

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

Wohngebäudeversicherung

Bewertungsgrundlagen

Stand: 13. Juni 2024

Franke || Bornberg

## Inhalt

I. Editorial.....	3
I. Bewertungsgrundsätze.....	4
III. Rating-Systematik.....	6
IV. fb-Standardprofil.....	8
V. Ratingkriterien/fb-Standardprofil.....	9

## I. Editorial

Vier eigene Wände machen einen Menschen frei, sagt ein Sprichwort. Das eigene Zuhause hat viele Gesichter: Mal ist es Heim für die Familie, mal Rückzugsort, Treffpunkt für Freunde, Raum für Hobbys, Kraftquelle und meist ein wichtiger Teil der Lebens- und Vermögensplanung.

Eine Wohngebäudeversicherung (WGB) schützt dieses Zuhause. Doch die Produktlandschaft ist komplex. Neben Leistungen für Schäden durch Feuer, Leitungswasser, Sturm und Hagel kennt die WGB zahlreiche Zusatzleistungen. Und bei der Tarifwahl geht es um Fakten statt Emotionen. Franke und Bornberg unterstützt den Entscheidungsprozess schon seit 2011 mit einem Rating zur Wohngebäudeversicherung. Seitdem hat sich manches verändert, ob in der Ausstattung von Gebäuden oder bei den Tarifen. Denn die sind noch granularer geworden. Bausteinkonzepte führen dazu, dass ein Versicherer bis zu 200 Variationen im Angebot hat.

### Weniger Komplexität für bessere Übersicht

2024 war die Zeit reif für eine Modernisierung. Das neue Rating ist deutlich schlanker als sein Vorgänger. Es verzichtet auf die Kategorien Grund-, Standard- und Topschutz und bewertet alle Tarife nach einem einheitlichen Kriterienkatalog. Auf diese Weise sinkt die Komplexität. Die Notenskala umfasst jetzt sieben Leistungsklassen plus Schulnote. Mehr Differenzierung in der Spitzengruppe verspricht die neue Höchstnote FFF+ (hervorragend).

### Mindeststandards für mehr Kundenorientierung

Tarife in den oberen Leistungsklassen müssen Mindeststandards erfüllen. Diese konzentrieren sich auf einige wenige Pain-Points, also Sachverhalte, die für Betroffene besonders unangenehm werden können. Zum Beispiel verlangt das Rating für die Note FF+ (gut) oder besser, dass bei schleichenden Schäden, die zeitlich nicht eindeutig zuzuordnen sind, der aktuelle Versicherer die Bearbeitung übernimmt. Die Topnote FFF+ erhalten nur Tarife, die eine separate Kündigung des Versicherungsschutzes für Ableitungsrohre ausschließen.

### Einheitliche Kriterien für bessere Vergleichbarkeit

Die Zusammenfassung der ehemals drei Kategorien tut dem Qualitätsanspruch keinen Abbruch. Einige Kriterien wurden präzisiert, etwa das Kriterium „Rohrbruch“. Daraus wurden jetzt Zuleitungsrohre, Ableitungsrohre und Gasleitungen. Die wiederum werden unterschieden nach Wasser- und Abwasserrohren auf dem Grundstück und solchen außerhalb des Grundstücks. Die Präzision ist notwendig, denn es geht um viel Geld. Schon ein Detail kann darüber entscheiden, ob der Versicherer zahlt oder nicht. Der einheitliche Kriterienkatalog umfasst jetzt 31 Hauptkriterien mit 81 Detailkriterien. Er wird auch Produktentwicklern wertvolle Anregungen bieten.



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

Unser neues VWG-Rating schafft Überblick in einer extrem vielfältigen Tariflandschaft. Bei allen Änderungen – unser Anspruch bleibt gleich: Mit intelligenten Standards Verbrauchern und Vermittlerinnen bei der Auswahl oder Aktualisierung einer Wohngebäudeversicherung professionell und verlässlich zur Seite zu stehen.



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 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, 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 des Versicherten sein kann. Ohne Rücksicht auf § 305c Abs. 2 BGB (Mehrdeutigkeit) bewerten wir zum Schutz des Verbrauchers stets die für den potenziellen 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 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

**Franke  Bornberg**

# FFF+

hervorragend • 0,5

Sparte ABC

Produkt  
01|2024

Rating  
01|2024

AUSGEZEICHNET SEIT 20XX

**Mustergesellschaft**

Musterprodukt  
Tarif ABC

f-b-rating.de

## 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. Im Folgenden finden Sie Anmerkungen zu einigen besonderen Mindeststandards.

### Mindeststandards FFF+:

Rohrbruch – Ableitungsrohre:  
auf dem Versicherungsgrundstück –  
Kündigungsregelung

- ➔ Versicherungsschutz besteht für Ableitungsrohre auf dem Versicherungsgrundstück ohne eine separate Kündigungsregelung

Rohrbruch – Ableitungsrohre:  
außerhalb des Versicherungsgrundstücks –  
Kündigungsregelung

- ➔ Versicherungsschutz besteht für Ableitungsrohre außerhalb des Versicherungsgrundstücks ohne eine separate Kündigungsregelung

Gebäudebeschädigung durch Dritte:  
mutwillige Beschädigung/Vandalismus Leistungshöhe

- ➔ Versicherungsschutz besteht für Schäden nach mutwilliger Beschädigung/Vandalismus bis 8.000 €

### Mindeststandards FFF:

Gebäudebeschädigungen durch Dritte:  
Einbruch Leistungshöhe

- ➔ Versicherungsschutz besteht für Schäden nach einem Einbruch bis 20.000 €

Grobe Fahrlässigkeit:  
Schadenhöhe nach Erhöhungsmöglichkeit

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

### Mindeststandards FF+:

Aufräumungs- und Abbruchkosten:  
Leistungshöhe

- ➔ Die Leistungshöhe liegt bei 50 % der Versicherungssumme bzw. 300.000 €

Versichererwechsel:  
Unklare Zuständigkeit bei Schäden

- ➔ Versicherungsschutz besteht auch für die Schadenbearbeitung wenn unklar ist, ob der Schaden während der Gültigkeit der bestehenden Versicherung eingetreten ist

## IV. fb-Standardprofil

Gemäß der unter Punkt III 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

Hauptkriterium	Anzahl Detailkriterien	Maximale Punktzahl
Grobe Fahrlässigkeit	3	900
Elementar	9	900
Rohrbruch - Ableitungsrohre	6	600
Rohrbruch - Zuleitungsrohre	3	150
Rohrbruch - Gasleitungen	2	50
Aufräumungs- und Abbruchkosten	2	400
Bewegungs- u. Schutzkosten	2	400
Mehrkosten durch behördliche Auflagen	1	400
Dekontamination von Erdreich	2	300
Gebäudebeschädigungen durch Dritte	5	300
Versichererwechsel	1	300
Sachverständigenkosten	2	300
Diebstahl	2	200
Beseitigung von Verstopfungen	2	200
Photovoltaikanlagen	1	200
Überspannungsschäden	2	200
Versicherte Sachen	2	200
Beseitigung umgestürzter Bäume/ Wiederaufforstung/ Wiederbepflanzung von Gartenanlagen	10	195
Fahrzeuganprall	2	100
Verpuffung	1	100
Schäden durch Tiere	4	100
Leitungswasser	2	100
Mietausfall	2	100
Nutzwärmeschäden	1	100
Medienverlust	3	75

Hauptkriterium	Anzahl Detailkriterien	Maximale Punktzahl
Rückreisekosten aus dem Urlaub	2	50
Innere Unruhen	1	50
Seng- bzw. Schmorschäden	2	50
Obliegenheiten	1	50
Hotelkosten	2	50
Sonstiger Versicherungsschutz	1	50
<b>Gesamt</b>	<b>81</b>	<b>7170</b>