

## BVK-Initiative will Verbraucher stärken

**Der Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute hat gemeinsam mit Franke und Bornberg Mindeststandards für Versicherungsprodukte im Privatbereich entwickelt. Diese beschäftigen sich mit den vertraglich zugesicherten Leistungsansprüchen und sollen im Schadenfall für mehr Sicherheit für Kunden und Vermittler sorgen. Informationen zum Abschneiden einzelner Anbieter werden auf einer eigenen Webseite aufbereitet. Tarife, die die Standards erfüllen, erhalten auf Wunsch ein Qualitätssiegel.**

Diese neue Internetseite setzt im wahrsten Sinne des Wortes Standards: Auf <http://bvk.franke-bornberg.de> können Verbraucher und Vermittler prüfen, welche Versicherer Policen anbieten, die einen bestimmten Mindestschutz erfüllen.

Die Initiative dazu geht vom [Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute e.V.](http://www.bvk.de) (BVK) aus, der Kunden vor bösen Überraschungen im Schadenfall und die Vermittler vor daraus resultierenden Imageproblemen bewahren will.



Michael Franke (Bild: Neuenhausen)

Der BVK hat sich hierzu die Kompetenz des Analysehauses [Franke und Bornberg GmbH](http://www.franke-bornberg.de) eingeholt. „Wir wollen damit als Lotse auftreten, denn die Produkte sind immer unübersichtlicher geworden – auch für die Vermittler“, erklärt Michael Franke, Geschäftsführer der gleichnamigen Ratingagentur.

### Steigende Dynamik und Konfliktpotenzial

Der BVK greift damit erstmals und von der Öffentlichkeit kaum bemerkt in die Produktentwicklung der Versicherer ein. Vor 1994 hat das Bundesaufsichtsamt für Versicherungen noch für einheitliche Bedingungen gesorgt. Seitdem herrscht viel Durcheinander trotz der vom [Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V.](http://www.gesamtverband.de) erstellten Musterbedingungen.

Die Dynamik der Veränderungen steige rasant an, so Franke, der zunehmend unterjährig Bedingungsänderungen beobachtet. Vermittler seien aber kaum für die Interpretation der Versicherungs-Bedingungen ausgebildet. Doch der Spielraum für Auslegungen nehme deutlich zu.

Die Vermittler handeln nicht zuletzt im legitimen Eigeninteresse. Auslegungsfragen können „im Schadenfall nicht nur eine drohende Deckungslücke für die Kunden entstehen lassen, sondern auch das Image des betreuenden Versicherungs-Vermittlers negativ beeinflussen“, sagt BVK-Vizepräsident Andreas Vollmer.

Vermittler sind daher sehr daran interessiert, das Konfliktpotenzial möglichst gering zu halten. Der BVK fordert, dass die Leistungsansprüche unmissverständlich geregelt sind und keine Auslegungsfragen im Schadenfall zulassen. Nicht geregelte Mindestanforderungen fließen entsprechend negativ in die Produktbewertung ein.

## Unterschiede zu herkömmlichen Verfahren

Für Franke und Bornberg weist der BVK-Standard einen ganz wesentlichen Unterschied zu herkömmlichen Produktratings auf: „Es geht bei dieser Bewertung nicht um eine möglichst umfassende Ausgestaltung der Produkte oder um die Prüfung auf hohe Leistungsstandards, sondern um eine solide Grundprüfung.“ Frankes Fazit: An der Oberfläche sehen viele Versicherer gut aus, aber darunter sieht es sehr unterschiedlich aus.

Die Kriterien für die Bewertung sind in einem aufwendigen Verfahren entwickelt worden. Dazu sind zunächst die BVK-Mitglieder zu den Kundenwünschen und ihren Schadenerfahrungen befragt worden. Zusammen mit der BVK-Schadenkommission hat Franke und Bornberg dann weitere Sachverhalte eruiert. Daraus sind die wichtigsten Merkmale ausgewählt worden, die für nahezu alle Versicherten von Bedeutung sind, und sodann dafür Mindestausprägungen festgelegt worden.

Das Verfahren ist auch transparent. Die Bewertungsrichtlinien sind auf der neuen Internetseite pro Sparte ebenso nachzulesen, wie die Namen der einzelnen Unternehmen, deren Tarife die geforderte Mindestqualität aufweisen.

## Angebot noch beschränkt

Zum Start beschränkt sich das Informationsangebot noch auf Privat-Haftpflicht-, Hausrat- und Gebäudeversicherungen. Ein paar Zahlen verdeutlichen den Aufwand: Es sind 564 Tarife von 97 Versicherungs-Unternehmen analysiert worden; im Schnitt 22 Mindestanforderungen pro Versicherung geprüft worden.

Ergebnis: In der Sparte Familien-Privathaftpflicht haben 23 Versicherer mindestens einen Tarif, der den BVK-Mindeststandard erfüllt. Umgekehrt haben 54 Versicherer keinen den Mindestanforderungen gerecht werdenden Tarif.



Muster des BVK-Qualitätssiegels  
(Bild: Screenschoft [bvk.franke-bornberg.de](http://bvk.franke-bornberg.de))

In der Privathaftpflicht für Singles sieht es etwas besser aus. In Hausrat bieten knapp die Hälfte der Versicherer Tarife in Mindestqualität an. Am schlechtesten schneiden die Angebote zur Gebäudeversicherung ab. Hier bieten 62 von 81 Anbietern keine Tarife an, die die Mindestanforderungen an die Qualität erfüllen. Eine Aufstellung der Gesellschaften, bei denen mindestens ein Produkt den Standard erfüllt, findet sich auf der [neuen Internetseite](#) der Initiatoren.

## Qualitätssiegel bei Erfüllung

Auf Nachfrage bestätigt Franke, dass die Musterbedingungen des GDV nicht die Mindeststandards erfüllten. Dies erklären die Prüfer sich damit, dass die Musterbedingungen aus Sicht der Unternehmen entwickelt worden seien und nicht aus Kundensicht.

Wer die Mindestanforderungen erfüllt, kann vom BVK für diesen Tarif ein Qualitätssiegel erwerben. Es gilt nur tarifbezogen, nicht für den Anbieter allgemein. „Damit können Versicherungs-Unternehmen ein klares Signal zur Unterstützung von Versicherungs-Vermittlern und zu ihrer Kundenorientierung setzen“, appelliert BVK-Vize Vollmer.

Rita Lansch