

Produkt rating Reisekrankenversicherungen Reiserücktritts- und Reiseabbruchversicherungen

Bewertungsgrundlagen

Stand Juni 2017

Wissen, was zählt

Inhalt

I. Editorial.....	3
II. Bewertungsgrundsätze.....	5
III. Rating-Systematik.....	7
IV. Rating-Systematik im Überblick.....	9
V. Ratingkriterien.....	10
Hauptkriterien Reisekrankenversicherung	10
Hauptkriterien Reiserücktritt- und Reiseabbruchversicherung	10

I. Editorial

Reisekrankenversicherung

Egal ob bei dem Kurztrip in eine Metropole, dem Erholungsurlaub am Strand oder der kurzfristigen Reise zu Geschäftspartnern, bei einer ärztlichen Behandlung im Ausland aufgrund einer Erkrankung, Verletzung oder in Folge eines Unfalls entstehen schnell hohe Kosten für die Reisenden. Zur Absicherung der Gesundheit während kurz- oder langfristiger Aufenthalte im Ausland ist der Abschluss einer Reisekrankenversicherung daher nahezu alternativlos.

Dies gilt insbesondere für gesetzlich Krankenversicherte. Denn die Gesetzliche Krankenversicherung (GKV) leistet beispielsweise nur innerhalb der Europäischen Union und des Europäischen Wirtschaftsraums bzw. in Staaten, mit denen ein Sozialversicherungsabkommen besteht. Für andere beliebte Reiseziele, wie z.B. die USA, Australien, Südafrika oder Thailand besteht dagegen kein Anspruch auf Kostenübernahme der medizinischen Versorgung.

Die GKV erstattet zudem die Kosten der entstandenen Krankenversorgung nur in dem Rahmen, in dem sie auch im Inland geleistet hätte. Hieraus können für die Versicherten hohe Restkosten entstehen, vor allem in Ländern mit einem hochpreisigen Gesundheitssystem. Wichtige Leistungen wie beispielsweise der Krankentrücktransport werden zudem grundsätzlich gar nicht übernommen.

Doch auch für privat Krankenversicherte ist eine Reisekrankenversicherung häufig vorteilhaft, so kann etwa eine Selbstbeteiligung eingespart und der Anspruch auf Beitragsrückerstattung gewahrt werden. Zudem besteht im Rahmen der Vollversicherung im außereuropäischen Ausland oftmals nur Versicherungsschutz für die ersten vier Wochen der Auslandsreise. Reisekrankenpolicen decken demgegenüber häufig zwischen sechs und acht Wochen oder auch längerfristige Aufenthalte ab.

Für das Rating untersucht wurden typische Jahrespolicen für kurzfristige Auslandsaufenthalte bis zu zehn Wochen Dauer. Im Mittelpunkt der Bewertung steht naturgemäß der Leistungsumfang für die Krankenversorgung im Ausland, wobei die Unterschiede bei den Produkten für die Kernleistungen nicht besonders groß sind. Anders sieht es bei darüber hinausgehenden Vertragsleistungen aus wie z.B. Kostenübernahmegarantien oder Servicedienste. Ein spezielles Augenmerk wurde auf eine möglichst kundenfreundliche Regelung zum Krankentrücktransport gelegt, dem im Ernstfall eine besondere Bedeutung zukommt.

Reiserücktritts- und Reiseabbruchversicherung

Viele Urlaubsreisen werden schon lange vor dem Reiseantritt gebucht. Insbesondere bei Familien mit schulpflichtigen Kindern, deren Urlaubszeiten auf die Schulferien beschränkt sind, ist ein Vorlauf von einem Jahr oder sogar länger für die Reservierung keine Seltenheit.

Zum Zeitpunkt der Buchung ist daher nur schwer abzusehen, was bis zum Reiseantritt alles passieren kann. Unfälle und Erkrankungen beispielsweise sind langfristig in der Regel nicht vorhersehbar.

Eine Reise stornieren zu müssen ist jedoch nicht nur ärgerlich, sondern kann auch sehr teuer werden, wenn ein Großteil oder sogar der volle Reisepreis trotz Rücktritt übernommen werden muss. Ersatz für solche Fälle leistet eine Reiserücktrittsversicherung, die bei Eintritt von fest definierten Ereignissen die Stornokosten erstattet.

Da die Mehrzahl der angebotenen Tarife auch bei einer notwendigen Unterbrechung der Reise die entstehenden Kosten übernimmt, betrachten wir mit unserem Ratingverfahren ausschließlich Angebote, die Leistungen sowohl für den Reiserücktritt als auch für den Reiseabbruch vorsehen.



Michael Franke und Katrin Bornberg,
die Geschäftsführer der Franke und
Bornberg GmbH.

Naturgemäß im Mittelpunkt der Prüfung stehen die versicherten Ereignisse. Neben Standards wie Todesfall, Erkrankung oder Unfall von Reisenden oder nahen Angehörigen haben mittlerweile auch weitergehende Ereignisse Eingang in die Versicherungsbedingungen gefunden wie zum Beispiel der Verlust oder Wechsel des Arbeitsplatzes oder zu wiederholende Prüfungen.

Im Ratingverfahren betrachtet werden zudem Leistungsausschlüsse sowie Art und Umfang der erstattungsfähigen Kosten.



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 und dessen Gesellschafter. 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 Versichertensicht 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 Versichertengemeinschaft 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

Produktkategorien

- Reisekrankenversicherung
- Reiserücktritts- und Reiseabbruchversicherung

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 unsern Bewertungsverfahren zusätzliche Mindeststandards für die Ratingklassen FFF und FF+, ggf. auch 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 Reisekrankenversicherung

FFF

Mindestanforderungen gelten für die Regelungen zur Erstattungsfähigkeit eines Rücktransportes aus dem Ausland bzgl. der Voraussetzungen und Einschränkungen.

FF+

Mindestanforderungen gelten für die Regelungen zur Erstattungsfähigkeit eines Rücktransportes aus dem Ausland bzgl. der Voraussetzungen und Einschränkungen.

Leistungsanforderungen Reiserücktritt- und Reiseabbruchversicherung

Keine Mindeststandards vorgesehen.

IV. Rating-Systematik im Überblick

Rating-Systematik im Überblick für die »Reisekrankenversicherung«

Punkte	zzgl. Mindeststandard	Rating	Urteil
≥ 3581,25	FFF Mindeststandard	FFF	Hervorragend
≥ 3461,88	FF+ Mindeststandard	FF+	Sehr gut
≥ 3342,50		FF	Gut
≥ 3223,13		FF-	Befriedigend
≥ 3103,75		F+	Noch befriedigend
≥ 2984,38		F	Ausreichend
≥ 2865,00		F-	Schwach
≥ 0		F--	Sehr schwach

Rating-Systematik im Überblick für die »Reiserücktritts- und Reiseabbruchversicherung«

Punkte	zzgl. Mindeststandard	Rating	Urteil
≥ 6778,75		FFF	Hervorragend
≥ 6380,00		FF+	Sehr gut
≥ 5981,25		FF	Gut
≥ 5582,50		FF-	Befriedigend
≥ 5183,75		F+	Noch befriedigend
≥ 4785,00		F	Ausreichend
≥ 4386,25		F-	Schwach
≥ 3987,50		F--	Sehr schwach

V. Ratingkriterien

Hauptkriterien Reisekrankenversicherung

Hauptkriterium	max. Punkte	MS* FFF	MS* FF+
Allgemeine Regelungen - RKV	825		
Auszahlung der Versicherungsleistung - RKV	250		
Leistungsausschlüsse - RKV	500		
Leistungsumfang - RKV	2950	✓	✓
Serviceleistungen	250		

Hauptkriterien Reiserücktritt- und Reiseabbruchversicherung

Hauptkriterium	max. Punkte	MS* FFF	MS* FF+
Allgemeine Regelungen - RRV/RAV	525		
Leistungsausschlüsse - RRV/RAV	750		
Risikopersonen - RRV/RAV	600		
Versicherte Ereignisse - RAV	1500		
Versicherte Ereignisse - RRV	2500		
Versicherte Leistungen - RAV	800		
Versicherte Leistungen - RRV	1300		

*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
info@franke-bornberg.de