

Verbraucherinformation 2022

»BEWERTUNG VON RESTKREDITVERSICHERUNGEN UNTER DER BERÜCKSICHTIGUNG VON SERVICEASPEKTEN UND KUNDENMEINUNGEN«

Unternehmen: Cardif Allgemeine Versicherung und Cardif Lebensversicherung

Untersuchungsobjekt: Kreditschutzbrief und Kreditschutzbrief Plus
(KSB automotive Nachverkauf)

Prüfbericht-Nr.: 22 BS 1918_7

 **Versicherungs**foren Leipzig

TÜV
SAARLAND

Verbraucherinformation 2022

Cardif Allgemeine Versicherung und Cardif Lebensversicherung
Kreditschutzbrief und Kreditschutzbrief Plus (KSB automotive Nachverkauf)

Inhaltsverzeichnis

Methodik	2
1.) Bewertungsansatz	2
2.) Bewertungs-Modell	3
3.) Gründe für den Bewertungsansatz	4
Gewichtung	6
1.) Basisdaten	6
2.) Fragebogen	6
3.) Gesamtergebnis	7
Auswertung	8
1.) Kernproduktelemente	8
2.) Erweiterte Leistungselemente	10
3.) Serviceelemente	11
4.) Verständlichkeit	12
5.) Unternehmenselemente	13
Summary	14
Haftungsausschluss	16
Kontaktdaten und Ansprechpartner	17

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 2022

Cardif Allgemeine Versicherung und Cardif Lebensversicherung
Kreditschutzbrief und Kreditschutzbrief Plus (KSB automotive Nachverkauf)

Methodik

1.) Bewertungsansatz

Das Bewertungsmodell zur Beurteilung von Restkreditversicherungen 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 Restkreditversicherung.

Das Bewertungsmodell besteht aus fünf Ebenen:

» Kernproduktelemente

Unter dem Kernprodukt sind die vertraglichen Leistungsbestandteile nach Maßgabe der Allgemeinen Versicherungsbedingungen für die Restkreditversicherung zu verstehen. Es wird überprüft, welche Leistungen und versicherten Risiken 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 Risiken, und zum anderen das Angebot von Assistance-Leistungen.

» 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.

-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 2022

Cardif Allgemeine Versicherung und Cardif Lebensversicherung
Kreditschutzbrief und Kreditschutzbrief Plus (KSB automotive Nachverkauf)

» **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 Restkreditversicherung – zur Anwendung kommen.



Abbildung 1: Bewertungs-Modell

» **Stufe 1: Marktbildermittlung**

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

-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 2022

Cardif Allgemeine Versicherung und Cardif Lebensversicherung
Kreditschutzbrief und Kreditschutzbrief Plus (KSB automotive Nachverkauf)

» **Stufe 2: Bewertung der Versicherungsleistungen**

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

-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 2022

Cardif Allgemeine Versicherung und Cardif Lebensversicherung
Kreditschutzbrief und Kreditschutzbrief Plus (KSB automotive Nachverkauf)

» **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 2022

Cardif Allgemeine Versicherung und Cardif Lebensversicherung
Kreditschutzbrief und Kreditschutzbrief Plus (KSB automotive Nachverkauf)

Gewichtung

Auf Basis des Bewertungsmodells wurde in einem ersten Schritt eine Marktforschung (Stufe 1: Marktbildermittlung) über die Prioritäten bei Versicherungen 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 Versicherungen 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 = 2867
- » **Erhebungszeitraum:** März 2018
- » **Erhobene Variablen:**
 - > Geschlecht
 - > Altersgruppe
 - > Bundesland
 - > Monatliches Haushaltsnettoeinkommen

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

Verbraucherinformation 2022

Cardif Allgemeine Versicherung und Cardif Lebensversicherung
Kreditschutzbrief und Kreditschutzbrief Plus (KSB automotive Nachverkauf)

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.

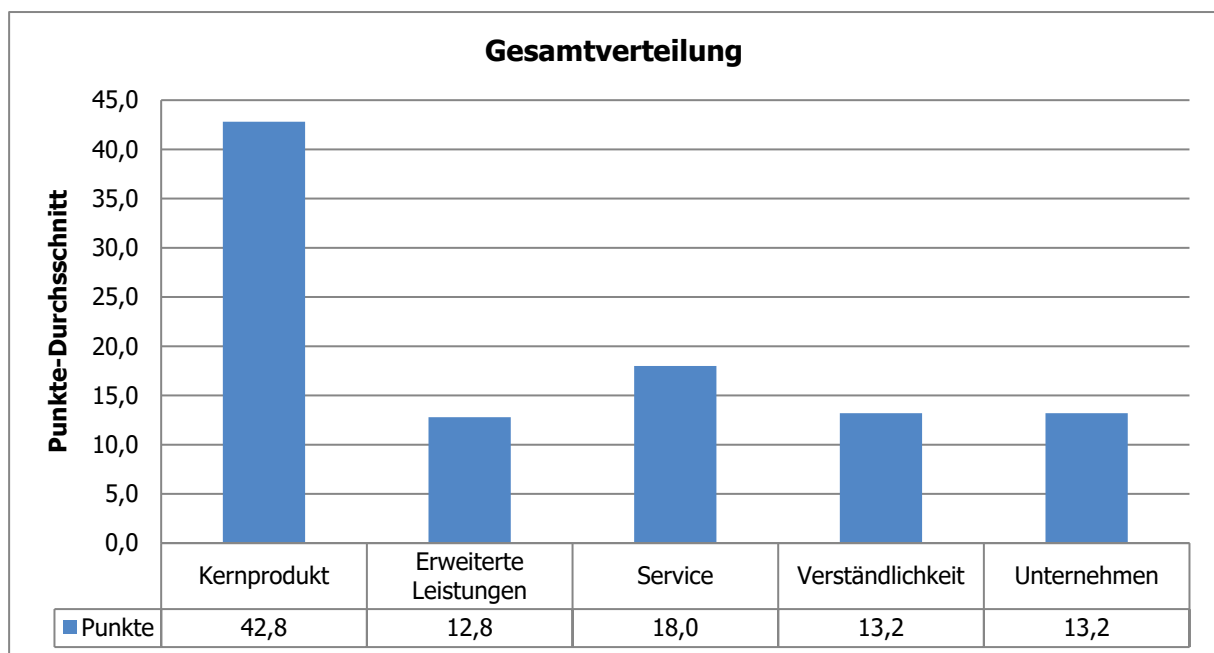


Abbildung 2: Ergebnisse der Marktbildermittlung vom März 2018

Verbraucherinformation 2022

Cardif Allgemeine Versicherung und Cardif Lebensversicherung
Kreditschutzbrief und Kreditschutzbrief Plus (KSB automotive Nachverkauf)

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 eine repräsentative Auswahl von am Markt angebotenen Restkreditversicherungen herangezogen. 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 sieben Kategorien gruppiert:

- » **Beginn und Ende des Versicherungsverhältnisses:** Diese Kategorie beinhaltet wesentliche Merkmale zu den Vertragslaufzeiten wie die maximale Versicherungsdauer oder das Angebot eines vorläufigen Versicherungsschutzes.
- » **Absicherung des Todesfallrisikos:** Hier werden die Details hinsichtlich Deckung und Ausschlüssen im Todesfall untersucht.
- » **Absicherung des Risikos Arbeitsunfähigkeit:** Diese Kategorie umfasst die Details zu Deckung und Ausschlüssen im Fall der Arbeitsunfähigkeit.
- » **Absicherung des Risikos Arbeitslosigkeit:** Hier werden die Details hinsichtlich Deckung und Ausschlüssen im Fall der Arbeitslosigkeit untersucht.
- » **Obliegenheiten:** Diese Kategorie beinhaltet die Mitwirkungspflichten der versicherten Person sowie die Folgen bei Verletzung dieser Pflichten.
- » **Kündigung:** Hierunter fallen Regelungen zu (Sonder-)Kündigungsrechten.
- » **Sonstiges:** Hier wird u.a. die Teilnahme des Versicherers am Streitbeilegungsverfahren und an einer Insolvenzversicherungseinrichtung berücksichtigt.

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 erfolgte eine

-8-

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 2022

Cardif Allgemeine Versicherung und Cardif Lebensversicherung
Kreditschutzbrief und Kreditschutzbrief Plus (KSB automotive Nachverkauf)

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.

Die Cardif Allgemeine Versicherung und Cardif Lebensversicherung erhält in der Gesamtbewertung der Kernproduktelemente für die enthaltenen Versicherungsleistungen im Produkt »Kreditschutzbrief und Kreditschutzbrief Plus (KSB automotive Nachverkauf)« und die dafür fälligen Prämienzahlungen die Note **»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 2022

Cardif Allgemeine Versicherung und Cardif Lebensversicherung
Kreditschutzbrief und Kreditschutzbrief Plus (KSB automotive Nachverkauf)

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 drei Kategorien zusammengefasst.

- » **Absicherung des Risikos Schwere Krankheit:** Diese Kategorie umfasst die Details zu Deckung und Ausschlüssen im Fall einer schweren Krankheit.
- » **Absicherung des Risikos Invalidität:** Hier werden die Details zu Deckung und Ausschlüssen im Fall einer Invalidität berücksichtigt.
- » **Erweiterter Leistungsumfang:** Die Kategorie umfasst Assistance-Leistungen in Form von Organisations-, Vermittlungs- und Unterstützungsleistungen im Fall der Arbeitsunfähigkeit bzw. Arbeitslosigkeit.

Die Beurteilung des erweiterten Leistungsumfanges erfolgte unter Berücksichtigung des Leistungsspektrums im Restkreditversicherungsmarkt. Jede Zusatzleistung wurde hinsichtlich ihrer Ausgestaltung bzw. ihres Umfangs betrachtet und bewertet. Demnach wurde festgelegt, dass für das Erreichen der Höchstnote insgesamt 60 Prozent ausreichend sind.

Für das Angebot von erweiterten Leistungen erhält die Cardif Allgemeine Versicherung und Cardif Lebensversicherung für das Produkt »Kreditschutzbrief und Kreditschutzbrief Plus (KSB automotive Nachverkauf)« die Note »**GUT**«.

Verbraucherinformation 2022

Cardif Allgemeine Versicherung und Cardif Lebensversicherung
Kreditschutzbrief und Kreditschutzbrief Plus (KSB automotive Nachverkauf)

3.) Serviceelemente

Im Rahmen der Servicebefragung wurde die Kundenzufriedenheit mit den Service-Leistungen der Cardif Allgemeine Versicherung und Cardif Lebensversicherung gemessen. Die Befragung fand im Zeitraum Dezember 2021 bis Januar 2022 statt. Insgesamt wurden 550 Fragebogen-Einladungen versandt. Es antworteten insgesamt 209 Personen, was einer Rücklaufquote von 38 Prozent entspricht.

Die Kunden der Cardif Allgemeine Versicherung und Cardif Lebensversicherung wurden aufgefordert, ihre Zufriedenheit mit ihrer Restkreditversicherung 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 Cardif Allgemeine Versicherung und Cardif Lebensversicherung
- » Statistischen Merkmalen

Im Gesamtergebnis erhält die Cardif Allgemeine Versicherung und Cardif Lebensversicherung für die Ebene »Serviceleistungen« die Note **»SEHR GUT«**.

Verbraucherinformation 2022

Cardif Allgemeine Versicherung und Cardif Lebensversicherung
Kreditschutzbrief und Kreditschutzbrief Plus (KSB automotive Nachverkauf)

4.) Verständlichkeit

Um die Verständlichkeit der Allgemeinen Versicherungsbedingungen für die Restkreditversicherung (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 Wörtern, 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 Cardif Allgemeine Versicherung und Cardif Lebensversicherung für die AVB des Produktes »Kreditschutzbrief und Kreditschutzbrief Plus (KSB automotive Nachverkauf)« 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 2022

Cardif Allgemeine Versicherung und Cardif Lebensversicherung
Kreditschutzbrief und Kreditschutzbrief Plus (KSB automotive Nachverkauf)

5.) Unternehmenselemente

Für die Bewertung der einzelnen Unternehmenselemente wurden die Solvency and Financial Condition Reports (SFCR) des Lebens- und des Sachversicherers der vergangenen vier 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 dem Beitragszuwachs der relevanten Sparten (»Verschiedene finanzielle Verluste«, »Einkommensersatzversicherung«, »Sonstige Lebensversicherung«) gebildet.
- » **Wirtschaftlichkeit:** Ein effizienter Einsatz der zur Verfügung stehenden Mittel ist eine wesentliche Grundlage für den zukünftigen Unternehmenserfolg. Um dies zu beurteilen wurden als Kennzahl die Gesamtaufwendungen (für Versicherungsfälle (Netto), Veränderung der versicherungstechnischen Rückstellungen (Netto), Aufwendungen für den Betrieb) ins Verhältnis zu den verdienten Netto-Beiträgen gesetzt. Dies erfolgte wiederum für die drei relevanten Sparten.
- » **Sicherheit:** Die Kennzahl Sicherheit setzt sich aus der Spätschadenquote (für die Sparten »Verschiedene finanzielle Verluste« und »Einkommensersatzversicherung«) und der Solvabilitätsquote (für den Lebens- und Sachversicherer) zusammen.

Gemessen an den Marktdaten und -zahlen der Branche, wurde die Gesamtnote für die Ebene »Unternehmen« ermittelt. Im Marktvergleich erreicht die Cardif Allgemeine Versicherung und Cardif Lebensversicherung in der Kategorie Unternehmenselemente die Note »**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 2022

Cardif Allgemeine Versicherung und Cardif Lebensversicherung
Kreditschutzbrief und Kreditschutzbrief Plus (KSB automotive Nachverkauf)

Summary

» Unternehmen:

Cardif Allgemeine Versicherung und
Cardif Lebensversicherung
Friolzheimer Straße 6
70499 Stuttgart

T +49 711 820550
F +49 711 82055499
I www.bnpparibascardif.de

» Bewertung:

Die Bewertung für das Produkt »Kreditschutzbrief und Kreditschutzbrief Plus (KSB automotive Nachverkauf)« der Cardif Allgemeine Versicherung und Cardif Lebensversicherung wurde im Zeitraum November 2021 bis März 2022 durchgeführt. In diesem Zeitraum wurden Produkt-, Leistungs- und Unternehmenskriterien geprüft sowie eine Kundenzufriedenheitsbefragung durchgeführt.

» Ergebnis:

Die Versicherungsforen Leipzig und der TÜV Saarland vergeben der Cardif Allgemeine Versicherung und Cardif Lebensversicherung für das Produkt »Kreditschutzbrief und Kreditschutzbrief Plus (KSB automotive Nachverkauf)« mit 1,8 die Gesamtnote »**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:

Verbraucherinformation 2022

Cardif Allgemeine Versicherung und Cardif Lebensversicherung
Kreditschutzbrief und Kreditschutzbrief Plus (KSB automotive Nachverkauf)

Untersuchungsebenen	Ergebnis	Gewichtung in %
Kernprodukt	»GUT«	42,8
Erweiterte Leistungen	»GUT«	12,8
Service	»SEHR GUT«	18,0
Verständlichkeit	»SEHR GUT«	13,2
Unternehmen	»GUT«	13,2

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 2022

Cardif Allgemeine Versicherung und Cardif Lebensversicherung
Kreditschutzbrief und Kreditschutzbrief Plus (KSB automotive Nachverkauf)

Haftungsausschluss

Die vorliegende Produktbewertung wurde im Auftrag der Cardif Allgemeine Versicherung und Cardif Lebensversicherung 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 Cardif Allgemeine Versicherung und Cardif Lebensversicherung sowie Servicebewertungen von Kunden der Cardif Allgemeine Versicherung und Cardif Lebensversicherung. Alle Bewertungsergebnisse basieren auf einer Beurteilung der für den Untersuchungszeitraum geltenden Unterneh-

mens-, 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 Cardif Allgemeine Versicherung und Cardif Lebensversicherung vorgesehen und stellt keine Handlungsempfehlung zu einem Vertragsabschluss oder einer Vertragsbeendigung mit der Cardif Allgemeine Versicherung und Cardif Lebensversicherung dar.

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 2022

Cardif Allgemeine Versicherung und Cardif Lebensversicherung
Kreditschutzbrief und Kreditschutzbrief Plus (KSB automotive Nachverkauf)

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