

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

Produktrating
Hausratversicherung

Bewertungsgrundlagen

Stand: 16. Mai 2024

Franke || Bornberg

Inhalt

I. Editorial.....	3
II. Bewertungsgrundsätze.....	4
III. Rating-Systematik.....	6
IV. fb-Standardprofil.....	7
V. Ratingkriterien/fb-Standardprofil.....	8

I. Editorial

Zu Hause ist es doch am schönsten. In den eigenen vier Wänden fällt der Alltagsstress ab, man fühlt sich geborgen. Wie der Rückzugsort aussieht, hängt von persönlichen Vorlieben ebenso ab wie vom finanziellen Spielraum. Ob opulent oder spartanisch: Eine Hausratversicherung schützt, was zum Haushalt gehört – von Möbeln über Kleidung bis hin zu elektronischen Geräten. Und ihr Schutz ist begehrt. Drei Viertel aller Haushalte in Deutschland besitzen eine Hausratversicherung.

Mehr Überblick

Weil die Auswahl jedoch kompliziert ist, haben wir 2010 das erste Rating zur Hausratversicherung entwickelt. Es basierte schon damals ausschließlich auf selbst recherchierten Fakten. Diesem Anspruch sind wir über die Jahre treu geblieben. Der Bedarf von Privatpersonen bildet noch immer den Maßstab. Neu hingegen ist, dass wir das Rating 2023 verschlankt haben. Die Trennung in Grund-, Standard- und Topschutz ist entfallen. Das Produkt mit der besseren Note ist auch das leistungsstärkere Produkt – ohne wenn und aber. Auf diese Weise profitieren Sie von schnellem Überblick und eindeutigen Ergebnissen.

Keine Standardleistungen

Wie in der Vergangenheit bewerten wir keine Standardleistungen wie Versicherungsschutz bei Brand, Sturm, Leistungswasser oder Einbruch-Diebstahl. Hier gibt es wenig oder gar keine Leistungsunterschiede. Stärkeres Gewicht legen wir aktuell auf Herausforderungen wie Schäden durch Extremwetter und Risiken der Digitalisierung. Im Fokus und daher mit Mindeststandards belegt bleiben die Themen grobe Fahrlässigkeit, Vorsorge sowie Wertsachen bzw. Bargeld. Besonders leistungsstarke Tarife werden seit 2023 mit der neuen Ratingklasse „FFF+“ ausgezeichnet. Versicherer haben damit einen zusätzlichen Anreiz, sehr Gutes noch besser zu machen.

Nachhaltigkeit auf der Watchlist

Nachhaltigkeit ist Ziel und Auftrag der Versicherungswirtschaft. Bei Hausratversicherungen beobachtet Franke und Bornberg erste interessante Ansätze. So gibt es Tarife, die umweltbewusstes Handeln im Schadenfall fördern, Mehrkosten für energieeffizientere Haushaltgeräte übernehmen oder mobile Photovoltaikanlagen als Hausrat versichern. Allerdings fehlen noch belastbare Kriterien und Messgrößen. Deshalb setzen wir das Thema Nachhaltigkeit auf unsere Watchlist für künftige Ratings.



Michael Franke und Katrin Bornberg, die Geschäftsführer der Franke und Bornberg GmbH. Foto: © Marc Theis

Erfreuliches Tarifniveau

Das Niveau ist erfreulich hoch. Die meisten Gesellschaften bieten derzeit mit ihren Hausrattarifen zumindest in der Top-Version geeignete Antworten auf die wichtigsten Herausforderungen. Kundenorientierte Regelungen für Schutz vor Elementargefahren und digitalen Risiken gewinnen an Bedeutung. Das gilt ebenfalls für intelligente Lösungen in Sachen Nachhaltigkeit.

Bei allen Neuerungen – unser Anspruch bleibt gleich: Anreize für mehr Qualität setzen sowie Verbraucher und Vermittlerinnen bei der Wahl einer Hausratversicherung professionell und verlässlich begleiten.

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 den 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 die 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 der Versicherten sein kann. Ohne Rücksicht auf § 305c Abs. 2 BGB (Mehrdeutigkeit) bewerten wir zum Schutz der Verbrauchers stets die für potenzielle 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 die 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 an kurzfristigen Vertriebsinteressen ausgerichteter Produktgestaltung mittel- bis langfristig gefährdet sein. Die zwangsläufigen Folgen sind dann eine restriktive Leistungspraxis als Korrektiv für nicht angemessene Risikokalkulation oder steigende Zahlbeiträge durch verminderte Überschüsse. 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 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-/ungenügend). 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. Schulnoten erlauben eine Differenzierung innerhalb der Ratingklassen.

Die Ratingklassen von Franke und Bornberg

Prozentwerte	F-Note	Wortnote	Schulnote
≥ 85 %	FFF+	hervorragend	0,5
≥ 75 %	FFF	sehr gut	0,6 bis 1,5
≥ 65 %	FF+	gut	1,6 bis 2,5
≥ 55 %	FF	befriedigend	2,6 bis 3,5
≥ 45 %	F+	ausreichend	3,6 bis 4,5
≥ 35 %	F	mangelhaft	4,6 bis 5,5
< 35 %	F-	ungenügend	5,6 bis 6,0



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 FF, FF+, FFF 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; FFF 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 einer der darunter liegenden Klassen, ergibt sich eine Abstufung um zwei Bewertungsklassen. (Beispiel: Wurde zwar die Punktzahl für FFF+ erreicht, nicht aber der Mindeststandard für FFF+ bzw. FFF, 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.

Mindeststandards FFF+:

Bargeld außerhalb eines Wertschutzschranke

- ➔ Versicherungsschutz besteht für Bargeld außerhalb von Wertschutzschranken bis 2.000 €

Maximale Leistungshöhe für grob fahrlässig herbeigeführte Schäden

- ➔ Bei grob fahrlässig herbeigeführten Schäden wird unabhängig von der Schadenhöhe auf eine Leistungskürzung verzichtet

Vorsorgebetrag

- ➔ Die Versicherungssumme erhöht sich um einen Vorsorgebetrag von mindestens 15 %

Mindeststandards FFF:

Vorsorgebetrag

- ➔ Die Versicherungssumme erhöht sich um einen Vorsorgebetrag von mindestens 15 %

IV. fb-Standardprofil

Gemäß der unter Punkt II dargestellten Ratingsystematik prüfen wir die Vertragsgrundlagen für ein Produkt anhand eines umfassenden Kriterienkatalogs, der alle relevanten, bedingungsseitig geregelten Sachverhalte abbildet.

Für das Ratingverfahren treffen wir eine Auswahl an Kriterien, die für die Vertragsgestaltung und den Leistungsanspruch der Versicherten von besonderer Bedeutung sind. Diese Kriterienauswahl findet sich auch im fb-Standardkriterienprofil wieder, das in den Vergleichsprogrammen der fb research GmbH hinterlegt ist.

Unter Ansetzung der identischen Gewichtungen ergibt sich daraus aus dem Verhältnis von erreichten zu möglichen Punkten ein entsprechender Qualitätsindex.

Die Kriterien sind unter Punkt V. aufgeführt.

V. Ratingkriterien/fb-Standardprofil

Kriterium	Anzahl Detailkriterien	Maximale Punktzahl
Elementarschäden	9	900
Grobe Fahrlässigkeit	3	900
Rauch und Ruß	2	600
Wertsachen	7	450
Überspannungsschäden	2	400
Reparaturkosten für Gebäudebeschädigung	2	400
Sachverständigenkosten	2	400
Obliegenheiten	2	400
Anpassungsmöglichkeiten	1	400
Außenversicherung	5	350
Verpuffung	1	300
Versicherte Kosten	1	300
Fahrraddiebstahl	2	250
Diebstahl aus dem KFZ	5	250
Hotelkosten	2	200
Transport- und Lagerkosten	1	200
Seng- bzw. Schmorschäden	2	200
Bewachungskosten	2	150
Datenrettung	3	150
Diebstahl von Garteninventar	4	150
Diebstahl auf Reisen	4	150
Diebstahl: Sonstige	4	150
Umzugskosten	2	150
Diebstahl von Kinderspielfahrzeugen, Kinderwagen und Gehhilfen	2	100
Diebstahl während Heilbehandlungen	2	100
Kühl- und Gefriergut	3	100
Medienverlust	2	100
Onlineschäden	2	100
Rückreisekosten aus dem Urlaub	2	100
Unberechtigter Gebrauch von Kunden-, Bank- und Kreditkarten	2	100
Versichererwechsel	1	100
Versicherungsort	3	100