

# Produkt rating Kraftfahrzeugversicherung

Bewertungsgrundlagen

Stand August 2016

Wissen, was zählt

## Inhalt

I. Editorial.....	3
II. Bewertungsgrundsätze.....	5
III. Rating-Systematik.....	7
IV. Rating-Systematik im Überblick.....	9
V. Ratingkriterien.....	9
Kraftfahrzeugversicherungen .....	9

## I. Editorial

Gibt man in der Suchleiste von Google den Begriff KFZ-Versicherung ein, erhält man überwiegend Suchergebnisse zu „KFZ-Versicherung Vergleich“. Eines ist bei fast allen Suchergebnissen identisch, es handelt sich fast immer um einen reinen Preisvergleich. Was in anderen Sparten längst üblich ist, fehlt bislang in der KFZ-Versicherung: ein professioneller Leistungsvergleich der Tarife. Denn kaum ein Verbraucher kennt die Leistungsunterschiede und die Knackpunkte, die im Schadenfall für negative Überraschungen sorgen können.

Die Kraftfahrzeugversicherung ist wohl die am stärksten umkämpfte Versicherung, wobei der Wettbewerb sich hauptsächlich im Preissegment abspielt. Die eigentliche Herausforderung für Verbraucher ist aber, eine KFZ-Versicherung zu finden, die nicht nur preislich passt, sondern auch den passenden Schutz bietet. Sonst riskiert man, erst im Schadenfall festzustellen, ob man richtig versichert ist.



Ihre gesetzliche Grundlage findet die Kraftfahrzeughaftpflichtversicherung in § 7 Abs. 1 Straßenverkehrsgesetz. Demnach haftet der Fahrzeughalter für sämtliche Personen- und Sachschäden, die durch das Fahrzeug entstehen – und zwar in unbegrenzter Höhe. Da von einem Kraftfahrzeug ein erhöhtes Gefährdungspotential ausgeht, haftet der Fahrzeughalter nicht nur, wenn er einen Unfall verursacht, sondern bereits aufgrund seiner Eigenschaft als Halter. Ein nachgewiesenes Verschulden ist für die Haftung nicht notwendig. Daher ist in der Kraftfahrzeughaftpflichtversicherung nicht der Fahrer versichert, sondern das Fahrzeug.

Dem besonderen Gefährdungspotential eines Kraftfahrzeugs entspricht der Gesetzgeber, indem er die Kraftfahrzeughaftpflichtversicherung unter § 1 des Pflichtversicherungsgesetzes stellt. Demnach ist jeder Kraftfahrzeughalter dazu verpflichtet, einen Versicherer seiner Wahl mit dem Versicherungsschutz zu beauftragen. Im Schadenfall leistet der Versicherer in Höhe des entstandenen Schadens und gleicht den finanziellen Nachteil des Geschädigten aus. Jedoch sind nicht alle Schadenersatzforderungen zweifelsfrei berechtigt, daher wehren die Haftpflichtversicherer auch unberechtigte Ansprüche ab. Eine Haftpflichtversicherung ist also auch immer eine „kleine Rechtsschutzversicherung“ für den Versicherungsnehmer.

Die Fahrzeugteilversicherung – besser bekannt als Teilkaskoversicherung – unterliegt nicht der Versicherungspflicht. Hierbei sind Schäden am eigenen Fahrzeug versichert. Versicherungsschutz besteht für Brand, Explosion, Bruchschäden an der Verglasung, sowie Sturm, Hagel oder Überschwemmung. Darüber hinaus bestehen erhebliche Leistungsunterschiede bei den versicherten Gefahren. Beispielsweise beim Zusammenstoß mit Tieren. Einige Versicherer leisten nur beim Zusammenstoß mit Haarwild im Sinne von § 2 des Bundesjagdschutzgesetzes, während andere den Zusammenstoß des Fahrzeugs mit Tieren aller Art versichern. So kann es schnell passieren, dass Versicherte im falschen Vertrag auf erheblichen Kosten sitzen bleiben. Doch die Fahrzeugteilversicherung übernimmt nicht alle Schäden am eigenen Fahrzeug. Schäden die vom Fahrzeugführer selbst verursacht worden sind, sind nicht Teil des Versicherungsschutzes. Für diesen Absicherungszweck gibt es die Vollkaskoversicherung.

Gerade in Deutschland ist das Auto noch ein Statussymbol und nicht selten wird das „Objekt der Begierde“ mit einem Kredit finanziert. Bei neuen und finanzierten Fahrzeugen bietet sich die Vollkaskoversicherung an. Neben den Leistungen aus der Teilkaskoversicherung sind selbstverschuldete Unfälle und mut- oder böswillige Handlungen Dritter versichert. Außerhalb dieser Standardleistungen gibt es auch bei der Vollkasko erhebliche Leistungsunterschiede. So bieten zum Beispiel viele Tarife eine Neupreisentschädigung an. Der Zeitraum ab der Erstzulassung bis zum Schadeneintritt reicht allerdings von 3 Monaten beim schwächsten Tarif bis zu 48 Monaten.

Eine bedarfsgerechte Beratung setzt Kenntnis über versicherte und nicht versicherte Risiken der am Markt angebotenen Kraftfahrzeugversicherungen und deren inhaltliche Ausgestaltung voraus. Neben Leistungsumfang und Transparenz spielt bei der Bewertung auch das individuelle Absicherungsbedürfnis jedes Verbrauchers eine wichtige Rolle. Die Versicherer kommen diesen Kundenwünschen mit einer großen Anzahl an unterschiedlich leistungsstarken Versicherungsangeboten nach. Gemessen am persönlichen Risiko ist daher die Auswahl des passenden Vertrags von großer Bedeutung

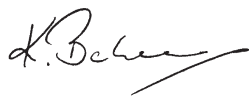
Das vorliegende Rating beurteilt die Qualität der Kraftfahrzeugversicherung für PKW und untersucht dabei die Kombination der vier folgenden Bereiche:

- Kraftfahrzeughaftpflichtversicherung
- Teilkaskoversicherung
- Vollkaskoversicherung
- Zusatzbausteine

Das Franke und Bornberg KFZ-Rating berücksichtigt den Versicherungsumfang detailliert anhand von 61 Kriterien. Dabei wird die Qualität der Produkte anhand der Leistungshöchstbeträge, Transparenz der Bedingungsformulierungen, Leistungsumfang, Ausschlüsse und Leistungsvoraussetzungen detailliert analysiert und bewertet. Das Rating ist somit eine professionelle Unterstützung für Verbraucher und Vermittler bei der Produktauswahl.



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.

### **Bewertung 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, egal, 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 potentiellen 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.

### **Keine positive Wertung für kollektivschädliche Produktmerkmale**

Entscheidend für die Qualität des Versicherungsschutzes ist immer auch die dauerhafte Erfüllbarkeit der Leistungsversprechen. Diese Erfüllbarkeit kann bei fehlerhafter oder nach kurzfristigen Vertriebsinteressen ausgerichteter Produktgestaltung mittel bis langfristig gefährdet sein. Die Folge ist dann zwangsläufig eine negative Leistungspraxis als Korrektiv einer nicht angemessenen Risikokalkulation. Wir bewerten nicht oder nur schwer kalkulierbare sowie ausschließlich für einzelne Versicherte nützliche Regelungen/ Leistungsmerkmale grundsätzlich nicht positiv, wenn dadurch der Versicherungsschutz für das Kollektiv der Versicherten in Gefahr geraten kann.

### **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 in ein von Franke und Bornberg entwickeltes Punktesystem mit Gewichtungsfaktoren ein. Auch professionelle Einschätzungen und Entscheidungen können nicht jedem Einzelfall gerecht werden. Die Bewertungen von Franke und Bornberg können eine individuelle Beratung und Prüfung auf Eignung des Versicherungsprodukts/ 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 Produktentwicklung an, da wir nicht das Ergebnis eigener Arbeit bewerten wollen.

### III. Rating-Systematik

Wir haben die aktuell am Markt präsenten Produkte untersucht, einer umfassenden Analyse unterzogen und so einen qualifizierten Überblick gewonnen, welche Regelungen in welchen Ausprägungen/Varianten vorliegen. Nach Abschluss dieser Bestandsaufnahme unterziehen wir die vorgefundenen Regelungen 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, wir verzichten vielmehr auf eine Bewertung.

#### Gewichtung

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

#### Ratingklassen

Nach Durchlauf des gesamten Bewertungsverfahrens ergibt sich für jedes Produkt eine Gesamtpunktzahl und damit die Zuordnung in die entsprechende Ratingklasse (acht 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 Ratingklassen von Franke und Bornberg	
FFF	hervorragend
FF+	sehr gut
FF	gut
FF-	befriedigend
F+	noch befriedigend
F	ausreichend
F-	schwach
F--	sehr schwach

## 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 Ratingklassen FFF, FF+, FF und FF- eingeführt.

Das Prinzip dabei: Unabhängig von der erreichten Gesamtpunktzahl wird ein Produkt stets dann eine Ratingklasse niedriger (FF+ statt FFF, FF statt FF+, FF- statt FF, F+ statt FF-) 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. Nachfolgend Anmerkungen zu einigen besonderen Mindeststandards:

## Systematik

### Leistungsanforderungen Kraftfahrzeugversicherung-Rating

#### FFF

##### Kraftfahrzeughaftpflicht

- > Deckungssumme für Personenschäden

##### Teilkasko

- > Abzug Neu für Alt bei PKW's
- > Zusammenstoß mit Tieren
- > Tierbiss
- > Erweiterung der Elementargefahren
- > Sonderausstattung

##### Vollkasko

- > Neupreischädigung bei PKW

#### FF+

##### Kraftfahrzeughaftpflicht

- > Deckungssumme für Personenschäden

##### Teilkasko

- > Abzug Neu für Alt bei PKW's
- > Zusammenstoß mit Tieren
- > Tierbiss
- > Erweiterung der Elementargefahren

#### FF

##### Teilkasko

- > Abzug Neu für Alt bei PKW's
- > Tierbiss



## IV. Rating-Systematik im Überblick

### »Rating-Systematik im Überblick für »Kraftfahrzeugversicherung«

Punkte	zzgl. Mindeststandard	Rating	Urteil
≥ 5850,00	FFF Mindeststandard	FFF	Hervorragend
≥ 5070,00	FF+ Mindeststandard	FF+	Sehr gut
≥ 4290,00	FF Mindeststandard	FF	Gut
≥ 3900,00		FF-	Befriedigend
≥ 3510,00		F+	Noch befriedigend
≥ 3120,00		F	Ausreichend
≥ 2730,00		F-	Schwach
≥ 0		F--	Sehr schwach

## V. Ratingkriterien

### »Kraftfahrzeugversicherung«

Kriterium	max. Punkte	MS* FFF	MS* FF+	MS* FF
Kraftfahrzeughaftpflicht: Deckung	1100	✓	✓	
Kraftfahrzeughaftpflicht: Führen fremder Fahrzeuge (MallorcaPolice)	350			
Kraftfahrzeughaftpflicht: Geltungsbereich	150			
Kraftfahrzeughaftpflicht: Obliegenheiten	650			
Kraftfahrzeughaftpflicht: Schadenfreiheitssystem	100			
Kraftfahrzeughaftpflicht: Umweltschadenversicherung	300			
Kraftfahrzeughaftpflicht: Übernahme eines Schadenverlaufs	350			
Kraftfahrzeughaftpflicht: Zukünftige Bedingungsänderungen	200			
Teilkasko: Entschädigungsleistung	600	✓	✓	✓
Teilkasko: Grobe Fahrlässigkeit	400			
Teilkasko: Leistungsausschlüsse	100			
Teilkasko: Versicherte Gefahren	1000	✓	✓	✓
Teilkasko: Versicherte Sachen	350	✓		
Vollkasko: Entschädigungsleistung	600	✓		
Vollkasko: Versicherte Gefahren	500			
Zusatzbaustein: Auslandsschadenschutz	350			
Zusatzbaustein: GAP-Deckung	150			
Zusatzbaustein: Rabattschutz	250			
Zusatzbaustein: Werkstattbindung	300			

\*MS = Mindeststandard

**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](http://www.franke-bornberg.de)  
[info@franke-bornberg.de](mailto:info@franke-bornberg.de)