

Pressemitteilung

## **Bilanz der CMCM-Assistance nach dem Sommer: Hunderten von Mitgliedern weltweit geholfen**

*Erklärung von Pit Van Rijswijk, Chief Product Officer der CMCM*

### **Ein intensiver Sommer für die CMCM-Assistance**

Luxemburg, den 17.09.2025

Am Ende der Sommerperiode zieht die CMCM Bilanz über die Aktivitäten der CMCM-Assistance im Ausland.

Von Januar bis Ende August 2025 wurden 452 Fälle betreut, darunter über 100 Rückführungen, mit Gesamtkosten von 840.645 € – das entspricht mehr als 100.000 € pro Monat. Obwohl die Anzahl der Fälle stabil bleibt, nehmen ihre Komplexität und die Kosten zu. Dies verdeutlicht das kontinuierliche Engagement unseres Mitarbeiterteams, um unsere Mitglieder in Notsituationen im Ausland zu unterstützen.

### **Umfassende CMCM-Assistance – weit mehr als nur Rückführung**

„Die CMCM-Assistance im Ausland beschränkt sich nicht nur auf die Rückführung“, erklärt Pit Van Rijswijk, CPO der CMCM. „Sie bedeutet, unsere Mitglieder vom Beginn bis zum Abschluss zu begleiten, selbst wenn ein Krankenhausaufenthalt im Ausland notwendig wird.“

Dank unseres Partners Inter Mutuelles Assistance (IMA) deckt die CMCM folgende Leistungen ab:

- Rettungskosten, einschließlich medizinischem Transport und Rückführung.
- Medizinische Begleitung während der Rückführung, bis zur Einweisung in ein Krankenhaus in Wohnortnähe.
- Medizinische Koordination vor Ort sowie die direkte Kostenübernahme für Krankenhausaufenthalte ab den ersten Stunden.

Die Mitglieder profitieren von einer einzigen internationalen medizinischen Notrufnummer und einer sofortigen Absicherung ohne Karenzzeit, selbst bei kurzfristigen Auslandsaufenthalten.

Wie jedes Jahr betrafen die im Sommer bearbeiteten Fälle hauptsächlich Rückführungen sowie medizinische und krankenhausbedingte Kosten im Ausland. Alle dringenden Anfragen wurden unverzüglich bearbeitet, um den Mitgliedern weltweit schnelle und effiziente Unterstützung zu gewährleisten.

## **Kostensteigerung – Ausdruck einer starken gelebten Solidarität**

Die intensive Aktivität dieses Sommers ging mit einem erheblichen finanziellen Aufwand einher. Die 452 Fälle verursachten externe Kosten in Höhe von 840.645 €, was einem Anstieg von 9,1 % gegenüber 2024 entspricht.

Rückführungen machen nahezu 65 % dieser Ausgaben aus, mit durchschnittlichen Kosten von mehreren Tausend Euro pro Fall. In einem Fall lagen die Kosten über 25.000 €, insbesondere aufgrund eines interkontinentalen medizinischen Flugtransports. Diese Zahlen belegen den Willen der CMCM, ein hohes Niveau an Absicherung und Solidarität auch bei steigenden internationalen Gesundheitskosten sicherzustellen.

## **Punktuelle Verzögerungen bei weniger dringenden Leistungen**

Parallel zur starken Aktivität der CMCM-Assistance im Sommer sieht sich die CMCM derzeit mit punktuellen Verzögerungen bei der Bearbeitung bestimmter nicht dringender Leistungen konfrontiert. Bei einigen Erstattungen können die Bearbeitungszeiten bis zu 30 Arbeitstage betragen, was in unserem üblichen Ablauf eine Ausnahme darstellt.

Mehrere Faktoren erklären diese Situation:

- Die Urlaubszeit, in der ein Teil unserer Teams abwesend war, während gleichzeitig die Anzahl der Unfälle und medizinischen Notfälle im Ausland saisonbedingt zunahm.
- Die Einführung der neuen direkten Sofortzahlung (PID), die zwar zahlreiche Vorteile für die Mitglieder bietet, aber die Lesbarkeit der Abrechnungsdetails erschwert hat, was zu vermehrt unvollständigen Akten und zusätzlichen Klärungen vor der Erstattung geführt hat.

## **Konkrete Maßnahmen bereits eingeleitet**

Zur Reduzierung dieser Verzögerungen wurden sofortige und mittelfristige Maßnahmen ergriffen:

- Kurzfristig: Unsere Teams leisten Überstunden, und es werden gezielte Neueinstellungen vorgenommen, um die Bearbeitung der offenen Anträge zu beschleunigen.
- Mittelfristig: Eine neue Version unserer mobilen Anwendung befindet sich in der Entwicklung. Sie wird einen stärker geführten und präziseren Erstattungsprozess bieten, sodass die Akten bereits bei der Einreichung vollständig sind.

Darüber hinaus wird die weitere Automatisierung von Prozessen die manuellen Bearbeitungszeiten deutlich reduzieren.

Wir sprechen unserem gesamten Personal unseren aufrichtigen Dank aus – für ihren täglichen Einsatz, ihr Engagement und ihre Fürsorge im Dienst unserer Mitglieder.

## **Pit Van Rijswijck schließt ab**

„Auch in diesem Sommer hat die CMCM erneut gezeigt, dass sie rund um die Uhr und weltweit für ihre Mitglieder da ist. Hinter jedem Fall steht ein menschliches Schicksal – eine unterbrochene Reise, eine gefährdete Gesundheit. Wir sind stolz darauf, ohne Verzögerung helfen zu können.

Gleichzeitig schulden wir unseren Mitgliedern Transparenz und Ehrlichkeit: Bei einigen weniger dringenden Leistungen ist es zu Verzögerungen gekommen, und wir setzen alles daran, diese schnell aufzuholen – ohne jemals die Qualität oder Schnelligkeit der Einsätze der CMCM-Assistance zu beeinträchtigen.“