Kunde muss sich das Handeln des Versicherungsmaklers zuschreiben lassen und zwar selbst dann, wenn er nichts von der betrügerischen Schadensänderung wusste. Die Versicherung ist dann nicht zur Leistung gezwungen.

Privathaftpflicht-, Hausrat- und Reisegepäckversicherungen werden oft übers Ohr gehauen. Dass ein Betrug entdeckt wird, stellt jedoch eindeutig eine Ausnahme dar. Häufig hilft der Versicherungsvertreter sogar beim Begehen statt beim Aufdecken eines Betrugs.

---

## Literatur

- Accenture (2010) Insurance Consumer Fraud Survey 2010. Accenture, Dublin
- Becker G (1968) Crime and Punishment: An Economic Approach. *Journal of Political Economy* 76:169–217
- Beenken M (2011) Zu laxer Umgang mit Verdacht auf Versicherungsbetrug? *Versicherungsjournal* 14.07.2011
- Bundeskriminalamt (2014) Polizeiliche Kriminalstatistik 2013. Standardtabelle 07 Schadenhöhe. [www.bka.de/DE/Publikationen/PolizeilicheKriminalstatistik/2013/2013Standardtabellen/pks2013StandardtabellenFaelleUebersicht.html](http://www.bka.de/DE/Publikationen/PolizeilicheKriminalstatistik/2013/2013Standardtabellen/pks2013StandardtabellenFaelleUebersicht.html). Zugegriffen: 3. Dezember 2014
- Burgartz D (2009) Versicherungsbetrug – na und? [www.proversicherer.de/proversicherer-fakten/news/artikel/364-versicherungsbetrug\\_na-und-/](http://www.proversicherer.de/proversicherer-fakten/news/artikel/364-versicherungsbetrug_na-und-/). Zugegriffen: 11. September 2011
- Coalition Against Insurance Fraud (o.J.) Fraud: Why should I worry? [www.insurancefraud.org/fraud-why-worry.htm#Uir-2xafOQo](http://www.insurancefraud.org/fraud-why-worry.htm#Uir-2xafOQo). Zugegriffen: 3. Mai 2012
- Combach R (2003) Versicherungsbetrug: Ein Massendelikt, *Deutsches Ärzteblatt* 100:34–35
- Ericson R, Barry D, Doyle A (2000) The Moral Hazards of Neoliberalism: Lessons from the Private Insurance Industry. *Economy and Society* 29:532–558
- Engelhardt R (2013) Versicherungsbetrug nimmt zu, *Versicherungswirtschaft*, 68(23):40
- Farny (1959) *Versicherungsbetriebslehre*. Verlag für Versicherungswirtschaft, Karlsruhe
- Fetchenhauer D (1998) *Versicherungsbetrug. Eine theoretische und empirische Analyse betrügerischen Verhaltens gegenüber einem anonymen Geschädigten*. Nomos-Verlag, Baden-Baden
- Fukukawa K (2002) Developing a Framework for Ethically Questionable Behavior in Consumption. *Journal of Business Ethics* 41:99–120
- Gesamtverband der deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) (2002) Serie Versicherungsbetrug, *Versicherungsnetz*. [www.versicherungsnetz.de/news/Meldung.asp?Meldung=540](http://www.versicherungsnetz.de/news/Meldung.asp?Meldung=540). Zugegriffen: 13. Dezember 2011
- Gesamtverband der deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) (2011a) Versicherungsbetrug. [www.gdv.de/Presse/Pressemeldungen\\_2011\\_Uebersichtsseite/inhaltsseite29088.html](http://www.gdv.de/Presse/Pressemeldungen_2011_Uebersichtsseite/inhaltsseite29088.html). Zugegriffen: 15. Juli 2011
- Gesamtverband der deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) (2011b) *Statistisches Taschenbuch der Versicherungswirtschaft 2011*. Verlag für Versicherungswirtschaft, Karlsruhe
- Gesamtverband der deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) (o.J.) Schwerpunkt Versicherungsbetrug – Betrugsformen. [www.gdv.de/versicherungsbetrug/betrugsformen/#fingiert](http://www.gdv.de/versicherungsbetrug/betrugsformen/#fingiert). Zugegriffen: 6. September 2013
- GfK (1994) *Versicherungsbetrug – na und? Befragung der Verbraucher zu ihren Einstellungen und Verhaltensweisen zum Thema Versicherungsbetrug*. GfK, Nürnberg
- Hofmann HJ (1994) *Versicherungskriminalität – Verführung zum Betrug*. *Focus* 11:210–217
- Insurance Europe (2013) *The impact of insurance fraud*. Insurance Europe, Brüssel

- Insurance Research Council (IRC) (2001) Fighting Insurance Fraud: Survey of Insurer Anti-Fraud Efforts. Insurance Research Council, Malvern
- Kirchgässner G (2008) Homo oeconomicus. Das ökonomische Modell individuellen Verhaltens und seine Anwendung in den Wirtschafts- und Sozialwissenschaften. Mohr, Tübingen
- Knoll J (2011) Management von Betrugsrisiken in Versicherungsunternehmen. Nomos-Verlag, Baden-Baden
- Köcher R (1993) Wandel des gesellschaftlichen Umfeldes der Versicherungswirtschaft. Hamburger Gesellschaft zur Förderung des Versicherungswesens, Hamburg
- Krauß H (2009) Die Vergütung des Versicherungsmaklers im Rahmen internationaler Entwicklungen. Hamburger Gesellschaft zur Förderung des Versicherungswesens, Hamburg
- Meschkat N, Nauert R (Hrsg) (2008) Betrug in der Kraftfahrzeugversicherung. Luchterhand, Köln
- Neil M (1993) Versicherungsinduzierte Verhaltensänderungen von Versicherungsnehmern. VVW, Karlsruhe
- Pantaenius (2013) Pantaenius News Bd. 16. Panatenius GmbH & Co. KG, Hamburg, S 6
- Parsons C (2003) Moral hazard in liability insurance. The Geneva Papers on Risk and Insurance 28:448–471
- Pletter R (2008) Das macht doch jeder. Brand eins 2008(4):122–125
- psychonomics AG (2002) Kundenmonitor Assekuranz 2002, Highlight: Schadenmanagement. psychonomics AG, Köln
- Rösler R (2004) Versicherungsbetrug – eine dauerhafte Herausforderung. In: Münchener Rückversicherungsgesellschaft (Hrsg) Versicherungsbetrug: Neue Methoden – effizientere Abwehrtechniken. Münchener Rückversicherungsgesellschaft, München
- Tourist Austria International (2003) Jede fünfte Reise missbräuchlich storniert. Tourist Austria International 1660:4
- Versicherungswirtschaft (2005) Bericht aus Madrid: Betrugsabwehr lässt die Kassen klingeln. Versicherungswirtschaft 60:1080
- Wagner J (2014) Antipornosoftware gegen Betrüger. Kölner Stadt-Anzeiger. [www.ksta.de/wirtschaft/-versicherungsbetrug-anti-pornosoftware-gegen-betrueger,15187248,27984422.html](http://www.ksta.de/wirtschaft/-versicherungsbetrug-anti-pornosoftware-gegen-betrueger,15187248,27984422.html). Zugegriffen: 29. November 2014
- Wirtschaftswoche (13.10.2009) Versicherer gehen in der Krise massiv gegen Betrüger vor. Abgerufen am 11.09.2001 unter [www.wiwo.de/unternehmen-maerkte/versicherer-gehen-in-der-krise-massiv-gegen-betrueger-vor-410551/print/#](http://www.wiwo.de/unternehmen-maerkte/versicherer-gehen-in-der-krise-massiv-gegen-betrueger-vor-410551/print/#). Zugegriffen: 11. September 2011
- Wittkämper GW, Wulff-Nienhäuser M, Kammer K (1990) Versicherung und Kriminalität. Lagebild, Ursachen und Einflüsse. Verlag Versicherungswirtschaft, Karlsruhe
- Wörner R (2004) Strategien und Maßnahmen zur Betrugserkennung und -abwehr. In: Münchener Rückversicherungsgesellschaft (Hrsg) Versicherungsbetrug: Neue Methoden – effizientere Abwehrtechniken. Münchener Rückversicherungsgesellschaft, München
- YouGov AG (2012) Kundenmonitor Assekuranz 2012, Highlight: Schadenmanagement. YouGov AG, Köln

Versicherungsbetrug verstehen und verhindern

Köneke, V.; Müller-Peters, H.; Fetchenhauer, D.

2015, XVII, 414 S. 37 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-8349-3138-2