

# Prüfbericht 2019

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

**Unternehmen:** Allianz Versicherungs-AG

**Untersuchungsobjekt:** Kfz-Versicherung Premium

**Prüfbericht-Nr.:** 19 BS 1645

 **Versicherungsforen Leipzig**

**TÜV**  
SAARLAND

# Prüfbericht 2019

Allianz Versicherungs-AG  
Kfz-Versicherung Premium

## 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	12
3.) Serviceelemente	14
4.) Verständlichkeit	17
5.) Unternehmenselemente	18
Summary	19
Haftungsausschluss	20
Kontaktdaten und Ansprechpartner	21

### 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

## 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**

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.

# Prüfbericht 2019

Allianz Versicherungs-AG  
Kfz-Versicherung Premium

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**

# Prüfbericht 2019

Allianz Versicherungs-AG  
Kfz-Versicherung Premium

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

# Prüfbericht 2019

Allianz Versicherungs-AG  
Kfz-Versicherung Premium

## 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

# Prüfbericht 2019

Allianz Versicherungs-AG  
Kfz-Versicherung Premium

## 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.

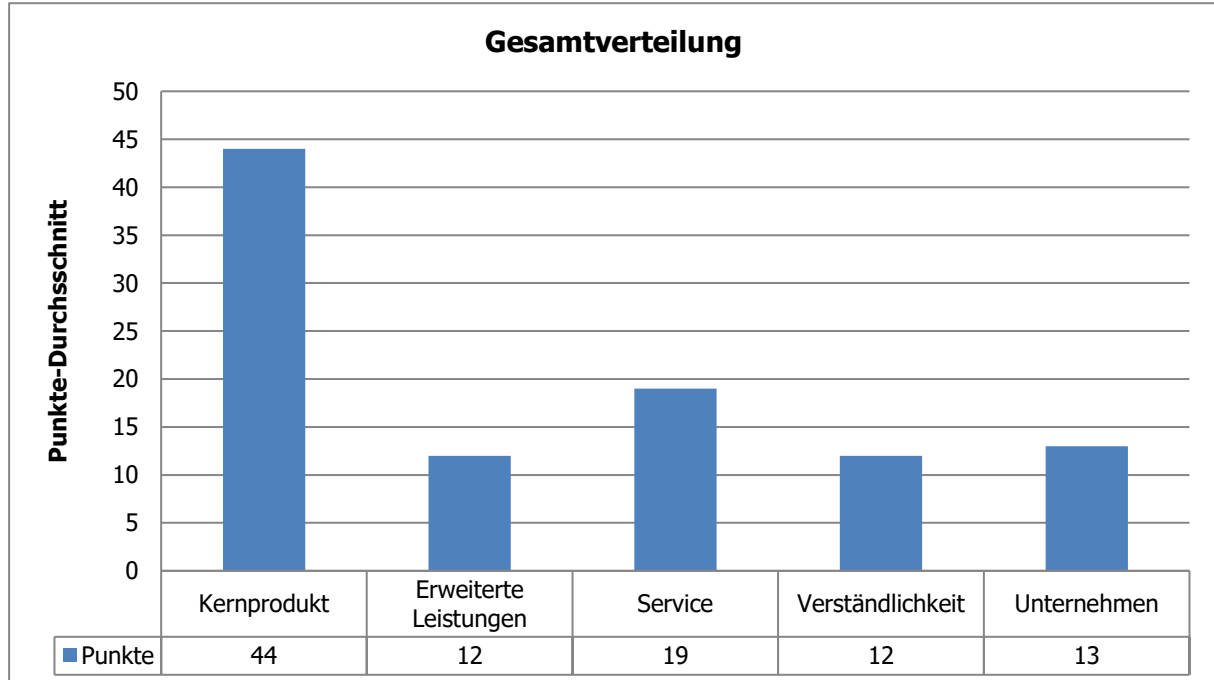


Abbildung 2: Ergebnisse der Marktbildermittlung vom März 2018

-7-

### 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



## 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«.

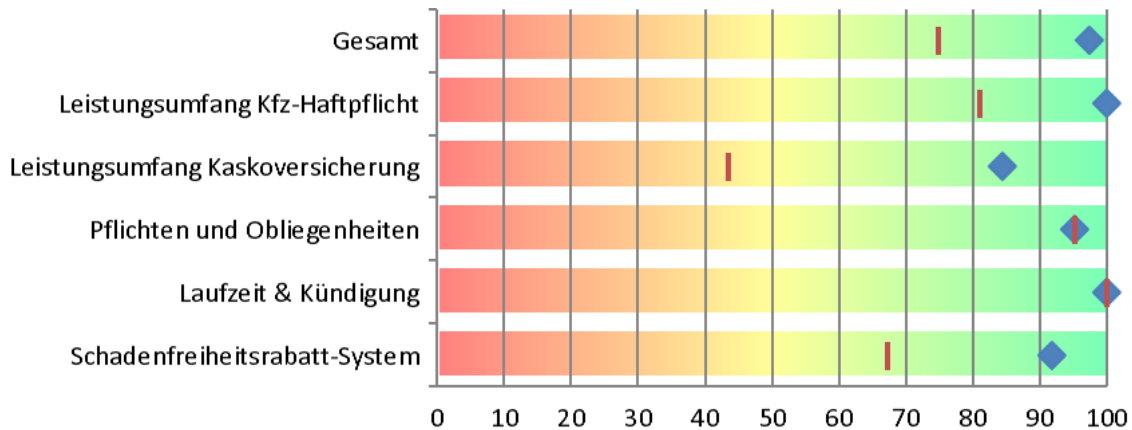
Die einzelnen Kernproduktelemente wurden für die Auswertung zu insgesamt fünf Kategorien gruppiert:

- » **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.

Die folgende Abbildung zeigt die Einordnung des Produktes »Kfz-Versicherung Premium« der Allianz Versicherungs-AG (◆) im Vergleich zu den Bewertungen der Musterbedingungen des GDV (|). Die Prämienhöhe ist in dieser Darstellung noch nicht berücksichtigt.

# Prüfbericht 2019

Allianz Versicherungs-AG  
Kfz-Versicherung Premium



**Abbildung 3: Kategorisierung der Kernproduktelemente**

Die nachfolgende Tabelle zeigt im Detail, welche Leistungselemente das Produkt »Kfz-Versicherung Premium« umfasst.

Kernleistungen		Erläuterung
1. Leistungsumfang Kfz-Haftpflicht		
1.1 Versicherungsumfang		
●	Personen-, Sach- und Vermögensschäden	
●	Abwehr von begründeten und unbegründeten Schadenersatzansprüchen	
●	Mitversicherung von Anhängern, Aufliegern und abgeschleppten Fahrzeugen	
1.2 Versicherte Personen		
●	Versicherte Personen	
●	Halter / Eigentümer / Fahrer	
●	Beifahrer im Arbeitsverhältnis	
●	Arbeitgeber	
1.3 Versicherungssummen		
●	Versicherungssummen für Personen-, Sach-, Vermögensschäden	
●	Personenschäden – Deckung je Person	15 Mio. EUR
1.4 Örtlicher Geltungsbereich		
●	Versicherungsschutz in Europa und in der EU	
●	Internationale Versicherungskarte (Grüne Karte)	
2. Leistungsumfang Kaskoversicherung		
2.1 Versicherungsumfang		
●	Abhängig vom Gesamtneuwert mitversicherte Teile	kein Einschluss von fest eingebauten Audio- und Navigationssystemen
●	Nicht versicherbare Gegenstände	Handys und mobile Navigationsgeräte, Reisegepäck, persönliche Gegenstände der Insassen
2.2 Versicherte Ereignisse der Teilkasko		
●	Zusammenstoß mit Tieren	
●	Tier-/Marderbisschäden	
●	Brand und Explosion	
●	Entwendung	
●	Sturm, Hagel, Blitzschlag, Überschwemmung	
●	Glasbruch	
●	Kurzschlusschäden an der Verkabelung	inkl. Folgeschäden bis 5.000 EUR
●	Sonstige Ereignisse	versichert sind: Dachlawinen, Lawinen, Muren, Vulkanausbruch, Erdbeben, Erdfall, Erdbeben, Benutzung von Schiffen

#### 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

# Prüfbericht 2019

Allianz Versicherungs-AG  
Kfz-Versicherung Premium

Kernleistungen		Erläuterung
2.3 Versicherte Ereignisse der Vollkasko		
●	Unfallschäden	inkl. solcher, die durch Manipulation der Fahrzeugsoftware (Hackerangriff, Cyberangriff) verursacht werden
●	Mut- oder böswillige Handlungen	
●	Allgefahrendeckung für den Akku bei Elektrofahrzeugen	
2.4 Geltungsbereich		
●	Versicherte Personen Kasko	
●	Versicherungsschutz im Ausland	
2.5 Leistungsarten		
●	Leistung bei Totalschaden, Zerstörung oder Verlust	Wiederbeschaffungswert
●	Neupreiseschädigung	innerhalb von 36 Monaten nach Erstzulassung
●	Abzug bei fehlender Wegfahrsperrung im Falle eines Diebstahls	kein Abzug
●	Reparatur und Abschleppen	
●	Abzug neu für alt	kein Abzug
●	Sachverständigenkosten	
●	Wiederauffinden des Fahrzeugs	verpflichtende Rücknahme bei Wiederauffinden innerhalb eines Monats
2.6 Sonstige Regelungen		
●	Verzicht auf Einrede grober Fahrlässigkeit	
●	Leistungsausschlüsse	teilweise Verzicht auf Ausschlüsse (z.B. Zulassungskosten, Überführungskosten, Betriebsmittel)
3. Pflichten und Obliegenheiten		
●	Allgemeine Pflichten	
●	Leitungskürzung	höchstens 5.000 EUR
●	Pflichten im Schadenfall	
●	Pflichten Kfz-Haftpflichtversicherung	
●	Pflichten Kaskoversicherung	
●	Fälligkeit der Zahlung	
4. Laufzeit & Kündigung		
●	Vertragslaufzeit	
●	Anlässe für Vertragskündigung	
●	Kündigung einzelner Versicherungsarten	
5. Schadenfreiheitsrabatt-System		
●	Sonderersteinufung in SF-Klasse 1/2	
●	Sonderersteinufung in SF-Klasse 3	
●	Besserufung	
●	Schadenfreier Verlauf	
●	Übernahme Schadenverlauf	
●	Schadenverlauf bei Unterbrechung des Versicherungsschutzes	
Legende		
●	versichert, ohne (wesentliche) Einschränkungen	
●	versichert, mit Einschränkungen	
●	nicht versichert	

**Tabelle 1: Detaildarstellung der Leistungsbewertung »Kernprodukt«**

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

# Prüfbericht 2019

Allianz Versicherungs-AG  
Kfz-Versicherung Premium

sichergestellt. Abschließend erfolgt die Gewichtung zwischen den Bereichen Preis und Versicherungsleistungen auf Basis von Gewichtungsfaktoren, die im Rahmen der Marktbildermittlung erhoben wurden.

Die Allianz Versicherungs-AG erhält in der Gesamtbewertung der Kernproduktelemente für die enthaltenen Versicherungsleistungen im Produkt »Kfz-Versicherung Premium« und die dafür fälligen Prämienzahlungen 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

## 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. Die nachfolgende Grafik zeigt die gruppierten erweiterten Leistungselemente und wie sich die Allianz Versicherungs-AG mit dem Produkt »Kfz-Versicherung Premium« diesbezüglich positioniert.

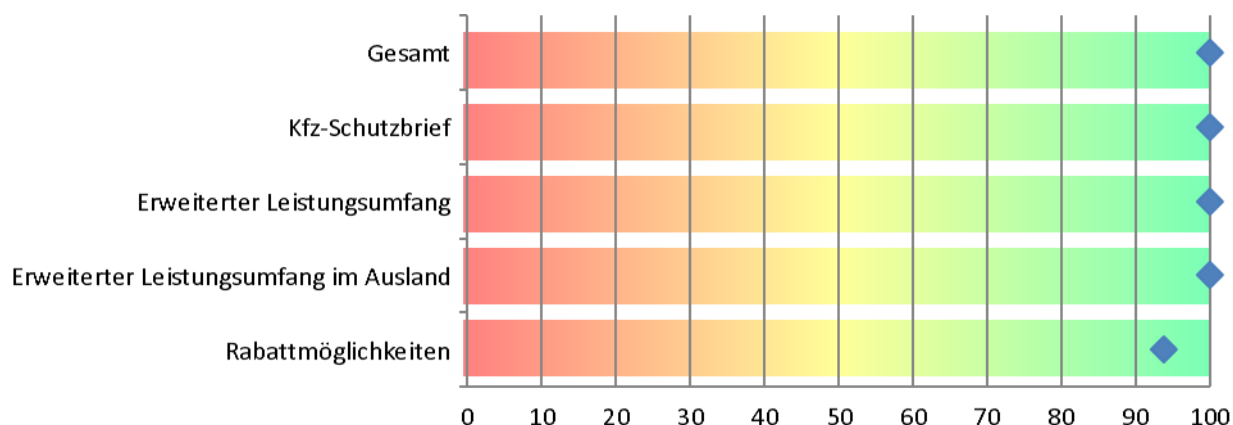


Abbildung 4: Kategorisierung der erweiterten Leistungselemente

# Prüfbericht 2019

Allianz Versicherungs-AG  
Kfz-Versicherung Premium

In der nachfolgenden Tabelle sind die zusätzlichen Leistungen des Produktes »Kfz-Versicherung Premium« einer Auswahl weiterer im Markt angebotener Leistungen gegenübergestellt. Diese Auswahl ist keineswegs vollständig, sondern umfasst typische Leistungen aus dem Tarifumfang anderer Kraftfahrtversicherungsprodukte.

Erbrachte Leistungen		Weitere Leistungen im Markt
<b>1. Autoschutzbrief</b>		
<b>1.1 Geltungsbereich</b>		
<input type="radio"/>	Versicherte Personen (kein erweiterter Personenkreis)	
<input checked="" type="radio"/>	Versicherte Fahrzeuge (inkl. Ladung)	
<input checked="" type="radio"/>	Örtlicher Geltungsbereich	
<b>1.2 (Hilfs-) Leistungen</b>		
<input checked="" type="radio"/>	Leistungen bei Panne oder Unfall (Kostenübernahme: Wiederherstellung Fahrbereitschaft 100 EUR, Abschleppen 200 EUR, Entfernen falschen Treibstoffs 500 EUR)	
<input checked="" type="radio"/>	Zusätzliche Hilfe bei Panne, Unfall oder Diebstahl (ohne 50 km-Klausel)	
<input checked="" type="radio"/>	Hilfe bei Krankheit, Verletzung oder Tod auf einer Reise (ohne 50 km-Klausel)	
<input checked="" type="radio"/>	Zusätzliche Leistungen bei einer Auslandsreise (ohne 50 km-Klausel)	
<b>2. Erweiterter Leistungsumfang allgemein</b>		
<input checked="" type="radio"/>	Umweltschadenversicherung	<input type="radio"/> Nutzungsausfallentschädigung
<input checked="" type="radio"/>	Glasschutz ohne SB	
<input checked="" type="radio"/>	GAP-Deckung	
<input checked="" type="radio"/>	Betrag gegen Wertminderung	
<b>3. Erweiterter Leistungsumfang im Ausland</b>		
<input checked="" type="radio"/>	Auslandsschadenschutzversicherung	
<input checked="" type="radio"/>	Mallorca-Police	
<b>4. Rabattmöglichkeiten</b>		
<input checked="" type="radio"/>	Werkstattbindung	
<input type="radio"/>	Rabattschutz/Rabattretter (gegen Mehrbeitrag)	
<b>Legende</b>		
<input checked="" type="radio"/>	versichert, ohne (wesentliche) Einschränkungen	
<input type="radio"/>	versichert, mit Einschränkungen	
<input type="radio"/>	nicht versichert, Leistung von Wettbewerbern	

**Tabelle 2: Detaildarstellung der Leistungsbewertung »erweiterte Leistungen«**

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

# Prüfbericht 2019

Allianz Versicherungs-AG  
Kfz-Versicherung Premium

## 3.) Serviceelemente

Im Rahmen der Servicebefragung wurde die Kundenzufriedenheit mit den Service-Leistungen der Allianz Versicherungs-AG gemessen. Die Befragung fand im Zeitraum Juli bis August 2019 statt. Insgesamt wurden 4.000 Fragebögen postalisch versandt. Es antworteten insgesamt 491 Personen, was einer Rücklaufquote von 12,3 Prozent entspricht.

Die Kunden der Allianz Versicherungs-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 nachstehende Abbildung zeigt das Gesamtergebnis der subjektiven Kundenbefragung.

	Bewertung	Wichtigkeit
Erreichbarkeit der Mitarbeiter / Servicezeiten	✓ 1,47	66,0%
Schnelle Schadensregulierung	✓ 1,52	41,7%
Zuverlässigkeit der Versicherung - sie hält ihre Zusagen ein	✓ 1,49	38,9%
Fachkompetenz der Mitarbeiter	✓ 1,45	35,7%
Preis-/Leistungsverhältnis	⚠ 2,21	34,5%
Unbürokratische Schadensregulierung	✓ 1,58	30,1%
Schnelle Beantwortung von Anfragen	✓ 1,50	28,7%
Freundlichkeit der Mitarbeiter	✓ 1,32	28,2%
Preisniveau (Beitragshöhe) insgesamt	✗ 2,47	25,2%
Erreichbarkeit des Schadensservice	✓ 1,53	24,5%
Qualität der Beratungsleistungen (Berater gehen auf Ihre Wünsche ein)	✓ 1,50	20,7%
Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter	✓ 1,35	19,8%
Engagement der Mitarbeiter	✓ 1,44	12,6%
Telefon-Service insgesamt	✓ 1,59	11,9%
Einhalten von Terminabsprachen und Rückrufen	✓ 1,44	11,4%
Verständlichkeit von Vertragsunterlagen	⚠ 2,09	11,2%
Zufriedenheit mit der Schadensbearbeitung allgemein	✓ 1,61	8,9%
Verständlichkeit schriftlicher Dokumente (Briefe)	✓ 1,89	7,5%
Verständlichkeit / Transparenz der Beitragsrechnungen	⚠ 2,00	6,3%
Informationen während der Schadensabwicklung	✓ 1,79	6,3%
Online-Service insgesamt	✓ 1,74	4,0%
Versorgung mit allgemeinen Informationen	✓ 1,79	1,4%

Abbildung 5: Darstellung der aus Kundensicht wichtigsten Kriterien und deren Bewertung

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

# Prüfbericht 2019

Allianz Versicherungs-AG  
Kfz-Versicherung Premium

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 folgende Abbildung stellt die Korrelationen dar und zeigt die Auswirkungen auf die Gesamtzufriedenheit der Kunden der Allianz Versicherungs-AG.

	Bewertung	Einfluss auf Gesamtzufriedenheit	Einstufung
Preis-/Leistungsverhältnis	⚠ 2,21	,627	leichte Schwäche
Zufriedenheit mit der Schadensbearbeitung allgemein	✓ 1,61	,602	Stärke
Verständlichkeit / Transparenz der Beitragsrechnungen	⚠ 2,00	,591	leichte Schwäche
Versorgung mit allgemeinen Informationen	✓ 1,79	,585	Stärke
Preisniveau (Beitragshöhe) insgesamt	✗ 2,47	,574	Schwäche
Informationen während der Schadensabwicklung	✓ 1,79	,573	Stärke
Unbürokratische Schadensregulierung	✓ 1,58	,556	Stärke
Zuverlässigkeit der Versicherung - sie hält ihre Zusagen ein	✓ 1,49	,539	Stärke
Erreichbarkeit des Schadensservice	✓ 1,53	,537	Stärke
Schnelle Schadensregulierung	✓ 1,52	,534	Stärke
Verständlichkeit von Vertragsunterlagen	⚠ 2,09	,532	leichte Schwäche
Qualität der Beratungsleistungen (Berater gehen auf Ihre Wünsche ein)	✓ 1,50	,528	Stärke
Telefon-Service insgesamt	✓ 1,59	,514	Stärke
Fachkompetenz der Mitarbeiter	✓ 1,45	,512	Stärke
Verständlichkeit schriftlicher Dokumente (Briefe)	✓ 1,89	,508	Stärke
Online-Service insgesamt	✓ 1,74	,506	Stärke
Einhalten von Terminabsprachen und Rückrufen	✓ 1,44	,499	Stärke
Engagement der Mitarbeiter	✓ 1,44	,496	Stärke
Schnelle Beantwortung von Anfragen	✓ 1,50	,485	Stärke
Erreichbarkeit der Mitarbeiter / Servicezeiten	✓ 1,47	,480	Stärke
Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter	✓ 1,35	,464	Stärke
Freundlichkeit der Mitarbeiter	✓ 1,32	,455	Stärke

**Abbildung 6: Darstellung der Stärken und Schwächen anhand von Korrelationen**

Die Befragung setzte sich insgesamt aus folgenden Bestandteilen zusammen:

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

Nachstehend sind die wesentlichen Kriterien der Servicebewertung zusammengefasst dargestellt.



# Prüfbericht 2019

Allianz Versicherungs-AG  
Kfz-Versicherung Premium

Gesamtnote Service	1,7
Gesamtnote Unternehmen	1,8
Weiterempfehlungsbereitschaft	88,6%
Weiterempfehlungsbereitschaft Net Promoter Score	44,9%
Wichtigste Kriterien TOP 5	
Erreichbarkeit der Mitarbeiter / Servicezeiten	1,5
Schnelle Schadensregulierung	1,5
Zuverlässigkeit der Versicherung - sie hält ihre Zusagen ein	1,5
Fachkompetenz der Mitarbeiter	1,5
Preis-/Leistungsverhältnis	2,2
Korrelationsanalyse TOP 5	
Preis-/Leistungsverhältnis	leichte Schwäche
Zufriedenheit mit der Schadensbearbeitung allgemein	Stärke
Verständlichkeit / Transparenz der Beitragsrechnungen	leichte Schwäche
Versorgung mit allgemeinen Informationen	Stärke
Preisniveau (Beitragshöhe) insgesamt	Schwäche

## Abbildung 7: Management Summary

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

# Prüfbericht 2019

Allianz Versicherungs-AG  
Kfz-Versicherung Premium

## 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«. Das Ergebnis der Verständlichkeitsbewertung nach dem Hohenheimer Index für die Allgemeinen Versicherungsbedingungen ist in nachfolgender Tabelle dargestellt.

Hohenheimer Index <i>(je höher desto besser)</i>	10,61
<b>Note Verständlichkeit:</b>	<b>1,0</b>

Im Gesamtergebnis erhält die Allianz Versicherungs-AG für die AKB des Produktes »Kfz-Versicherung Premium« 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« und der »Zuwachsrate 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.

Die folgende Abbildung zeigt die Einordnung der Allianz Versicherungs-AG (◆) im Vergleich zu den marktüblichen Werten im Betrachtungszeitraum (|), die aus Veröffentlichungen der BaFin (2013 bis 2017) entnommen wurden.

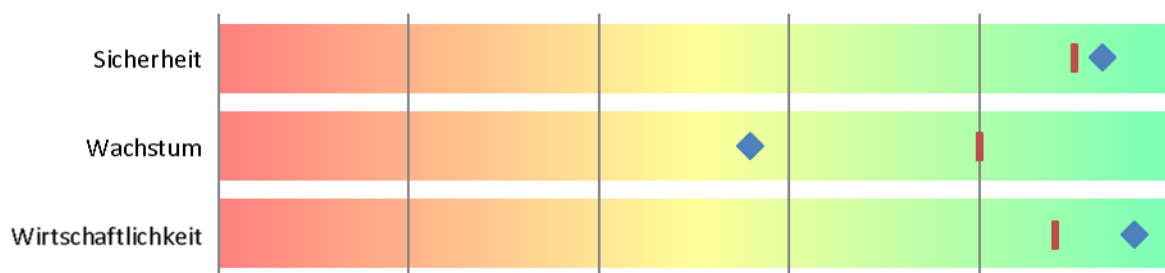


Abbildung 8: Unternehmenselemente

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

# Prüfbericht 2019

Allianz Versicherungs-AG  
Kfz-Versicherung Premium

## Summary

### » Unternehmen:

Allianz Versicherungs-AG  
Königinstraße 28  
80802 München

**T** +49 89 3800 7737  
**F** +49 89 3800 3425  
**I** www.allianz.de

### » Bewertung:

Die Bewertung für das Produkt »Kfz-Versicherung Premium« der Allianz Versicherungs-AG wurde im Zeitraum Juli bis August 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 Allianz Versicherungs-AG für das Produkt »Kfz-Versicherung Premium« mit 1,2 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«	44
Erweiterte Leistungen	»SEHR GUT«	12
Service	»SEHR GUT«	19
Verständlichkeit	»SEHR GUT«	12
Unternehmen	»SEHR GUT«	13

#### 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

# Prüfbericht 2019

Allianz Versicherungs-AG  
Kfz-Versicherung Premium

## Haftungsausschluss

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

-20-

### 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

# Prüfbericht 2019

Allianz Versicherungs-AG  
Kfz-Versicherung Premium

## 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