



## Kraftfahrzeugversicherung

### Verbraucherschutzprofil

Stand: November 2020

Franke  Bornberg

## Verbraucherschutzprofil Kraftfahrzeugversicherung

Das Verbraucherschutzprofil enthält Vorgaben verschiedener Verbraucherschutzorganisationen. Dazu gehören „Finanztest“, der „Bund der Versicherten“ und der „Arbeitskreis Beratungsprozesse“. Die jeweiligen Organisationen definieren Leistungsinhalte, die ein gutes Produkt aus Versicherungsnehmersicht enthalten sollte. Diese Vorgaben wurden von Franke und Bornberg zusammengeführt und sind Bestandteil des Verbraucherschutzprofils.

Die Leistungsvorgaben spiegeln das Meinungsbild der jeweiligen Verbraucherschutzorganisation wider. Diese überschneiden sich in einigen Punkten, weichen in vielen Punkten aber auch voneinander ab. Abgesehen von unterschiedlichen Auffassungen über wichtige Leistungen, die für den Großteil der Versicherungsnehmer von Bedeutung sind, ist darüber hinaus der jeweilige Bedarf entscheidend, um ein Produkt für den Versicherungsnehmer als geeignet einzustufen. Ein Leistungsprofil wie dieses Verbraucherschutzprofil kann daher immer nur eine Orientierung zur Beurteilung der Eignung eines Versicherungsprodukts sein und eine individuelle Beratung nicht ersetzen.

### Vorgehensweise

Grundlagen für die Verwendung des Verbraucherschutzprofils sind der Testartikel von „Finanztest“, das Infoblatt vom „Bund der Versicherten“ und die Risikoanalyse des „Arbeitskreis Beratungsprozesse“. Nicht immer sind die Vorgaben über alle Sparten hinweg identisch aufgebaut und nicht immer eindeutig bzgl. der Vorgaben, die ein Versicherungsprodukt enthalten sollte. Dies beinhaltet einen gewissen Interpretationsspielraum, den Franke und Bornberg nach besten Bemühungen objektiv ausgelegt hat.

### Finanztest

Für das Verbraucherschutzprofil wurden folgende Inhalte des Tests verwendet. Die Leistungen, die in dem Bereich „So haben wir getestet“ aufgeführt sind, bildeten die Grundlage für die Leistungsvorgaben. Die darin enthaltenen definierten Leistungsinhalte oder Leistungshöhen zur Erfüllung der Bewertung wurden ebenfalls in das Verbraucherschutzprofil aufgenommen. Nicht verwendet wurden Vorgaben, die keine Leistungsinhalte darstellen, sondern die Vertragsgestaltung betreffen, wie die Sondereinstufungen oder die Abschlussmöglichkeit bei bestimmten Typklassen sowie Vorgaben, die ausschließlich der Berechnung des Musterfalls dienen. Zusätzlich sind Leistungen zur Qualitätsbeurteilung in der Kraftfahrzeugtabelle enthalten. Da diese die Leistungen aus dem Bereich „So haben wir getestet“ ergänzen, wurden sie zusätzlich in das Verbraucherschutzprofil aufgenommen.

Leistungen, die ausschließlich im Artikeltext erwähnt werden, eindeutig einen individuellen Bedarf beschreiben oder der Beantwortung von Fragestellungen dienen, wurden nicht verwendet. Werden im Artikel, z. B. im Text oder im Glossar die unter „So haben wir getestet“ oder in der Tabelle aufgeführten Leistungsvorgaben näher definiert, wurde diese konkretere Definition verwendet. Dies gilt nicht für Formulierungen, die keine klare Vorgabe beinhalten.

### Bund der Versicherten

Das Infoblatt des „Bund der Versicherten“ enthält einen Bereich „Diese Kriterien sollte eine Kfz-Versicherung erfüllen“. Die darin aufgeführten „K. o.-Kriterien: Folgende Punkte hat ein guter Versicherungsvertrag in dieser Sparte auf jeden Fall zu erfüllen.“ wurden mit den jeweiligen definierten Leistungsinhalten oder Leistungshöhen verwendet. Die Kriterien aus dem Bereich „Weitere sinnvolle Kriterien können bei Bedarf sein:“ spiegeln spezielle Bedarfssituationen wider, die nicht allgemein gelten und wurden daher nicht als Vorgabe für das Verbraucherschutzprofil definiert.

### Arbeitskreis Beratungsprozesse

Alle Leistungen in der Risikoanalyse des „Arbeitskreis Beratungsprozesse“, die unter dem Bereich „Mindeststandards“ aufgeführt sind, wurden als Vorgabe für das Verbraucherschutzprofil übernommen.

Die kumulierten Vorgaben wurden in das Analysesystem von Franke und Bornberg übertragen. Bei dem so entwickelten Verbraucherschutzprofil handelt es sich um eine Erfüllungsdarstellung. Das bedeutet, es werden nur die Kriterien als erfüllt angezeigt, die die entsprechende Vorgabe erfüllen. Die Vorgaben sind unterschiedlich gestaltet. Teilweise beziehen sie sich lediglich darauf, dass eine bestimmte Leistung grundsätzlich mitversichert sein soll, in anderen Fällen gibt es konkrete Definitionen bzgl. Versicherungsumfang oder Versicherungshöhe.

Grundsätzlich werden alle bei Franke und Bornberg vorhandenen und passenden Kriterien in das Profil aufgenommen, die für den jeweiligen Leistungsinhalt relevant sind (ausgenommen sind Selbstbeteiligungen). Bei der reinen Mitversicherungsvorgabe werden alle Kriterien als erfüllt angezeigt, sofern die Leistung grundsätzlich mitversichert ist. Zusätzlich können aus den von Franke und Bornberg verfassten Kurztexen (Kurzfassung der Versicherungsbedingungen) weitere Informationen zum Leistungsumfang, Leistungsvoraussetzungen oder der Leistungshöhe entnommen werden. Betrifft eine Vorgabe konkrete Inhalte, sind diese in dem jeweiligen Kriterium als Erfüllungsvoraussetzung definiert. Das bedeutet, dass das Kriterium nur als erfüllt angezeigt wird, wenn der entsprechende Leistungsumfang, die Leistungsvoraussetzung und/oder die Leistungshöhe im Produkt mitversichert sind.

Nicht immer lassen sich alle Vorgaben 1:1 in das bestehende Analysesystem von Franke und Bornberg übertragen. Einzelne Abweichungen können durch nicht konsistente Vorgaben aufgrund unterschiedlicher Bezugsgrößen entstehen (Franke und Bornberg vergibt die beste Bewertung, wenn eine Leistung bis zur Deckungssumme versichert ist, unabhängig von der absoluten Höhe), nicht vorhandener Kriterien oder abweichender Bewertungsstruktur, die eine eindeutige Zuordnung nicht ermöglicht. Sind die Vorgaben nicht eindeutig abbildbar, werden diese so nah wie möglich an die ursprüngliche Vorgabe angepasst. Zusätzlich werden diese Abweichungen in diesem Dokument aufgeführt.



## Vorgaben für das Verbraucherschutzprofil

### Deckungssumme

- ➔ Die Deckungssumme für Personen-, Sach- und Vermögensschäden beträgt mindestens 100 Mio. €, begrenzt auf 15 Mio. € je geschädigter Person.

### Führen fremder Fahrzeuge (Mallorcapolice)

- ➔ Die Vorgabe für das Führen fremder Fahrzeuge für den Versicherungsnehmer und Partner in Europa und den außereuropäischen Gebieten der EU beträgt mindestens die vertraglich vereinbarte Deckungssumme. Diese Vorgabe wurde durch Franke und Bornberg unter Berücksichtigung der Marktüblichkeiten auf das Führen fremder Fahrzeuge in Europa und den außereuropäischen Gebieten der EU bzw. den Anliegerstaaten des Mittelmeeres und einer Deckungssumme bis mindestens 100 Mio. € und 15 Mio. € je Person angepasst.

### Geltungsbereich

- ➔ Die Deckung gilt in Europa und den außereuropäischen Gebieten der EU.

### Vermeidung einer Rückstufung

- ➔ Die Vorgabe zur Möglichkeit eines Schadenrückkaufs beinhaltet die Vollkaskoversicherung. Diese Vorgabe wurde durch Franke und Bornberg unter Berücksichtigung der Marktüblichkeiten auf die Möglichkeit des Schadenrückkaufs in der Teilkasko- oder Vollkaskoversicherung angepasst.

### Rabattretter

- ➔ Die Vorgabe, dass der Vertrag nach einem Unfall ab Schadenfreiheitsklasse 25 nicht hochgestuft wurde, wurde nicht in das Verbraucherschutzprofil aufgenommen, da derzeit kein aktueller Tarif diese Vorgabe erfüllt.

### Unterbrechung

- ➔ Bei Unterbrechung der Kraftfahrtversicherung bleibt der Schadenfreiheitsrabatt bestehen.

### Übertragung eines Schadenverlaufs

- ➔ Der Schadenfreiheitsrabatt kann auf andere Personen übertragen werden, auch wenn diese nicht im gleichen Haushalt leben oder keine Verwandten 1. Grades sind.

### Umweltschadenversicherung

- ➔ Die Umweltschadenversicherung ist versichert.

### Abzug Neu für Alt

- ➔ Die Vorgabe für den Verzicht auf Abzug Neu für Alt beinhaltet auch die Lackierung für mindestens 4 Jahre nach der Erstzulassung. Diese Vorgabe wurde durch Franke und Bornberg unter Berücksichtigung der Marktüblichkeiten auf den Verzicht auf Abzug Neu für Alt für mindestens 3 Jahre ohne Berücksichtigung der Lackierung angepasst.

### Grobe Fahrlässigkeit

- ➔ Es wird auf den Einwand der groben Fahrlässigkeit ohne Verzicht bei Drogen, Alkohol, Diebstahl und Handynutzung verzichtet.

### Zusammenstoß mit Tieren

- ➔ Der Zusammenstoß mit Wirbeltieren oder Tieren aller Art ist versichert.

### Tierbiss

- ➔ Tierbisschäden einschließlich Folgeschäden bis 5.000 € sind versichert.

### Lawine

- ➔ Lawinen sind versichert. Aufgrund der Bewertungsstruktur und zusätzlicher Einschränkungen der Leistung, kann das Kriterium in Einzelfällen als erfüllt angezeigt werden, obwohl Lawinen nicht versichert sind.

### Sonderausstattung

- ➔ Eine Sonderausstattung ist bis mindestens 2.500 € versichert.

### Navigationsgeräte

- ➔ Navigationsgeräte sind versichert.

### Kaufpreisschädigung

- ➔ Bei Totalschaden wird der Kaufpreis erstattet.

### Neupreisschädigung

- ➔ Bei Totalschaden wird der Neupreis bis mindestens 12 Monate erstattet.

### Auslandsschadenschutz

- ➔ Der Einschluss eines Auslandsschadenschutzes ist möglich.

## **Fahrerunfallversicherung**

- ➔ Der Einschluss einer Fahrerunfallversicherung ist möglich.

## **Rabattschutz**

- ➔ Der Einschluss eines Rabattschutzes ist möglich.

## **Werkstattbindung**

- ➔ Eine Werkstattbindung zur Prämienreduzierung ist möglich.

## **Pflichtverletzung**

- ➔ Die Vorgabe, dass bei einem Verstoß gegen vertragliche Pflichten die vertraglich vereinbarte Deckungssumme gelten soll, wurde nicht in das Verbraucherschutzprofil aufgenommen, da dieser Sachverhalt bei Franke und Bornberg nicht geprüft wird.

## **Keine Schlechterstellung gegenüber GDV-Musterbedingungen**

- ➔ Die Vorgabe, dass die Bedingungen in keinem Punkt Regelungen enthalten dürfen, die für den Versicherungsnehmer ungünstiger sind als die vom GDV veröffentlichten Bedingungen bzw. der Versicherer in dem Fall garantiert, dass er nach den GDV-Musterbedingungen reguliert und seine Bedingungen innerhalb eines Jahres anpasst, wurde nicht in das Verbraucherschutzprofil aufgenommen, da dieser Sachverhalt bei Franke und Bornberg nicht geprüft wird.