

Franke || Bornberg  
Franke und Bornberg GmbH  
Analyse- und Ratingagentur

Produktrating  
Hausratversicherung

Bewertungsgrundlagen

Stand: April 2010

Franke || Bornberg

## Inhalt

I. Editorial.....	3
II. Bewertungsgrundsätze.....	4
III. Rating-Systematik.....	5
IV. Ratingkriterien.....	9
Kategorie Grundschutz.....	9
Kategorie Standardschutz.....	10
Kategorie Topschutz.....	11

## I. Editorial

Neue Vielfalt – so könnte der Markt für Hausratversicherungen derzeit betitelt werden. Tatsächlich sind etliche Leistungsverbesserungen und kundenfreundlichere Produktgestaltungen zu beobachten. Der Einschluss einer Innovationsklausel, die auch Bestandskunden automatische Updates von Bedingungsverbesserungen garantiert, ist ein Beispiel dafür. Zu größerer Transparenz des Marktes haben diese Neuheiten aber nicht geführt. Im Gegenteil: der Markt ist unübersichtlich wie nie zuvor. Vermittler, die ihre Verantwortung ernst nehmen, kommen daher nicht umhin, die Bedingungen der für den Kunden in Fragen kommenden Angebote sorgfältig zu prüfen. Denn auch bei Hausratversicherungen verbergen sich die Tücken im Detail.

Bei dieser anspruchsvollen Aufgabe will das neue Hausrat-Rating von Franke und Bornberg professionelle Unterstützung bieten und Antworten auf die wichtigsten Fragen geben. Wie gewohnt setzt unser Expertenteam auch bei der Analyse von Hausratversicherungen auf eigene Recherchen. Zu den Quellen gehören die gedruckten Versicherungsbedingungen, verbindliche Verbraucherinformationen, Antragsformulare und Geschäftsberichte. Leistungsaussagen der Versicherer, die außerhalb der verbindlichen Unterlagen getroffen werden, werden nicht berücksichtigt. Die Bewertung auf der Basis verbindlicher Aussagen dient der langfristigen Sicherheit für den Kunden und seinen Vermittler, welche Leistungen jeweils versichert sind und welche nicht. Somit trägt das Rating maßgeblich dazu bei, die Transparenz für die Versicherten zu verbessern.

Pluspunkte gibt es somit auch, wenn die Bedingungen klar, verständlich und eindeutig formuliert sind. Versicherer neigen immer wieder dazu, bei Auslegungsfragen auf die Rechtsprechung zu verweisen. Diese Praxis wollen wir nach Möglichkeit unterbinden. Zeigt sich, dass intransparente Formulierungen immer wieder Anlass für Streitigkeiten sind, folgen Transparenzabschlüsse bei der Bewertung. Sind Bedingungen nicht eindeutig, wählt Franke und Bornberg stets die für den Kunden ungünstigste Auslegung der Formulierung. Konsequenterweise negativ wird benotet, wenn für den Kunden wichtige Regelungen ganz fehlen.

Die Ratingsystematik für Hausratprodukte folgt der generellen Systematik von Franke und Bornberg. So werden alle jeweils aktuell verkauften Produkte sorgfältig analysiert, um einen Überblick darüber zu erhalten, welche Regelungen der Markt in welchen Qualitäten bietet. Damit Bewertungsverzerrungen ausgeschlossen sind, kommt jedes Leistungskriterium einzeln auf den Prüfstand: Wie häufig wird der Kunde diese Leistung voraussichtlich in Anspruch nehmen müssen und welche Kosten entstehen dabei? So kommen wir zu einer echten, am Kundenbedarf orientierten Leistungsgewichtung.

Das Produktrating besteht aus drei Kategorien: „Grundschutz“, „Standardschutz“ und „Topschutz“. Neben den Grundtarifen werden auch Optionen berücksichtigt, die den Versicherungs-



Michael Franke und Katrin Bornberg, die Geschäftsführer der Franke und Bornberg GmbH. Foto: Neuenhausen, Hannover

schutz erweitern. Es werden nicht nur die jeweiligen Entschädigungshöhen betrachtet, sondern auch die dafür definierten Voraussetzungen und Leistungsausschlüsse analysiert. So gehen wir auf Nummer Sicher, dass alle Besonderheiten oder Einschränkungen in die Produktbewertung einfließen. Preise spielen, wie bei allen Leistungsbewertungen Franke und Bornberg üblich, bei der Bewertung keine Rolle, da die Beitragshöhe im Rahmen der Produktauswahl ohnehin zusätzlich zur Qualität berücksichtigt wird. Neben dem Produktrating enthält das neue Hausratrating auch ein Nachhaltigkeitsrating, das auf recherchierten und bewerteten Kennzahlen aus den Geschäftsberichten der Versicherer fußt und Aufschluss über eine langfristig stabile Prämienkalkulation gibt. Das Nachhaltigkeitsrating soll dem wenig kundenfreundlichen Trend zu immer günstigeren, aber nur kurzfristig kalkulierten Preisen entgegenwirken. Nach wie vor versuchen Marktteilnehmer, zunächst Geschäft über niedrige, nicht auskömmlich berechnete Preise zu bekommen. Wenn die Prämien später im Rahmen von Beitragsanpassungen teurer geworden sind, tun sich Kunden mit Vorschäden schwer, den Anbieter zu wechseln. Dieses Vorgehen wollen wir nicht unterstützen.

Michael Franke

Katrin Bornberg

## II. Bewertungsgrundsätze

### Faktengesicherte Bewertung ausschließlich auf Basis eigener Recherche

Wir verlassen uns weder auf Selbstauskünfte der Versicherungsgesellschaften, noch erheben wir Daten per Fragebogen, die wir nicht überprüfen können.

### Bewertung ausschließlich auf Basis rechtsverbindlicher Angaben

Als Quellen für dieses Produktrating nutzen wir ausschließlich die Versicherungsbedingungen sowie gegebenenfalls verbindliche Verbraucherinformationen, Antragsformulare, den Versicherungsschein und Geschäftsberichte. Unberücksichtigt bleiben geschäftsplanmäßige oder sonstige Erklärungen/Auslegungen der Versicherer, Selbstauskünfte sowie werbliche Veröffentlichungen.

### Detaillierte, kontextbezogene Gesamtprüfung der Versicherungsbedingungen

Die qualifizierte Analyse von Versicherungsbedingungen, die ja oft in komplexer Weise Bezug aufeinander nehmen, ist nur im Kontext möglich; isolierte oder lediglich Teilprüfungen verhindern schlüssige Gesamtaussagen über das jeweilige Produkt. Da wir grundsätzlich immer eine Gesamtprüfung durchführen, bieten wir den Versicherungsunternehmen auch keine Möglichkeit, an »versteckter Stelle« Regelungen zu platzieren, die das Bewertungsergebnis ad absurdum führen können.

### Bewertungen ausschließlich auf Basis der für alle Versicherten relevanten Kriterien

Wir bewerten grundsätzlich vor einem möglichst breiten Hintergrund, prüfen also im Rahmen dieses Produktratings nicht die Eignung des Produkts für spezielle Situationen. Nur bei entsprechendem Hinweis kommen zielgruppenspezifische Beurteilungen zum Tragen. Beispielsweise der Bezug auf bestimmte Lebenssituationen.

### Transparenz

Wir bewerten positiv, wenn die Bedingungen dem Sachverhalt angemessen möglichst so formuliert sind, dass sie auch für den juristischen Laien verständlich sind. Transparente Formulierungen gestatten es dem Versicherten, sich im Streitfall ein besseres Bild über seine Chancen bei einem Gerichtsverfahren zu machen; ebenso können sie die Kalkulationssicherheit des Versicherers fördern. Denn erfahrungsgemäß entscheiden die Gerichte im Zweifelsfall für die für den Versicherten günstigere Auslegungsalternative, unabhängig davon, ob der Versicherer diese Interpretation bei der Produktkalkulation berücksichtigt hat.

### Objektive Auslegung; im Zweifel zugunsten der Versicherten

Viele Bedingungsformulierungen sind keineswegs eindeutig, was nicht im Interesse des Versicherten sein kann. Ohne Rücksicht auf § 305c Abs. 2 BGB (Mehrdeutigkeit) bewerten wir zum Schutz des Verbrauchers stets die für den potenziellen Kunden ungünstigste Auslegung des Bedingungstextes, unabhängig von der möglicherweise vom Anbieter intendierten Auslegung.

### Negative Bewertung bei fehlenden Regelungen

Wir bewerten konsequent negativ, wenn im Sinne des Transparenzgebotes relevante Regelungen fehlen. Bei der entsprechenden Prüfung untersuchen wir zunächst, ob anstelle der fehlenden Regelung eine andere – gesetzliche – Bestimmung auf den Vertrag anwendbar ist; gegebenenfalls ermitteln wir im Wege der Auslegung, welchen Regelungszweck und welche Schutzrichtung die gesetzliche Regelung anstrebt. Beachtet werden muss außerdem, dass auch der Grundsatz von Treu und Glauben ergänzende Leistungen oder Verhaltenspflichten für den Kunden schaffen kann, unabhängig davon, ob bedingungsseitig Ausführungen vorgesehen sind – so etwa die Mitwirkungspflichten im Leistungsfall.

### Allgemeiner Hinweis

Das Fundament der Bewertungen bilden sorgfältige Überlegungen, die höchsten Qualitätsmaßstäben genügen, aber als subjektive Experteneinschätzungen nicht in jedem Fall objektivierbar sind. Die Bewertungen fließen ein in das von Franke und Bornberg entwickelte Punktesystem mit Gewichtungsfaktoren. Auch professionelle Einschätzungen und Entscheidungen werden nicht jedem Einzelfall gerecht. Die Bewertungen von Franke und Bornberg können eine individuelle Beratung und Prüfung auf Eignung des Versicherungsproduktes/der Versicherungsgesellschaft für die spezielle Kundensituation nicht ersetzen.

### Verhaltenskodex

Franke und Bornberg vermeidet Interessenskonflikte. Keinem unserer Mitarbeiter ist es gestattet, Versicherungen zu vermitteln oder an einem Vermittlungsunternehmen beteiligt zu sein. Das gilt gleichermaßen für das Unternehmen Franke und Bornberg GmbH. Wir bieten zudem keine Beratung zur Gestaltung von Versicherungsbedingungen an, da wir nicht das Ergebnis eigener Arbeit bewerten wollen.

### III. Rating-Systematik

Wir untersuchen permanent die am Markt präsenten Produkte mit Hilfe einer umfassenden Analyse und erhalten so einen qualifizierten Überblick, welche Regelungen in welchen Ausprägungen/Varianten vorliegen. Die vorhandenen Regelungen unterziehen wir einem Benchmarking im Rahmen einer Skala von Null bis 100 (= die aus Sicht der Versicherer günstigste Regelung, die aktuell am Markt angeboten wird). Dass dieser Bestwert niemals an Regelungen vergeben wird, die auf Dauer kollektivschädigend sind oder zu Lasten der Versicherungsgemeinschaft nur für einzelne Versicherte vorteilhaft sind, ergibt sich aus unseren Bewertungsgrundsätzen. Einen Abzug nehmen wir bei kollektivschädigenden Regelungen jedoch nicht vor.

#### Gewichtung

Es liegt auf der Hand, dass die einzelnen Regelungen eines komplexen Bedingungswerks unterschiedlichen Stellenwert haben: Die einen beziehen sich auf eher marginale, andere auf ganz zentrale Sachverhalte (Beispiel: Bestehen von Leistungspflicht). Daher ist es unabdingbar, Gewichtungsfaktoren einzuführen, die sicherstellen, dass gute Ergebnisse bei weniger bedeutsamen Kriterien nicht Defizite bei Kriterien überstrahlen, die für Versicherte von besonderer Bedeutung sind.

#### Ratingklassen

Nach Durchlauf des gesamten Bewertungsverfahrens ergibt sich für jedes Produkt eine Gesamtwertung und damit die Zuordnung in die entsprechende Ratingklasse (sieben Klassen von FFF/hervorragend bis F--/sehr schwach). Die Klassen sind in ihrer Bandbreite so bemessen, dass geringfügige, für die Praxis unerhebliche Punktunterschiede nicht zur Einstufung in eine andere Klasse führen. Zusätzlich werden Mindeststandards berücksichtigt. Die Bewertung erlaubt eine Differenzierung innerhalb der Ratingklassen.

#### Die Ratingklassen von Franke und Bornberg

F-Note	Wortnote
FFF	Hervorragend
FF+	Sehr gut
FF	Gut
FF-	Befriedigend
F+	Noch befriedigend
F	ausreichend
F-	Schwach
F--	Sehr schwach



## Produktkategorien

Es erfolgt eine Unterteilung in die Produktkategorien »Grundschatz«, »Standardschutz« und »Topschutz«. Anlass dafür sind maßgebliche Produktunterschiede, die jeweils unterschiedlichen Verbrauchertypen entgegen kommen. Eine differenzierte Bewertung macht daher die Orientierung für den Verbraucher einfacher. Nach unserer Auffassung soll der Versicherer selbst entscheiden, welche Leistungsmerkmale sein Produkt ausmachen. Ratings haben die Aufgabe, Klarheit und Transparenz der Merkmale zu prüfen, nicht aber, den Markt in problematische Produktentwicklungen zu treiben.

### Kategorie »Standardschutz«

Wir ordnen ein Produkt der Kategorie »Standardschutz« zu, wenn es diese Merkmale aufweist:

- ➔ Eine Bewachung der Wohnung nach einem Versicherungsfall ist mindestens 24 Stunden gewährleistet
- ➔ Der Diebstahl eines Fahrrads ist zwischen 6 u. 22 Uhr oder wenn sich das Fahrrad zur Zeit des Diebstahls in Gebrauch befand oder aus gemeinschaftlichen Fahrradabstellraum gestohlen wurde, versichert
- ➔ Die Entschädigungsgrenze für Wertsachen beträgt mindestens 10.000 € oder 10 % der Versicherungssumme

Produkte, bei denen mindestens eins dieser Merkmale fehlt, ordnen wir der Kategorie »Grundschatz« zu.

### Kategorie »Topschutz«

Wir ordnen ein Produkt der Kategorie »Topschutz« zu, wenn es zusätzlich noch diese Merkmale aufweist:

- ➔ Die Leistungsdauer der Außenversicherung beträgt mindestens 3 Monate
- ➔ Eine Bewachung der Wohnung nach einem Versicherungsfall ist mindestens 48 Stunden gewährleistet
- ➔ Aquarien sind mitversichert
- ➔ Überspannungsschäden sind mitversichert
- ➔ Die Entschädigungsgrenze für Wertsachen beträgt mindestens 20.000 € oder 20 % der Versicherungssumme

## Mindeststandards

Ein Punktesystem mit Gewichtungsfaktoren ermöglicht verlässliche Aussagen über die durchschnittliche Qualität des jeweiligen Versicherungsprodukts, reicht aber allein noch nicht aus, um produktspezifische Besonderheiten in den Regelungen genügend prägnant heraus zu modellieren. Wir haben deshalb in unseren Bewertungsverfahren zusätzliche Mindeststandards für die beiden höchsten Ratingklassen FF+ und FFF eingeführt.

Das Prinzip dabei: Unabhängig von der erreichten Gesamtpunktzahl wird ein Produkt stets dann eine Ratingklasse niedriger (FF statt FF+; FF+ statt FFF) eingestuft, wenn der Mindeststandard der jeweils höheren Klasse nicht erreicht wird. Sollte die erforderliche Punktzahl für eine Klasse erreicht werden, aber nicht der Mindeststandard der darunter liegenden Klasse, ergibt sich eine Abstufung um zwei Bewertungsklassen. (Beispiel: Wurde zwar die Punktzahl für FFF erreicht, nicht aber der Mindeststandard für FFF bzw. FF+, so ergibt sich die Wertung FF).

Damit ist sichergestellt, dass in den höheren Bewertungsklassen bewertete Produkte in allen Bewertungskategorien durchgängig überdurchschnittlich hohe Qualität aufweisen und überdies Mindestanforderungen in besonders wichtigen Kriterien erfüllen.

Auf der nachfolgenden Seite finden Sie Anmerkungen zu einigen besonderen Mindeststandards.

### »Grundschutz« FFF

Vorsorgebetrag

- Erhöhung der Versicherungssumme um mindestens 10 % bzw. 10.000 €

### »Standardschutz« FF+

Vorsorgebetrag

- Erhöhung der Versicherungssumme um mindestens 10 % bzw. 10.000 €

### »Standardschutz« FFF

Vorsorgebetrag

- Erhöhung der Versicherungssumme um mindestens 10 % bzw. 10.000 €

Diebstahl aus Kfz

- Diebstahl aus Kfz ist versichert

Diebstahl während eines stationären Aufenthaltes

- Die Entschädigungsgrenze liegt bei mindestens 0,5 % der Versicherungssumme und 500 €

Transport- und Lagerkosten

- Transport- und Lagerkosten sind bis zur Nutzungs- oder Lagerungsmöglichkeit für mindestens 50 Tage versichert

Wertsachen

- Die Entschädigungsgrenze liegt bei mehr als 20 % der Versicherungssumme bzw. 20.000 €

Urkunden, Sparbücher und sonstige Wertpapiere außerhalb des Wertschutzschranke

- Die Entschädigungsgrenze liegt bei mindestens 2,5 % der Versicherungssumme bzw. 2.500 €

## »Topschutz« FFF

Vorsorgebetrag

- ➔ Erhöhung der Versicherungssumme um mindestens 15 % bzw. 15.000 €

Diebstahl aus Kfz

- ➔ Diebstahl aus Kfz ist bis mindestens 1 % der Versicherungssumme bzw. 1.000 € versichert

Diebstahl während eines stationären Aufenthaltes

- ➔ Die Entschädigungsgrenze liegt bei mindestens 1 % der Versicherungssumme und 1.000 €

Grobe Fahrlässigkeit

- ➔ Verzicht auf den Einwand der groben Fahrlässigkeit mit maximal zwei Einschränkungen aus dem Bereich der versicherten Gefahren

Vorübergehendes Unbewohntsein

- ➔ Keine Anzeigepflicht seitens des Versicherungsnehmers bei vorübergehendem Unbewohntsein des Versicherungs-ortes bis zu 60 Tage

Anzeigepflicht bei Gerüststellung

- ➔ Keine Anzeigepflicht bei Gerüststellung bis zu 90 Tage

Transport- und Lagerkosten

- ➔ Transport- und Lagerkosten sind bis zur Nutzungs- oder Lagerungsmöglichkeit für mindestens bis zu 120 Tage versichert

Wertsachen

- ➔ Die Entschädigungsgrenze liegt bei mehr als 25 % der Versicherungssumme bzw. 25.000 €

Urkunden, Sparbücher und sonstige Wertpapiere außerhalb des Wertschutzschrankes

- ➔ Die Entschädigungsgrenze liegt bei mindestens 5 % der Versicherungssumme bzw. 5.000 €

## »Topschutz« FF+

Vorsorgebetrag

- ➔ Erhöhung der Versicherungssumme um mindestens 15 % bzw. 15.000 €

Diebstahl aus Kfz

- ➔ Diebstahl aus Kfz ist mitversichert

Diebstahl während eines stationären Aufenthaltes

- ➔ Die Entschädigungsgrenze liegt bei mindestens 0,5 % der Versicherungssumme und 500 €

Wertsachen

- ➔ Die Entschädigungsgrenze liegt bei mehr als 20 % der Versicherungssumme bzw. 20.000 €

Urkunden, Sparbücher und sonstige Wertpapiere außerhalb des Wertschutzschrankes

- ➔ Die Entschädigungsgrenze liegt bei mindestens 2,5 % der Versicherungssumme bzw. 2.500 €

## IV. Ratingkriterien

## Kategorie »Grundschutz«

Kriterium	Anzahl Detailkriterien	Maximale Punktzahl
Anpassungsmöglichkeiten	1	150
Arbeitsgeräte und Einrichtungsgegenstände	3	400
Außenversicherung	3	300
Bewachungskosten	2	150
Diebstahl von Kinderspielfahrzeugen, Kinderwagen und Gehhilfen	1	50
Elementarschäden	2	300
Entschädigungsberechnung	1	100
Fahrraddiebstahl	1	250
Grobe Fahrlässigkeit	2	500
Hotelkosten	2	200
Implosion	1	100
Leitungswasser	1	100
Obliegenheiten	2	200
Sachverständigenkosten	2	200
Sonstiger Versicherungsschutz	1	150
Transport- u. Lagerkosten	1	100
Verpuffung	1	100
Versicherte Kosten	1	250
Versicherungsort	2	300
Wertsachen	3	500
Überspannungsschäden	2	400

## Kategorie »Standardschutz«

Kriterium	Anzahl Detailkriterien	Maximale Punktzahl
Anpassungsmöglichkeiten	1	150
Arbeitsgeräte und Einrichtungsgegenstände	3	400
Außenversicherung	3	300
Bewachungskosten	2	150
Diebstahl auf Reisen	1	100
Diebstahl aus dem KFZ	3	300
Diebstahl von Gartenmöbeln und -skulpturen	2	100
Diebstahl von Kinderspielfahrzeugen, Kinderwagen und Gehhilfen	1	50
Diebstahl während eines stationären Aufenthaltes	1	50
Elementarschäden	2	300
Entschädigungsberechnung	1	100
Fahrraddiebstahl	1	250
Gefriergut	2	100
Grobe Fahrlässigkeit	2	500
Hotelkosten	2	200
Implosion	1	100
Leitungswasser	2	200
Obliegenheiten	2	200
Rückreisekosten aus dem Urlaub	2	200
Sachverständigenkosten	2	200
Sengschäden	2	300
Sonstiger Versicherungsschutz	1	150
Telefonkosten	2	100
Transport- u. Lagerkosten	1	100
Umzugskosten	2	200
Unberechtigter Gebrauch von Eurocheque-Karten/Kreditkarten	2	100
Verpuffung	1	100
Versicherte Kosten	1	250
Versicherungsort	2	300
Wertsachen	4	600
Überspannungsschäden	2	400

**Kategorie »Topschutz«**

Kriterium	Anzahl Detailkriterien	Maximale Punktzahl
Anpassungsmöglichkeiten	1	150
Arbeitsgeräte und Einrichtungsgegenstände	3	400
Assistance	3	150
Außenversicherung	4	350
Bewachungskosten	2	150
Diebstahl auf Reisen	1	100
Diebstahl aus dem KFZ	3	300
Diebstahl von Gartenmöbeln und -skulpturen	2	100
Diebstahl von Kinderspielfahrzeugen, Kinderwagen und Gehhilfen	1	50
Diebstahl während eines stationären Aufenthaltes	1	50
Diebstahl: Sonstige	1	50
Elementarschäden	2	300
Entschädigungsberechnung	1	100
Fahrraddiebstahl	1	250
Gefriergut	2	100
Grobe Fahrlässigkeit	2	500
Hotelkosten	2	200
Implosion	1	100
Leitungswasser	3	300
Obliegenheiten	2	200
Reparaturkosten für Gebäudebeschädigungen	2	100
Rückreisekosten aus dem Urlaub	2	200
Sachverständigenkosten	2	200
Sengschäden	2	300
Sonstiger Versicherungsschutz	1	150
Telefonkosten	2	100
Transport- u. Lagerkosten	1	100
Umzugskosten	2	200
Unberechtigter Gebrauch von Eurocheque-Karten/Kreditkarten	2	100
Verpuffung	1	100
Versicherte Kosten	1	250
Versicherungsort	2	300
Wertsachen	5	700
Wiederherstellungskosten privater Computerdaten	2	50
Überspannungsschäden	2	400