

PRESSEMITTEILUNG

Franke und Bornberg hat die neuen Hausrat-Versicherungsbedingungen der HUK Coburg überprüft

Verständlichkeit und guter Versicherungsschutz gehen Hand in Hand

(Hannover, 20. April 2011) Die HUK-Coburg-Allgemeine Versicherung AG hat ihre Versicherungsbedingungen für die Hausratversicherung inhaltlich und textlich überarbeitet. Dabei wurde das Augenmerk auf moderne Sprache, klare Struktur und leichte Lesbarkeit gelegt. Die textlichen Änderungen sollen bewirken, dass die Kunden die Versicherungsbedingungen besser verstehen. Die Spezialisten des Versicherungs-Analysehauses Franke und Bornberg GmbH haben das neue Vertragswerk hinsichtlich Lesbarkeit und Inhalt überprüft und neu bewertet. Ihr wichtigstes Ergebnis: die inhaltlichen Verbesserungen führen zu einem besseren Rating-Ergebnis, die textlichen Änderungen bringen auch überraschende Ergebnisse.

Das das Ziel der HUK Coburg, die Versicherungsbedingungen mit einer einfacheren Struktur und besserer Lesbarkeit kundenfreundlicher zu gestalten, hat das Versicherungs-Analysehaus Franke und Bornberg von seinen Analysten, aber auch von Versicherungslaien überprüfen lassen. „Diese Veränderungen sind sehr sinnvoll. Viele Formulierungen sind tatsächlich einfacher geworden. Die Sachverhalte werden ausführlich erklärt. Das ist ein guter Weg“, erläutert Michael Franke. Einen kleinen Wermutstropfen sieht er dennoch. „Das Konzept der einfachen Verständlichkeit kann noch konsequenter umgesetzt werden. So umfasst das Vertragswerk jetzt mehr Seiten. Das kann auf den Leser auch abschreckend wirken und dazu führen, dass die Unterlagen trotz der moderneren Sprache nicht aufmerksam genug gelesen werden. Hilfreich wäre es, eine kurze und prägnante Zusammenfassung mit den wichtigsten Hinweisen beispielsweise zu den Unterschieden in beiden Produktlinien oder zu Ausschlüssen, voranzustellen.“

Eine weitere Empfehlung an die HUK-Coburg betrifft die Unterscheidungen zwischen ihren Produktlinien Basis und Classic. Diese wird in den neuen Versicherungsbedingungen nicht deutlich genug vorgenommen. Hinweise darauf,

PRESSEMITTEILUNG

dass einige Punkte der Vertragsbedingungen für das Produkt Basis nicht gelten, können leicht überlesen werden. Gerade die modernere Sprache hat sogar dazu geführt, dass die Testleser manche Aussagen in ihrer Bedeutung und Auswirkung unterschätzt haben. Einige Zusatzoptionen der Hausratversicherung (z.B. Fahrraddiebstahl, Elementarschäden) können im Basis-Produkt der HUK Coburg nicht versichert werden, dies geht aber aus den Versicherungsbedingungen nicht deutlich genug hervor.

Das Fazit von Michael Franke: „Die HUK Coburg hat die Zeichen der Zeit richtig erkannt. Es wird in Zukunft immer wichtiger werden, die Versicherungsbedingungen kundenfreundlich zu gestalten. Das ist ein Lernprozess für alle Beteiligten, der sicher noch weitere Verbesserungen bringen wird.“

Zusammen mit der Umstellung der Versicherungsbedingungen ist nach Aussage der HUK-Coburg auch der Leistungsumfang der Hausratversicherung erweitert worden. Diese Änderungen sind nicht nur textlicher, sondern auch inhaltlicher Art, so dass im Rating von Franke und Bornberg eine deutlich bessere Gesamtbewertung erreicht wurde. Schon das Basis Produkt kommt jetzt im Grundschutz auf eine Bewertung FF (gut), das Classic Produkt bewertet Franke und Bornberg im Grundschutz mit FF+ (sehr gut).

Die Franke und Bornberg GmbH, Hannover, analysiert und bewertet Versicherungsprodukte und -unternehmen unabhängig, kritisch und praxisnah. Auf Basis der gewonnenen Daten entwickelt Franke und Bornberg außerdem elektronische Informations- und Beratungssysteme für Versicherungsvermittler. Der Unternehmensbereich Franke und Bornberg Research GmbH entwickelt und vermarktet Produktdatenbanken und elektronische Informations- und Beratungssysteme auf Basis der von Franke und Bornberg GmbH beschafften und aufbereiteten Informationen über Versicherungsprodukte und -unternehmen.

Druckfähiges Bildmaterial steht Ihnen im Internet unter www.franke-bornberg.de zum Download zur Verfügung.

Haben Sie weitere Fragen? Wir helfen Ihnen gerne weiter:

PRESSEMITTEILUNG

Franke und Bornberg GmbH
Prinzenstraße 16
30159 Hannover
Telefon 05 11-35 77 17 00
Telefax 05 11-35 77 17 13

www.franke-bornberg.de
pressdienst@franke-bornberg.de