

# Verbraucherinformation 2019

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

**Unternehmen:** Volkswagen Autoversicherung AG

**Untersuchungsobjekt:** Kfz-Versicherung

**Prüfbericht-Nr.:** 19TH1590

 **Versicherungsforen Leipzig**

**TÜV**  
SAARLAND

# Verbraucherinformation 2019

Volkswagen Autoversicherung AG  
Kfz-Versicherung

## Inhaltsverzeichnis

Methodik	2
1.) Bewertungsansatz	2
2.) Bewertungs-Modell	3
3.) Gründe für den Bewertungsansatz	4
Gewichtung	6
1.) Basisdaten	6
2.) Fragebogen	7
3.) Gesamtergebnis	7
Auswertung	8
1.) Kernproduktelemente	8
2.) Erweiterte Leistungselemente	10
3.) Serviceelemente	11
4.) Verständlichkeit	12
5.) Unternehmenselemente	13
Summary	14
Haftungsausschluss	15
Kontaktdaten und Ansprechpartner	16

### Versicherungsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig

**T** +49 341 98988 0 | **F** +49 341 98988 9199

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

Geschäftsführer: Dipl.-Math. Justus Lücke, Dipl.-Winf. Jens Ringel

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

### TÜV Saarland Holding GmbH

Am TÜV 1 | 66280 Sulzbach

**T** +49 6897 506 101 | **F** +49 6897 506 205

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

Geschäftsführer: Thorsten Greiner

Handelsregister Saarbrücken: HRB 812 | USt.-IdNr.: DE07014001535

# Verbraucherinformation 2019

Volkswagen Autoversicherung AG  
Kfz-Versicherung

## Methodik

### 1.) Bewertungsansatz

Das Bewertungsmodell zur Beurteilung von Kraftfahrtversicherungen 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 Kraftfahrtversicherung.

Das Bewertungsmodell besteht aus fünf Ebenen:

#### » **Kernproduktelemente**

Unter dem Kernprodukt sind die vertraglichen Leistungsbestandteile nach Maßgabe der Allgemeinen Versicherungsbedingungen / der Allgemeinen Bedingungen für die Kraftfahrtversicherung 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 Erweiterung des Versicherungsschutzes bei Unfällen im Ausland, und zum anderen das Angebot von Assistance- und Service-Leistungen in Form von Kfz-Schutzbriefen.

#### » **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**

-2-

#### **Versicherungsforen Leipzig GmbH**

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig

**T** +49 341 98988 0 | **F** +49 341 98988 9199

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

Geschäftsführer: Dipl.-Math. Justus Lücke, Dipl.-Winf. Jens Ringel

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

#### **TÜV Saarland Holding GmbH**

Am TÜV 1 | 66280 Sulzbach

**T** +49 6897 506 101 | **F** +49 6897 506 205

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

Geschäftsführer: Thorsten Greiner

Handelsregister Saarbrücken: HRB 812 | USt.-IdNr.: DE07014001535

# Verbraucherinformation 2019

Volkswagen Autoversicherung AG  
Kfz-Versicherung

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 Kraftfahrtversicherung – zur Anwendung kommen.



**Abbildung 1: Bewertungs-Modell**

## » **Stufe 1: Marktbildermittlung**

Die Marktbildermittlung (Stufe 1), die der eigentlichen Bewertung der Kraftfahrtversicherung (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.

-3-

### **Versicherungsforen Leipzig GmbH**

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig

T +49 341 98988 0 | F +49 341 98988 9199

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

Geschäftsführer: Dipl.-Math. Justus Lücke, Dipl.-Winf. Jens Ringel

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

### **TÜV Saarland Holding GmbH**

Am TÜV 1 | 66280 Sulzbach

T +49 6897 506 101 | F +49 6897 506 205

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

Geschäftsführer: Thorsten Greiner

Handelsregister Saarbrücken: HRB 812 | USt.-IdNr.: DE07014001535

# Verbraucherinformation 2019

Volkswagen Autoversicherung AG  
Kfz-Versicherung

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 Kraftfahrtversicherung 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 Kraftfahrtversicherung 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**

-4-

#### **Versicherungsforen Leipzig GmbH**

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig

T +49 341 98988 0 | F +49 341 98988 9199

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

Geschäftsführer: Dipl.-Math. Justus Lücke, Dipl.-Winf. Jens Ringel

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

#### **TÜV Saarland Holding GmbH**

Am TÜV 1 | 66280 Sulzbach

T +49 6897 506 101 | F +49 6897 506 205

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

Geschäftsführer: Thorsten Greiner

Handelsregister Saarbrücken: HRB 812 | USt.-IdNr.: DE07014001535

# Verbraucherinformation 2019

Volkswagen Autoversicherung AG  
Kfz-Versicherung

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 5) im Rahmen des Bewertungsprozesses aus. Damit basiert das Modell auf einem wissenschaftlichen Ansatz, der einerseits fachlich fundiert und andererseits marktorientiert ausgestaltet ist.

## » **Neutralität**

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** +49 341 98988 0 | **F** +49 341 98988 9199

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

Geschäftsführer: Dipl.-Math. Justus Lücke, Dipl.-Winf. Jens Ringel

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

### **TÜV Saarland Holding GmbH**

Am TÜV 1 | 66280 Sulzbach

**T** +49 6897 506 101 | **F** +49 6897 506 205

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

Geschäftsführer: Thorsten Greiner

Handelsregister Saarbrücken: HRB 812 | USt.-IdNr.: DE07014001535

# Verbraucherinformation 2019

Volkswagen Autoversicherung AG  
Kfz-Versicherung

## Gewichtung

Auf Basis des Bewertungsmodells wurde in einem ersten Schritt eine Marktforschung (Stufe 1: Marktbildermittlung) über die Prioritäten in der Kraftfahrtversicherung 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 Kraftfahrtversicherungen 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 = 576
- » **Erhebungszeitraum:** März 2018
- » **Split-Variablen:**
  - > Verfügen Sie derzeit über eine Kraftfahrtversicherung?
  - > Wenn ja, wie lange verfügen Sie bereits über diese Kraftfahrtversicherung?
- » **Erhobene Variablen:**
  - > Geschlecht
  - > Altersgruppe
  - > Bundesland
  - > Monatliches Haushaltsnettoeinkommen

#### Versicherungsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig  
T +49 341 98988 0 | F +49 341 98988 9199  
E kontakt@versicherungsforen.net | I www.versicherungsforen.net  
Geschäftsführer: Dipl.-Math. Justus Lücke, Dipl.-Winf. Jens Ringel  
Amtsgericht Leipzig HRB 25803 | USt.-IdNr.: DE268226821

#### TÜV Saarland Holding GmbH

Am TÜV 1 | 66280 Sulzbach  
T +49 6897 506 101 | F +49 6897 506 205  
E info@tuev-saar.de | I www.tuev-saar.de  
Geschäftsführer: Thorsten Greiner  
Handelsregister Saarbrücken: HRB 812 | USt.-IdNr.: DE07014001535

# Verbraucherinformation 2019

Volkswagen Autoversicherung AG  
Kfz-Versicherung

## 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.

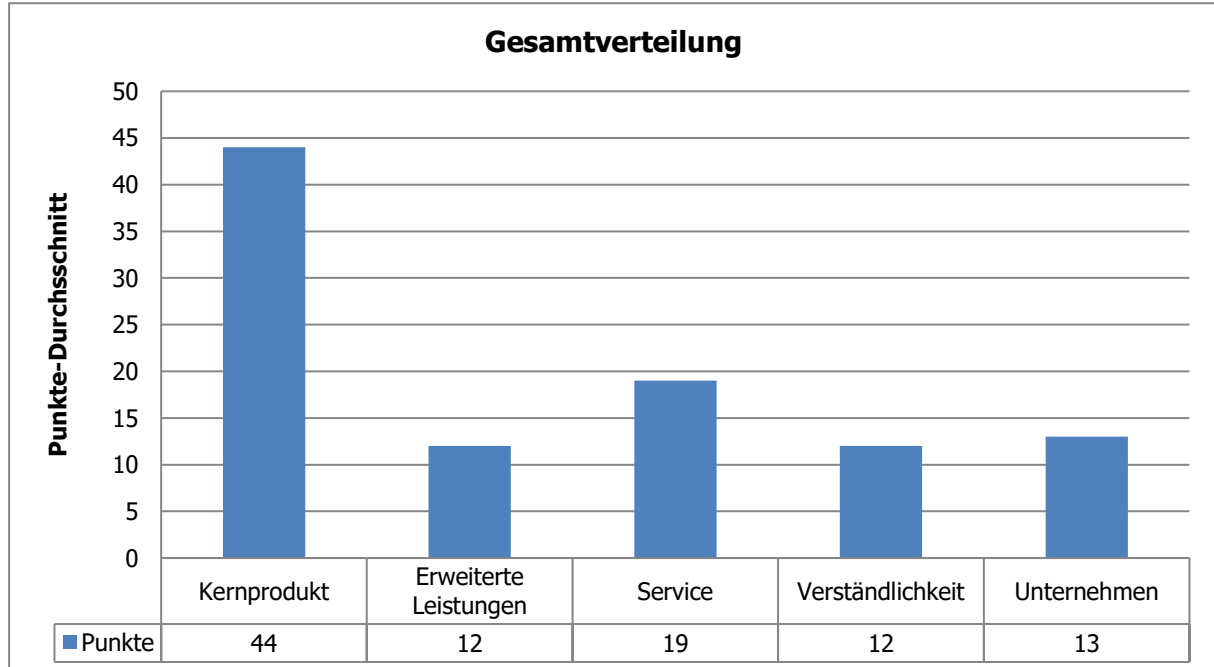


Abbildung 2: Ergebnisse der Marktbildermittlung vom März 2018



# Verbraucherinformation 2019

Volkswagen Autoversicherung AG  
Kfz-Versicherung

## 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 AKB in der Fassung von 2015 (Stand Juli 2016) herangezogen. Darüber hinaus wurden einzelne Kriterien, welche nicht im Standard enthalten sind, als Basiselemente berücksichtigt, sofern diese aus der Historie heraus bereits als Standardelemente anzusehen sind. Die als Standard definierten Elemente und die aus diesem abgeleitete Note bildeten das Benchmark für die Bewertung der einzelnen Kriterien der Ebene »Kernprodukt«.

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

- » **Leistungsumfang Kfz-Haftpflicht:** Diese Kategorie umfasst den grundsätzlichen Geltungsbereich sowie die versicherten Leistungsarten in der Kfz-Haftpflichtversicherung.
- » **Leistungsumfang Kaskoversicherung:** Diese Kategorie umfasst den grundsätzlichen Geltungsbereich sowie die versicherten Leistungsarten in der Teil- und Vollkaskoversicherung.
- » **Pflichten und Obliegenheiten:** Zusammengefasste Bewertung aller Verpflichtungen, die Versicherer und Versicherungsnehmer einhalten müssen.
- » **Laufzeit & Kündigung:** Diese Kategorie beinhaltet wesentliche Merkmale zu Kündigungsrechten und den allgemeinen Vertragslaufzeiten des Kraftfahrtversicherungsvertrages.
- » **Schadenfreiheitsrabatt-System:** Hierunter fallen alle Regelungen zum Schadenfreiheitsrabatt-System, bspw. Ein- und Besserstufung sowie Möglichkeiten zur Übernahme eines Schadenverlaufs.

Für die Bewertung der Prämienhöhe wurde ein multiples lineares Regressionsmodell herangezogen. Mittels dieses Modells wurde bestimmt, welchen Einfluss die einzelnen Bewertungsebenen auf den Preis haben. Im Ergebnis ist auf Basis dieses Modells 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, so dass eine Bewertung ermöglicht wurde. Abhängig von der Abweichung zwischen diesen beiden Werten erfolgt eine Benotung der Preiskomponente. Durch dieses Vorgehen wird die Berücksichtigung des konkreten Preis-Leistungsverhältnisses (inkl. Service und Unternehmensbewertungen) 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.

# Verbraucherinformation 2019

Volkswagen Autoversicherung AG  
Kfz-Versicherung

Die Volkswagen Autoversicherung AG erhält in der Gesamtbewertung der Kernproduktelemente für die enthaltenen Versicherungsleistungen im Produkt »Kfz-Versicherung« und die dafür fälligen Prämienzahlungen die Note **»SEHR GUT«**.

-9-

## **Versicherungsforen Leipzig GmbH**

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig

**T** +49 341 98988 0 | **F** +49 341 98988 9199

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

Geschäftsführer: Dipl.-Math. Justus Lücke, Dipl.-Winf. Jens Ringel

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

## **TÜV Saarland Holding GmbH**

Am TÜV 1 | 66280 Sulzbach

**T** +49 6897 506 101 | **F** +49 6897 506 205

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

Geschäftsführer: Thorsten Greiner

Handelsregister Saarbrücken: HRB 812 | USt.-IdNr.: DE07014001535

# Verbraucherinformation 2019

Volkswagen Autoversicherung AG  
Kfz-Versicherung

## 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 zusätzlich Punkte zu erreichen.

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

- » **Autoschutzbrief:** In dieser Kategorie werden Umfang von Kostenerstattung und Service des Bestandteiles Autoschutzbrief untersucht.
- » **Erweiterter Leistungsumfang:** Hierunter werden alle zusätzlich versicherten Leistungsarten und Erweiterungen des Kernproduktes bewertet.
- » **Erweiterter Leistungsumfang im Ausland:** Ein zusätzlicher Versicherungsumfang im Ausland, beispielsweise die sogenannte Mallorca-Police, wird in dieser Kategorie bewertet.
- » **Rabattmöglichkeiten:** In dieser Kategorie wird das Vorhandensein zusätzlicher Rabattmöglichkeiten bewertet.

Die Beurteilung des erweiterten Leistungsumfanges erfolgte unter Berücksichtigung des Leistungsspektrums im Kraftfahrtversicherungsmarkt. Jede Zusatzleistung wurde hinsichtlich ihrer Ausgestaltung bzw. ihres Umfangs betrachtet und in Abgleich mit dem Marktbild, welches wir mit 50 Prozent bewertet haben, bewertet. Demnach wurde festgelegt, dass für das Erreichen der Höchstnote insgesamt 80 Prozent ausreichend sind.

Für das Angebot von erweiterten Leistungen erhält die Volkswagen Autoversicherung AG für das Produkt »Kfz-Versicherung« die Note »**SEHR GUT**«.

# Verbraucherinformation 2019

Volkswagen Autoversicherung AG  
Kfz-Versicherung

## 3.) Serviceelemente

Im Rahmen der Servicebefragung wurde die Kundenzufriedenheit mit den Service-Leistungen der Volkswagen Autoversicherung AG gemessen. Die Befragung fand im Zeitraum Dezember 2018 bis Januar 2019 statt. Insgesamt wurden 4.000 Fragebögen postalisch versandt. Es antworteten insgesamt 535 Personen, was einer Rücklaufquote von 13,4 Prozent entspricht.

Die Kunden der Volkswagen Autoversicherung AG wurden aufgefordert, ihre Zufriedenheit mit ihrer Kraftfahrtversicherung 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 Volkswagen Autoversicherung AG
- » Statistischen Merkmalen

Im Gesamtergebnis erhält die Volkswagen Autoversicherung AG für die Ebene »Serviceleistungen« die Note **»GUT«**.

# Verbraucherinformation 2019

Volkswagen Autoversicherung AG  
Kfz-Versicherung

## 4.) Verständlichkeit

Um die Verständlichkeit der Allgemeinen Bedingungen für die Kraftfahrtversicherung (AKB) 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 Volkswagen Autoversicherung AG für die AKB des Produktes »Kfz-Versicherung« auf Ebene »Verständlichkeit« die Note **»SEHR GUT«**.

### Versicherungsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig

**T** +49 341 98988 0 | **F** +49 341 98988 9199

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

Geschäftsführer: Dipl.-Math. Justus Lücke, Dipl.-Winf. Jens Ringel

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

### TÜV Saarland Holding GmbH

Am TÜV 1 | 66280 Sulzbach

**T** +49 6897 506 101 | **F** +49 6897 506 205

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

Geschäftsführer: Thorsten Greiner

Handelsregister Saarbrücken: HRB 812 | USt.-IdNr.: DE07014001535

# Verbraucherinformation 2019

Volkswagen Autoversicherung AG  
Kfz-Versicherung

## 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 »Zuwachsrates an Versicherungsverträgen« und der »Zuwachsrates an Versicherungsprämien« 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 Volkswagen Autoversicherung AG in der Kategorie Unternehmenselemente die Note »**AUSREICHEND**«.

### Versicherungsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig

T +49 341 98988 0 | F +49 341 98988 9199

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

Geschäftsführer: Dipl.-Math. Justus Lücke, Dipl.-Winf. Jens Ringel

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

### TÜV Saarland Holding GmbH

Am TÜV 1 | 66280 Sulzbach

T +49 6897 506 101 | F +49 6897 506 205

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

Geschäftsführer: Thorsten Greiner

Handelsregister Saarbrücken: HRB 812 | USt.-IdNr.: DE07014001535

# Verbraucherinformation 2019

Volkswagen Autoversicherung AG  
Kfz-Versicherung

## Summary

### » Unternehmen:

Volkswagen Autoversicherung AG  
Gifhorner Str. 57  
38112 Braunschweig

**T** +49 531 39397430  
**I** [www.volkswagen-autoversicherung.de](http://www.volkswagen-autoversicherung.de)

### » Bewertung:

Die Bewertung für das Produkt »Kfz-Versicherung« der Volkswagen Autoversicherung AG wurde im Zeitraum Dezember 2018 bis Januar 2019 durchgeführt. In diesem Zeitraum wurden Produkt-, Leistungs- und Unternehmenskriterien geprüft sowie eine Kundenzufriedenheitsbefragung durchgeführt.

### » Ergebnis:

Die Versicherungsforen Leipzig und der TÜV Saarland vergeben der Volkswagen Autoversicherung AG für das Produkt »Kfz-Versicherung« mit 1,7 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:

<b>Untersuchungsebenen</b>	<b>Ergebnis</b>	<b>Gewichtung in %</b>
Kernprodukt	»SEHR GUT«	44
Erweiterte Leistungen	»SEHR GUT«	12
Service	»GUT«	19
Verständlichkeit	»SEHR GUT«	12
Unternehmen	»AUSREICHEND«	13

-14-

#### Versicherungsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig  
**T** +49 341 98988 0 | **F** +49 341 98988 9199  
**E** [kontakt@versicherungsforen.net](mailto:kontakt@versicherungsforen.net) | **I** [www.versicherungsforen.net](http://www.versicherungsforen.net)  
Geschäftsführer: Dipl.-Math. Justus Lücke, Dipl.-Winf. Jens Ringel  
Amtsgericht Leipzig HRB 25803 | USt.-IdNr.: DE268226821

#### TÜV Saarland Holding GmbH

Am TÜV 1 | 66280 Sulzbach  
**T** +49 6897 506 101 | **F** +49 6897 506 205  
**E** [info@tuev-saar.de](mailto:info@tuev-saar.de) | **I** [www.tuev-saar.de](http://www.tuev-saar.de)  
Geschäftsführer: Thorsten Greiner  
Handelsregister Saarbrücken: HRB 812 | USt.-IdNr.: DE07014001535

# Verbraucherinformation 2019

Volkswagen Autoversicherung AG  
Kfz-Versicherung

## Haftungsausschluss

Die vorliegende Produktbewertung wurde im Auftrag der Volkswagen Autoversicherung 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 Volkswagen Autoversicherung AG sowie Servicebewertungen von Kunden der Volkswagen Autoversicherung 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 Volkswagen Autoversicherung AG vorgesehen und stellt keine Handlungsempfehlung zu einem Vertragsabschluss oder einer Vertragsbeendigung mit der Volkswagen Autoversicherung AG dar.

-15-

### Versicherungsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig

**T** +49 341 98988 0 | **F** +49 341 98988 9199

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

Geschäftsführer: Dipl.-Math. Justus Lücke, Dipl.-Winf. Jens Ringel

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

### TÜV Saarland Holding GmbH

Am TÜV 1 | 66280 Sulzbach

**T** +49 6897 506 101 | **F** +49 6897 506 205

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

Geschäftsführer: Thorsten Greiner

Handelsregister Saarbrücken: HRB 812 | USt.-IdNr.: DE07014001535



# Verbraucherinformation 2019

Volkswagen Autoversicherung AG  
Kfz-Versicherung

## Kontakt- und Ansprechpartner

### Gesamtmodell, Kernprodukt-, Preis- und Unternehmensbewertung:

Dipl.-Math. Justus Lücke  
Aktuar DAV e.V.  
Geschäftsführer

Versicherungsforen Leipzig GmbH  
Hainstraße 16 | 04109 Leipzig

**T** +49 341 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 6897 506 571  
**E** thomas.fischmann@tuev-saar.de  
**I** www.tuev-saar.de

Hans-Dieter Flesch  
Vertriebsleiter TÜV Saarland - TSC

TÜV Saarland Holding GmbH  
Am TÜV 1 | 66280 Sulzbach

**T** +49 6897 506 573  
**E** hans-dieter.flesch@tuev-saar.de  
**I** www.tuev-saar.de

#### Versicherungsforen Leipzig GmbH

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

#### TÜV Saarland Holding GmbH

Am TÜV 1 | 66280 Sulzbach  
**T** +49 6897 506 101 | **F** +49 6897 506 205  
**E** info@tuev-saar.de | **I** www.tuev-saar.de  
Geschäftsführer: Thorsten Greiner  
Handelsregister Saarbrücken: HRB 812 | USt.-IdNr.: DE07014001535