

Prüfbericht 2016

**»BEWERTUNG VON UNFALLVERSICHERUNGEN
UNTER DER BERÜCKSICHTIGUNG VON SERVICEASPEKTEN
UND KUNDENMEINUNGEN«**

Unternehmen: DEVK Allgemeine Versicherungs-AG

Untersuchungsobjekt: Unfall Premium-Schutz

Prüfbericht-Nr.: 16 TH 1268

 **Versicherungsforen Leipzig**

TÜV
SAARLAND

Prüfbericht 2016

DEVK Allgemeine Versicherungs-AG
Unfall Premium-Schutz

Inhaltsverzeichnis

Methodik	3
1.) Bewertungsansatz	3
2.) Bewertungs-Modell	4
3.) Gründe für den Bewertungsansatz	5
Gewichtung	7
1.) Basisdaten	7
2.) Fragebogen	8
3.) Gesamtergebnis	8
Auswertung	9
1.) Kernproduktelemente	9
2.) Erweiterte Leistungselemente	10
3.) Serviceelemente	12
4.) Verständlichkeit	13
5.) Unternehmenselemente	14
Summary	15
Haftungsausschluss	16
Kontaktdaten und Ansprechpartner	17

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig

T +49 (0)341 / 98988 - 0 | **F** +49 (0)341 / 98988 - 9199

E kontakt@versicherungsforen.net | **I** www.versicherungsforen.net

Geschäftsführer: Dipl.-Kfm. Markus Rosenbaum, Dipl.-Winf. Jens Ringel

Amtsgericht Leipzig HRB 25803 | USt.-IdNr.: DE268226821

TÜV Saarland Holding GmbH

Am TÜV 1 | 66280 Sulzbach

T +49 (0)6897 / 506 - 101 | **F** +49 (0)6897 / 506 - 205

E info@tuev-saar.de | **I** www.tuev-saar.de

Vorstand Dipl.-Wirtsch.-Ing. Christian Kockler, MBA

Handelsregister Saarbrücken: HRB 812 | USt.-IdNr.: DE 07014001535

Methodik

1.) Bewertungsansatz

Das Bewertungsmodell zur Beurteilung von Unfallversicherungen basiert auf einem mehrdimensionalen Ansatz, der neben den Produktelementen auch erweiterte Leistungs-, Service-, Verständlichkeits- und Unternehmenselemente berücksichtigt. Das Ziel dieser Betrachtungsweise ist die Abdeckung aller einerseits preisrelevanten und -bildenden sowie andererseits kaufentscheidungsrelevanten Komponenten einer Unfallversicherung.

Das Bewertungsmodell besteht aus fünf Ebenen:

» Kernproduktelemente

Unter dem Kernprodukt sind die vertraglichen Leistungsbestandteile nach Maßgabe der Allgemeinen Versicherungsbedingungen bzw. der Allgemeinen Bedingungen für die Unfallversicherungen zu verstehen. Es wird überprüft, welche Leistungen im Schadenfall eingeschlossen sind und welche nicht. Ein weiteres Element des Kernproduktes ist der Preis. Hierzu wird ein Preis-Leistungs-Verhältnis ermittelt, welches die fünf untersuchten Ebenen berücksichtigt: Kernproduktelemente, erweiterte Leistungselemente, Serviceelemente, Verständlichkeit und Unternehmenselemente.

» Erweiterte Leistungselemente

Erweiterte Leistungselemente sind Leistungsbestandteile, die nicht standardmäßig angeboten werden und somit keine Kernproduktelemente darstellen. Das umfasst zum einen die materiell-inhaltliche Ergänzung zu den Kernproduktelementen, wie beispielsweise die Absicherung zusätzlicher Gefahren und Tätigkeiten, aber auch die Erweiterung des mitversicherten Personenkreises.

» Serviceelemente

Unter den Serviceelementen sind alle Leistungen der Kundenbetreuung und des Kundendienstes bezogen auf die allgemeine Beratung und auf den Service im Schadenfall zu verstehen. Die Versicherungskunden werden hinsichtlich ihrer konkreten subjektiven Empfindungen, Meinungen und Erfahrungen zum Service des jeweiligen Versicherungsunternehmens befragt.

» Verständlichkeit

Um die Verständlichkeit der Versicherungsdokumente zu messen, wird auf die Methodik des »Hohenheimer Verständlichkeitsindex« zurückgegriffen. Der Index bezieht verschiedene wissenschaftlich anerkannte Lesbarkeitsformeln und Merkmale der Textverständlichkeit in seine Analyse ein und ermöglicht eine objektive und vergleichende Bewertung der Verständlichkeit von Texten.

» **Unternehmenselemente**

Bei den Unternehmenselementen werden Kennzahlen der Sicherheit, der Wirtschaftlichkeit und des Vertrauens (gemessen an dem Hilfsindikator »Wachstum«) ermittelt.

2.) **Bewertungs-Modell**

Das Bewertungs-Modell basiert auf einem zweistufigen Konzept. In einer ersten Stufe werden mittels einer repräsentativen Marktbefragung auf neutralem Weg die Gewichtungsfaktoren ermittelt, die bei der zweiten Stufe – der Bewertung der Unfallversicherungen – zur Anwendung kommen.

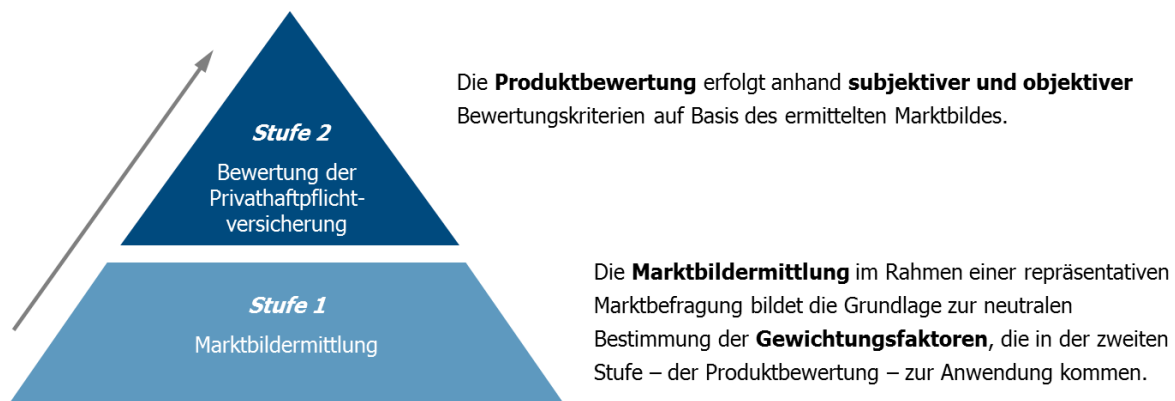


Abbildung 1: Bewertungs-Modell

» **Stufe 1: Marktbildermittlung**

Die Marktbildermittlung (Stufe 1), die der eigentlichen Bewertung der Unfallversicherungen (Stufe 2) vorgelagert ist, dient der neutralen Ermittlung der Gewichtungsfaktoren. Die Vielzahl empirischer Studien belegt, dass für Kunden in der Regel nicht ausschließlich vertraglich fixierte Leistungen und Preise bedeutend sind, sondern auch die Sicherheitsaspekte sowie der Service im Beratungsdialo und im Schadenfall. Daher werden die kaufentscheidungsrelevanten Elemente (Ebene 1 bis 5) auf der Kundenseite anhand ihrer subjektiven Empfindungen hinsichtlich der Wichtigkeit bewertet. Aus diesen Informationen lassen sich die Gewichtungsfaktoren ableiten.

Durch die Befragung einer Anzahl an Personen, die einen repräsentativen Bevölkerungsschnitt in Deutschland darstellen, wird eine allgemeingültige Aussage über die Wichtigkeit der Kundenbedürfnisse und -wünsche hinsichtlich der fünf Ebenen (Kernprodukt, erweiterte Leistungen, Service, Verständlichkeit, Unternehmen) geschaffen.

» **Stufe 2: Bewertung der Versicherungsleistungen**

Die Bewertung der Unfallversicherungen wird im Hinblick auf die Serviceelemente (Ebene 3) durch den Versicherungskunden vorgenommen. Die Bewertung der Kernproduktelemente (Ebene 1), der erweiterten Leistungselemente (Ebene 2), der Verständlichkeit (Ebene 4) und der Unternehmenselemente (Ebene 5) wird neutral und objektiv durchgeführt.

» **Ergebnis**

Jede der fünf Ebenen des Kriterien-Modells erhält nach Abschluss der subjektiven und objektiven Bewertung eine Note. Diese werden mit den jeweils ermittelten Gewichtungsfaktoren aus Stufe 1 gewichtet, so dass eine Gesamtnote berechnet werden kann.

Bei einer Gesamtnote von 1 bis 1,7 (»sehr gut«) bzw. von 1,8 bis 2,25 (»gut«) besteht für die teilnehmende Gesellschaft die Möglichkeit, sich das Ergebnis mit dem TÜV-Siegel zertifizieren zu lassen.

3.) Gründe für den Bewertungsansatz

Durch das Bewertungs-Modell als zwei-Stufen-Konzept wird eine differenzierte Betrachtung ermöglicht. Zunächst werden durch die Marktbefragung Präferenzen hinsichtlich der Versicherungsprodukte und -leistungen ermittelt und transparent dargestellt. Diese haben Einfluss auf den gesamten Bewertungsprozess und damit auf das Endergebnis. Anschließend fließen in die Bewertung die Kundenerfahrungen und -meinungen sowie die objektive Sichtweise auf die Leistungsmerkmale des Produktes ein.

Nachstehend werden die Vorteile der Bewertung der Unfallversicherungen kurz beschrieben:

» **Ganzheitlichkeit**

Dieser Ansatz der Produktbewertung umfasst die Betrachtung von Unternehmens-, Leistungs- und Serviceelementen. Damit werden alle Parameter, die auf den Erfolg einer Versicherungsleistung Einfluss haben, berücksichtigt. Zu welchen Teilen die Aspekte in die Gesamtnote einfließen, wird anhand der ermittelten Gewichtungsfaktoren durch den Markt bestimmt.

» **Wissenschaftliche Fundierung**

Durch das Einbinden der Versicherungsforen Leipzig wird die neutrale und wissenschaftliche Fundierung sichergestellt. Das galt für die Entwicklung des Bewertungskonzeptes und wirkt sich auch auf die Bewertung der Kernproduktelemente (Ebene 1), der erweiterten Leistungselemente (Ebene 2) und der Unternehmenselemente (Ebene 4) im Rahmen des Bewertungsprozesses aus. Damit basiert das Modell auf einem wissenschaftlichen Ansatz, der einerseits fachlich fundiert und andererseits marktorientiert ausgestaltet ist.

» **Neutralität**

Prüfbericht 2016

DEVK Allgemeine Versicherungs-AG
Unfall Premium-Schutz

Die Ermittlung der Gewichtungsfaktoren erfolgt im Rahmen der Marktbildermittlung. Mit welcher prozentualen Gewichtung die fünf Hauptkategorien in die Gesamtbewertung einfließen, wird demnach durch den Markt bestimmt. Durch den Einfluss subjektiver Kundenmeinungen und der objektiven Bewertung der Leistungsmerkmale ist die Neutralität der Produktbewertung sichergestellt.

» **Transparenz**

Die Bewertungskriterien und der Bewertungsmaßstab wurden im Vorfeld bestimmt und offengelegt. Eine kurzfristige Änderung der Parameter wurde nicht vorgenommen und ist zunächst nicht vorgesehen. So haben die teilnehmenden Versicherungsgesellschaften Einblick in die Kriterien und die Bewertungssystematik. Damit wird größtmögliche Transparenz geschaffen.

» **Bekanntheit**

Die Vielzahl bestehender Anbieter von Produktbewertungen ist bei den Endkunden weitestgehend unbekannt. Bei der Erreichung der definierten Endnote (1,0 bis 2,25) besteht die Möglichkeit, sich das Testergebnis mit dem TÜV-Siegel zertifizieren zu lassen. Der Versicherer kann somit ein Siegel nutzen, welches Vertrauen schafft und eine Markenbekanntheit von 98 Prozent aufweist.

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig

T +49 (0)341 / 98988 - 0 | **F** +49 (0)341 / 98988 - 9199

E kontakt@versicherungsforen.net | **I** www.versicherungsforen.net

Geschäftsführer: Dipl.-Kfm. Markus Rosenbaum, Dipl.-Winf. Jens Ringel

Amtsgericht Leipzig HRB 25803 | USt.-IdNr.: DE268226821

TÜV Saarland Holding GmbH

Am TÜV 1 | 66280 Sulzbach

T +49 (0)6897 / 506 - 101 | **F** +49 (0)6897 / 506 - 205

E info@tuev-saar.de | **I** www.tuev-saar.de

Vorstand Dipl.-Wirtsch.-Ing. Christian Kockler, MBA

Handelsregister Saarbrücken: HRB 812 | USt.-IdNr.: DE 07014001535

Prüfbericht 2016

DEVK Allgemeine Versicherungs-AG
Unfall Premium-Schutz

Gewichtung

Auf Basis des Bewertungsmodells wurde in einem ersten Schritt eine Marktforschung (Stufe 1: Marktbildermittlung) über die Prioritäten in der Unfallversicherungen durchgeführt. Dies dient der neutralen Ermittlung der Gewichtungsfaktoren, indem mittels einer repräsentativen Online-Befragung eine Anzahl an Personen nach Ihren persönlichen Erwartungen hinsichtlich Produkt, Service, Verständlichkeit und Unternehmen (Ebenen 1 bis 5) befragt wurden. Das genaue Vorgehen ist im Folgenden dargestellt.

1.) Basisdaten

- » **Grundgesamtheit:** Personen, die sich im Haushalt um Versicherungsangelegenheiten kümmern und die grundsätzlich Interesse an Unfallversicherungen haben und damit zur Bewertung der einzelnen Ebenen in der Lage sind.
- » **Stichprobe:** Repräsentative Aussendung gemäß Bundesländern, Geschlecht und Altersgruppen; keine Quotierung
- » **Erhebungsmethode:** Online-Befragung
- » **Stichprobengröße:** Größe N = 594
- » **Erhebungszeitraum:** März 2016
- » **Split-Variablen:**
 - > Verfügen Sie derzeit über eine Unfallversicherungen?
 - > Wenn ja, wie lange verfügen Sie bereits über diese Unfallversicherungen?
- » **Erhobene Variablen:**
 - > Geschlecht
 - > Altersgruppe
 - > Bundesland
 - > Monatliches Haushaltsnettoeinkommen

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig
T +49 (0)341 / 98988 - 0 | F +49 (0)341 / 98988 - 9199
E kontakt@versicherungsforen.net | I www.versicherungsforen.net
Geschäftsführer: Dipl.-Kfm. Markus Rosenbaum, Dipl.-Winf. Jens Ringel
Amtsgericht Leipzig HRB 25803 | USt.-IdNr.: DE268226821

TÜV Saarland Holding GmbH

Am TÜV 1 | 66280 Sulzbach
T +49 (0)6897 / 506 - 101 | F +49 (0)6897 / 506 - 205
E info@tuev-saar.de | I www.tuev-saar.de
Vorstand Dipl.-Wirtsch.-Ing. Christian Kockler, MBA
Handelsregister Saarbrücken: HRB 812 | USt.-IdNr.: DE 07014001535

2.) Fragebogen

Durch die Befragung einer Anzahl an Personen, die einen repräsentativen Bevölkerungsschnitt der Bundesrepublik Deutschland darstellen, wurde eine allgemeingültige Aussage über die Wichtigkeit der Kundenbedürfnisse und -wünsche hinsichtlich der fünf Ebenen (Kernprodukt, erweiterte Leistungen, Service, Verständlichkeit, Unternehmen) geschaffen.

Im Rahmen der Marktforschung geht es um die Einstufung der Einzelaspekte hinsichtlich ihrer Wichtigkeit. In diesem Zusammenhang waren 100 Punkte bzw. Prozent gemäß ihrer Wichtigkeit, die die einzelnen Ebenen aus Sicht der Befragten haben, zu verteilen. Die höchste Prozent- bzw. Punktzahl stellt den wichtigsten Aspekt und die niedrigste Prozent- bzw. Punktzahl den unwichtigsten Aspekt dar. Die Bestandteile der einzelnen Ebenen wurden den Befragten erläutert.

3.) Gesamtergebnis

Das nachstehende Diagramm zeigt die Ergebnisse aus der Marktforschung (Stufe 1). Die Punkte entsprechen der prozentualen Wichtigkeit und bilden die Gewichtungsfaktoren zur Ermittlung der Gesamtnote.

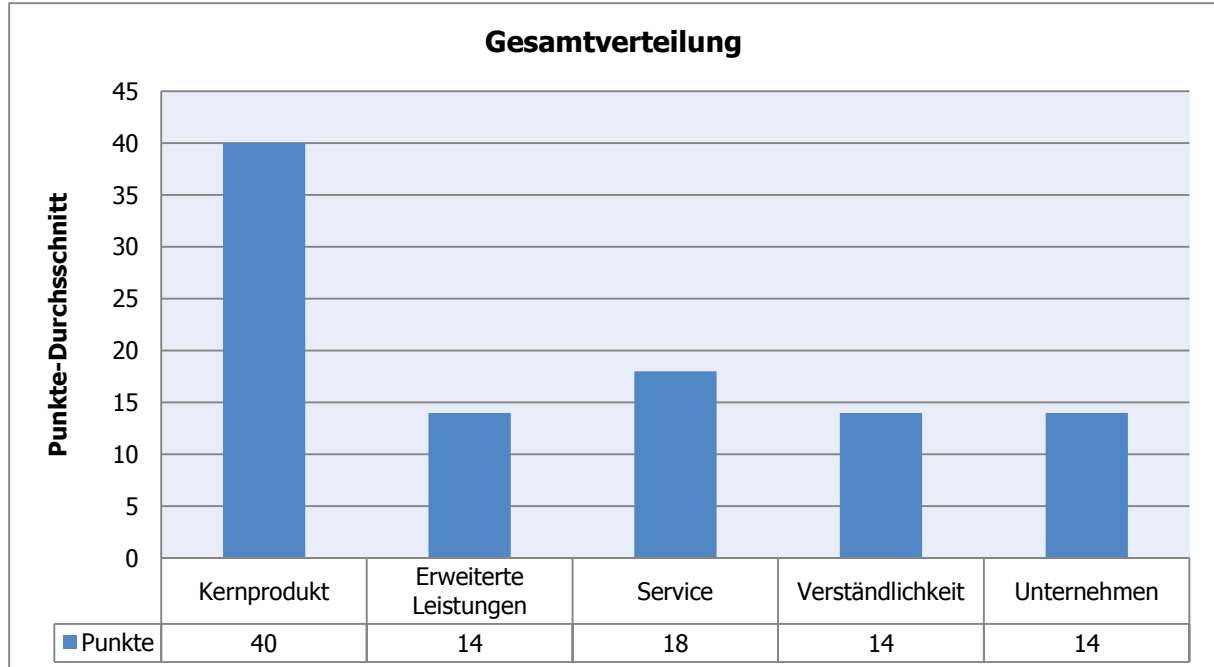


Abbildung 2: Ergebnisse der Marktbildermittlung von März 2016

Auswertung

1.) Kernproduktelemente

Für die Ermittlung einer Note für die Ebene »Kernprodukt« wurden alle relevanten Versicherungsleistungen untersucht. Für jedes Einzelkriterium wurde eine separate »Note« bestimmt. Als Maßstab wurde der GDV-Standard AUB in der Fassung von 2014 herangezogen. Darüber hinaus wurden einzelne Kriterien, welche nicht im Standard enthalten sind, als Basiselemente berücksichtigt, sofern diese aus der Historie heraus bereits als Standardelemente im Markt anzusehen sind. Die als Standard definierten Elemente und die aus diesen abgeleitete Note bildeten das Benchmark für die Bewertung der einzelnen Kriterien der Ebene »Kernprodukt«.

Die einzelnen Kernproduktelemente wurden für die Auswertung zu insgesamt acht Kategorien gruppiert:

- » **Versicherungsumfang:** Diese Kategorie beinhaltet den grundsätzlichen Geltungsbereich sowie die versicherten Leistungsarten, die letztlich den Leistungsumfang der zu untersuchenden Unfallversicherung bestimmen.
- » **Invaliditäts-/Todesfalleistung:** Hierunter fallen alle Kriterien, nach welchen das Maß an Invalidität vertraglich bewertet wird. Zu dieser Kategorie gehören weiterhin die Bedingungen zum Auszahlen der Todesfalleistung.
- » **Rente & Tagegelder:** In dieser Kategorie werden die Aspekte aller Tagegelder (Krankenhaus-, Genesungs-, Unfalltagegeld) sowie der Unfallrente subsumiert. Bewertet werden Voraussetzung, Beginn, Dauer und Höhe der Tagegeld- bzw. Rentenleistung.
- » **Kosten für Such-, Rettungs- oder Bergungseinsätze:** Hier wird untersucht ob und wenn ja in welchem Umfang Such-, Rettungs- und Bergungsaufwände versichert sind.
- » **Assistance-Leistungen:** Haushaltsnahe Assistance-Leistungen und Mobilitäts-Services sind Marktstandard in der privaten Unfallversicherung. In dieser Kategorie wird der Leistungsumfang der Assistance untersucht. Es werden nur die Assistance-Leistungen bewertet, die als Marktstandard anzusehen sind. Weitergehende Leistungen werden in Ebene 2 – erweiterte Leistungselemente – betrachtet.
- » **Mitwirkungsanteil:** In dieser Kategorie wird bewertet, ab wann und in welcher Höhe Kunden mit einer Leistungsminderung bei der Mitwirkung von Krankheiten oder Gebrechen rechnen müssen.
- » **Laufzeit & Kündigung:** Diese Kategorie beinhaltet wesentliche Merkmale zu Sonderkündigungsrechten und den allgemeinen Vertragslaufzeiten des Unfallversicherungsvertrages.

- » **Obliegenheiten:** Zusammengefasste Bewertung aller Fristen, die Versicherer und Versicherungsnehmer einhalten müssen. Hierunter fällt auch, unter welchen Bedingungen der Versicherungsvertrag umgestellt werden kann.

Für die Bewertung der Prämienhöhe wurde ein lineares Regressionsmodell herangezogen. Mittels dieses Modells wurde bestimmt, welchen Einfluss die einzelnen Bewertungsebenen auf den Preis haben. Im Ergebnis ist für jedes Produkt ein »marktüblicher« Preis ermittelt worden, der als »Benchmark« für das Untersuchungsobjekt dient. Anschließend wurde der für das Produkt aufgerufene Preis dem ermittelten »marktüblichen« Preis gegenübergestellt. Abhängig von der Abweichung zwischen diesen beiden Werten erfolgte die Benotung der Preiskomponente. Durch dieses Vorgehen wird die Berücksichtigung des konkreten Preis-Leistungsverhältnisses des Produktes in der Bewertung sichergestellt. Abschließend erfolgt die Gewichtung zwischen den Bereichen Preis und Versicherungsleistungen auf Basis von Gewichtungsfaktoren, die im Rahmen der Marktbildermittlung erhoben wurden.

Die DEVK Allgemeine Versicherungs-AG erhält in der **Gesamtbewertung der Kernproduktelemente** für die enthaltenen Versicherungsleistungen im Produkt »Unfall Premium-Schutz« sowie die dafür fälligen Prämienzahlungen die Note »**SEHR GUT**«.

2.) Erweiterte Leistungselemente

Bei der Bewertung der erweiterten Leistungen wurde ein Katalog an einzelnen Kriterien herangezogen. In Abhängigkeit des (Zusatz-)Angebotes seitens des Versicherungsunternehmens bestand die Möglichkeit über den Katalog hinaus zusätzliche Punkte zu erreichen.

Die einzelnen Kriterien wurden für die Auswertung in sieben Kategorien zusammengefasst.

- » **Erweiterte Service-/Assistance-Leistungen:** Die Kategorie umfasst das Leistungsspektrum des Assistance-Angebotes abseits des Marktstandards. Dazu zählen beispielsweise Fahrdienste zu Freizeitveranstaltungen oder das Angebot einer Familienhilfe.
- » **Zusätzliche Kostenübernahmen (inkl. Sofort- und Übergangsleistungen):** Hierunter fallen alle zusätzlich erbrachten monetären Leistungen sowie der Umfang erstatteter Behandlungskosten. Hierzu gehören auch Art und Umfang von Sofortleistungen bei bestimmten Verletzungsarten.
- » **Reha-Management:** Diese Kategorie umfasst den Umfang des Rehabilitations-Managements. Findet beispielsweise eine individuelle Betreuung des Versicherten statt? Oder werden Reha-Maßnahmen zur Berufseingliederung erbracht etc.
- » **Erweiterter Unfallbegriff:** Hierunter fallen alle über die Kernleistung hinaus versicherten Unfallursachen, z.B. Herzinfarkt, Schlaganfall oder Übermüdung.

Prüfbericht 2016

DEVK Allgemeine Versicherungs-AG
Unfall Premium-Schutz

- » **Zusätzlich versicherte Gefahren:** Neben dem marktüblichen Standardumfang werden oftmals weitere Gefahren versichert, beispielsweise Vergiftungen oder Infektionen. Der Umfang aller zusätzlich versicherten Gefahren wird in dieser Kategorie bewertet.
- » **Wahlrecht Progression:** In diese Kategorie wird die Möglichkeit einer progressiven Staffelung bei den Leistungen Invaliditätssumme und Unfallrente untersucht.
- » **Sonstige Leistungen:** Darunter fällt das gesamte restliche Leistungsspektrum, welches keiner gesonderten Kategorie zugeordnet werden kann. Beispielsweise die Mitversicherung von Verwandten oder die Fortführung des Vertrages bei Erwerbseinschränkung.

Die Beurteilung des erweiterten Leistungsumfangs erfolgte unter Berücksichtigung des Leistungsspektrums im Unfallversicherungsmarkt. Jede Zusatzleistung wurde hinsichtlich ihrer Ausgestaltung bzw. ihres Umfangs betrachtet und in Abgleich mit dem Marktbild, welches wir mit 50 % bewertet haben, bewertet. Demnach wurde festgelegt, dass für das Erreichen der Höchstnote insgesamt 65 % ausreichend sind.

Für das Angebot von erweiterten Leistungen erhält die DEVK Allgemeine Versicherungs-AG für das Produkt »Unfall Premium-Schutz« die Note »**SEHR GUT**«

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig

T +49 (0)341 / 98988 - 0 | **F** +49 (0)341 / 98988 - 9199

E kontakt@versicherungsforen.net | **I** www.versicherungsforen.net

Geschäftsführer: Dipl.-Kfm. Markus Rosenbaum, Dipl.-Winf. Jens Ringel

Amtsgericht Leipzig HRB 25803 | USt.-IdNr.: DE268226821

TÜV Saarland Holding GmbH

Am TÜV 1 | 66280 Sulzbach

T +49 (0)6897 / 506 - 101 | **F** +49 (0)6897 / 506 - 205

E info@tuev-saar.de | **I** www.tuev-saar.de

Vorstand Dipl.-Wirtsch.-Ing. Christian Kockler, MBA

Handelsregister Saarbrücken: HRB 812 | USt.-IdNr.: DE 07014001535

3.) Serviceelemente

Im Rahmen der Servicebefragung wurde die Kundenzufriedenheit mit den Service-Leistungen der DEVK Allgemeine Versicherungs-AG gemessen. Die Befragung fand im Zeitraum Januar bis Februar 2016 statt. Insgesamt wurden 4.000 Fragebögen postalisch versandt. Es antworteten insgesamt 444 Personen, was einer Rücklaufquote von 11,1 % entspricht.

Die Kunden der DEVK Allgemeine Versicherungs-AG wurden aufgefordert, ihre Zufriedenheit mit ihrer Unfallversicherung hinsichtlich einzelner Kriterien auf einer Skala von 1 (sehr zufrieden) bis 5 (völlig unzufrieden) zu bewerten sowie die fünf für sie persönlich wichtigsten Kriterien zu benennen.

Die grundsätzliche subjektive Erwartung der Kunden kann über diese Befragung ermittelt werden. Allerdings handelt es sich dabei nicht um die Aspekte, die im tatsächlichen Kontakt zum Unternehmen die Meinung entscheidend bilden. Das können ganz andere Faktoren sein, welchen sich der Kunde bei der Selbsteinschätzung nicht zwingend bewusst ist. Man spricht in diesem Zusammenhang auch von „Moments of Truth“, also Momenten der Wahrheit, die die Meinung des Kunden ins Positive oder Negative wenden. In diesem Zusammenhang finden Korrelationen Anwendung, die über mathematische Zusammenhänge ermittelt werden. Dabei spielen Bewertungsunterschiede zwischen der Gesamtzufriedenheit und den Einzelkriterien eine bedeutende Rolle. Der Korrelationskoeffizient bewegt sich zwischen 0 und 1. Je größer er ist, umso stärker beeinflusst das Einzelkriterium die Gesamtzufriedenheit.

Die Befragung setzte sich insgesamt aus folgenden Bestandteilen zusammen:

- » Gesamturteil
- » Beurteilung der Einzelkriterien
- » Wichtigkeitseinstufung der Einzelkriterien
- » Zusatzfragen der DEVK Allgemeine Versicherungs-AG
- » Statistischen Merkmalen

Im Gesamtergebnis erhält die DEVK Allgemeine Versicherungs-AG für die Ebene »Serviceleistungen« die Note **»SEHR GUT«**.

4.) Verständlichkeit

Um die Verständlichkeit der Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) objektiv zu erfassen, werden vier, für die deutsche Sprache validierte, Lesbarkeitsformeln berechnet. Zusammengefasst im »Hohenheimer Verständlichkeitsindex« werden dabei folgende Formeln verwendet: Amstad-Formel, Wiener Sachtext-Formeln, SMOG-Index (Deutsch) und Lix Lesbarkeitsindex. Zusätzlich zu den Formeln werden weitere, für die Verständlichkeit relevante, Textparameter ermittelt und in den Index einbezogen:

- » Durchschnittliche Satzteil- bzw. Satzlänge
- » Anteil an langen Wörter, Satzteilen bzw. Sätzen
- » Anteil an den verschiedenen Wortarten
- » Anteil an Füllwörtern, Fremdwörtern bzw. Anglizismen
- » Anteil an Sätzen im Passiv- bzw. Nominalstil

Die Bestnote wird bei einem Hohenheimer Verständlichkeitsindex von über 10 vergeben. Ab diesem Wert besitzt ein Dokument einen Verständlichkeitsgrad auf dem Niveau »allgemein verständlich«.

Im Gesamtergebnis erhält die DEVK Allgemeine Versicherungs-AG für die AVB des Produktes »Unfall Premium-Schutz« auf Ebene »Verständlichkeit« die Note **»SEHR GUT«**.

5.) Unternehmenselemente

Für die Bewertung der einzelnen Unternehmenselemente wurden die Geschäftsberichte der vergangenen fünf Jahre analysiert. Alle Informationen wurden ausschließlich aus dem frei zugänglichen Datenpool ermittelt. Hauptfokus der Untersuchung lag auf den folgenden Kennzahlen, die sich wiederum aus einzelnen Kriterien zusammensetzen:

- » **Wachstum:** Das Wachstum ist ein Indikator für das einem Unternehmen entgegengebrachte Vertrauen. Aus diesem Grund war es erforderlich, diese Kennzahl in die Bewertung einfließen zu lassen. Die Kennzahl wurde aus der »Zuwachsrate an Versicherungsverträgen«, der »Zuwachsrate an Versicherungsprämien« und dem »Marktanteil« gebildet.
- » **Wirtschaftlichkeit:** Aus den Wirtschaftlichkeitskennzahlen »Nettoverzinsung« und »Marktwertverzinsung« wurde eine Kennzahl ermittelt, die gemeinsam mit der Combined Ratio die Teilnote »Wirtschaftlichkeit« ergibt.
- » **Sicherheit:** Die Kennzahl Sicherheit setzt sich aus der »Spätschadenquote« und der »Solvabilitätsquote« zusammen.

Gemessen an den Marktdaten und -zahlen der Branche, wurde die Gesamtnote für die Ebene »Unternehmen« ermittelt. Im Marktvergleich erreicht die DEVK Allgemeine Versicherungs-AG in der Kategorie Unternehmenselemente die Note »**BEFRIEDIGEND**«.

Prüfbericht 2016

DEVK Allgemeine Versicherungs-AG
Unfall Premium-Schutz

Summary

» Unternehmen:

DEVK Allgemeine Versicherungs-AG
Riehler Straße 190
50735 Köln

T +49 (0) 800 / 4 757 757
F +49 (0) 221 / 757 2200
I www.devk.de

» Bewertung:

Die Bewertung für das Produkt »Unfall Premium-Schutz« der DEVK Allgemeine Versicherungs-AG wurde im Zeitraum März 2016 bis Mai 2016 durchgeführt. In diesem Zeitraum wurden Produkt-, Leistungs- und Unternehmenskriterien geprüft sowie eine Kundenzufriedenheitsbefragung durchgeführt.

» Ergebnis:

Die Versicherungsforen Leipzig und der TÜV Saarland vergeben der DEVK Allgemeine Versicherungs-AG für das Produkt »Unfall Premium-Schutz« mit 1,5 die Gesamtnote »**SEHR GUT**«.

Mit diesem Ergebnis besteht die Möglichkeit die Lizenz für die Nutzung des nachstehenden Siegels zu erwerben.



Die Gesamtnote setzt sich aus den beschriebenen Einzelergebnissen zusammen, die mit neutral ermittelten Gewichtungsfaktoren bewertet wurden:

Untersuchungsebenen	Ergebnis	Gewichtung in %
Kernprodukt	»sehr gut«	40
Erweiterte Leistungen	»sehr gut«	14
Service	»sehr gut«	18
Verständlichkeit	»sehr gut«	14
Unternehmen	»befriedigend«	14

-15-

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig
T +49 (0)341 / 98988 - 0 | **F** +49 (0)341 / 98988 - 9199
E kontakt@versicherungsforen.net | **I** www.versicherungsforen.net
Geschäftsführer: Dipl.-Kfm. Markus Rosenbaum, Dipl.-Winf. Jens Ringel
Amtsgericht Leipzig HRB 25803 | USt.-IdNr.: DE268226821

TÜV Saarland Holding GmbH

Am TÜV 1 | 66280 Sulzbach
T +49 (0)6897 / 506 - 101 | **F** +49 (0)6897 / 506 - 205
E info@tuev-saar.de | **I** www.tuev-saar.de
Vorstand Dipl.-Wirtsch.-Ing. Christian Kockler, MBA
Handelsregister Saarbrücken: HRB 812 | USt.-IdNr.: DE 07014001535

Prüfbericht 2016

DEVK Allgemeine Versicherungs-AG
Unfall Premium-Schutz

Haftungsausschluss

Die vorliegende Produktbewertung wurde im Auftrag der DEVK Allgemeine Versicherungs-AG durch die Versicherungsforen Leipzig GmbH und die TÜV Saarland Holding GmbH durchgeführt. Die in der Bewertung verarbeiteten Informationen beruhen auf öffentlich zugänglichen Quellen, Angaben durch die DEVK Allgemeine Versicherungs-AG sowie Servicebewertungen von Kunden der DEVK Allgemeine Versicherungs-AG. Alle Bewertungsergebnisse basieren auf einer Beurteilung der für den Untersuchungszeitraum geltenden Unternehmens-, Produkt- und Marktsituation. Aus diesem Grund sind alle enthaltenen Angaben unverbindlich.

Die Versicherungsforen Leipzig GmbH und die TÜV Saarland Holding GmbH übernehmen keine Garantie für die Richtigkeit, Verlässlichkeit und Vollständigkeit der in dieser Produktbewertung enthaltenen Daten und Informationen.

Dieser Bericht ist ausschließlich für interne Zwecke der DEVK Allgemeine Versicherungs-AG vorgesehen und stellt keine Handlungsempfehlung zu einem Vertragsabschluss oder einer Vertragsbeendigung mit der DEVK Allgemeine Versicherungs-AG dar.

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig

T +49 (0)341 / 98988 - 0 | **F** +49 (0)341 / 98988 - 9199

E kontakt@versicherungsforen.net | **I** www.versicherungsforen.net

Geschäftsführer: Dipl.-Kfm. Markus Rosenbaum, Dipl.-Winf. Jens Ringel

Amtsgericht Leipzig HRB 25803 | USt.-IdNr.: DE268226821

TÜV Saarland Holding GmbH

Am TÜV 1 | 66280 Sulzbach

T +49 (0)6897 / 506 - 101 | **F** +49 (0)6897 / 506 - 205

E info@tuev-saar.de | **I** www.tuev-saar.de

Vorstand Dipl.-Wirtsch.-Ing. Christian Kockler, MBA

Handelsregister Saarbrücken: HRB 812 | USt.-IdNr.: DE 07014001535

Prüfbericht 2016

DEVK Allgemeine Versicherungs-AG
Unfall Premium-Schutz

Kontakt- und Ansprechpartner

Gesamtmodell, Kernprodukt-, Preis und Unternehmensbewertung:

Dipl.-Math. Justus Lücke

Aktuar DAV e.V.

Leiter Kompetenzteam „Aktuariat, Produkt- und Risikomanagement“

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig

T +49 (0) 341 / 98988 - 251

E justus.luecke@versicherungsforen.net

I www.versicherungsforen.net

Service- und Verständlichkeitsbewertung:

Dipl.-Kfm. Thomas Fischmann

Leiter TÜV Service Zertifizierung

TÜV Saarland Holding GmbH

Am TÜV 1 | 66280 Sulzbach

T +49 (0) 6897 / 50 65 71

E thomas.fischmann@tuev-saar.de

I www.tuev-saarland.de

Karsten Düh

Vertriebsleiter

TÜV Saarland Holding GmbH

Rosenkavalierplatz 18 | 81925 München

T +49 (0) 89 / 540474340

E karsten.dueh@tuev-saar.de

I www.tuev-saarland.de

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig

T +49 (0)341 / 98988 - 0 | **F** +49 (0)341 / 98988 - 9199

E kontakt@versicherungsforen.net | **I** www.versicherungsforen.net

Geschäftsführer: Dipl.-Kfm. Markus Rosenbaum, Dipl.-Winf. Jens Ringel

Amtsgericht Leipzig HRB 25803 | USt.-IdNr.: DE268226821

TÜV Saarland Holding GmbH

Am TÜV 1 | 66280 Sulzbach

T +49 (0)6897 / 506 - 101 | **F** +49 (0)6897 / 506 - 205

E info@tuev-saar.de | **I** www.tuev-saar.de

Vorstand Dipl.-Wirtsch.-Ing. Christian Kockler, MBA

Handelsregister Saarbrücken: HRB 812 | USt.-IdNr.: DE 07014001535