

+++ Herbstzeit = Wechselzeit +++ Stichtag 30. November +++ Herbstzeit = Wechselzeit +++

## Kfz-Versicherungen 2010

„Auf welche Bedingungen Kunden und  
Vermittler beim Abschluss achten sollten“



In Kooperation mit VHV Versicherungen

Editorial

Liebe Leserinnen und Leser,

über eine Million deutsche Autofahrer könnten laut Studien zum 30. November wechseln. Kunden die ihre Kfz-Versicherung wechseln wollen, entscheiden sich vor allem wegen der günstigen Prämie für einen neuen Anbieter. Aber es kommt nicht nur auf den Beitrag an. Besonders wichtig sind vielmehr die Versicherungsbedingungen. Hier ist gute Beratung gefragt. Auf was man unbedingt achten sollte und weitere interessante Informationen zum Thema finden Sie in dieser Ausgabe.

Ihr

A handwritten signature in blue ink, reading "Friedrich A. Wanschka".

Friedrich A. Wanschka  
Chefredakteur und Herausgeber

Kfz-Versicherungen: Stichtag 30. November 2010

## „Billig heißt nicht automatisch gut“

„Wer vom teuersten zum günstigsten Anbieter wechselt, kann jährlich ein paar Hundert Euro sparen“, sagt Elke Weidenbach, Versicherungsexpertin der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen. „Mindestens sind verbesserte Leistungen fürs gleiche Geld drin.“ Stichtag für die Kündigung beim bisherigen Kfz-Versicherer ist in der Regel der 30. November.

63 Prozent der Autofahrer kennen diesen Stichtag. Zudem Ergebnis kommt die repräsentative Studie DEVK Kfz-Wechselkompass 2010, die Psychonomics bei über 1.000 Autobesitzer durchführte. Doch aufgepasst, einige Versicherer haben angekündigt den traditionellen Wechseltermin zum 1. Januar in ihren Kfz-Verträgen aufzuweichen. Das bedeu-



tet, dass das Versicherungsjahr nicht mehr das Kalenderjahr sondern ein ganz anderer individuell festgelegter Vertragstermin sein kann. Ein Blick in den Versicherungsschein hilft hier für Klarheit. Dem Konkurrenz- und damit auch dem Preiskampf zum bisherigen Wechseltermin gehen die Versicherer somit aus dem Weg. Scheinbar mit Erfolg: „Nach Jahren des Preiskampfes beobachten wir in diesem Jahr, dass die Prämien anziehen“, sagt Wolfgang Schütz,

Vorstand bei Aspect Online.

Kunden, die ihren Kündigungstermin verpassen, stehen jedoch nicht ganz auf verlorenem Posten. Abseits des turnusmäßigen Stichtags profitieren sie von diversen

Sonderkündigungsrechten, so zum Beispiel, wenn die Versicherung die Beiträge erhöht, ohne zugleich die Leistungen zu verbessern. Ebenfalls die Reißleine ziehen können Versicherte, wenn sie ihr Fahrzeug abmelden oder stilllegen. Auch endet die Versicherung mit dem Verkauf des Autos. Zudem steht Kunden frei, nach einem Schadensfall ihrem Versicherer den Rücken zu kehren und zur Konkurrenz überzulaufen – und zwar unabhängig davon, ob und wie die Versicherung den Schaden reguliert.

Doch wie den passenden Kfz-Versicherer finden, der den eigenen Bedürfnissen am besten entspricht? Eine einfache Antwort auf diese Frage gibt es leider nicht. Es gewähren zwar fast alle Versicherer Nachlässe für jahrelanges unfallfreies Fahren, doch der Teufel steckt im Detail – sprich in den Bedingungen. Ein Beispiel: So enthalten die meisten Policen zwar eine Europaabdeckung, einzelne Gesellschaften beschränken sich aber auf EU-Europa, was Länder zum Beispiel im ehemaligen Jugoslawien ausschließt. Wichtig ist auch

### Inhalte dieser Ausgabe:

(Bitte auf das Kapital klicken)

Kfz-Versicherungen: Billig heißt nicht automatisch gut

**Seite 2-3**

Kfz-Versicherungen: Wechselbereitschaft bleibt hoch

**Seite 3**

Das Interview - VHV setzt konsequent auf bessere Leistungen

**Seite 4-5**

Kleingedrucktes mit großer Wirkung - Worauf Kunden und Vermittler achten sollten

**Seite 6**

Neue Regionalklassen-Statistik bestätigt: Spitzenplätze für neue Bundesländer

**Seite 7**

Haftungsausschluss:

Den Artikeln, Empfehlungen und Tabellen liegen Informationen zugrunde, die die Redaktion für verlässlich hält. Die Garantie für die Richtigkeit kann die Redaktion nicht übernehmen. Diese Onlineveröffentlichung dient der Information und ist keine Aufforderung zum Kauf oder Verkauf von Geldanlagen oder Produkten.

die Deckungssumme, bis zu der das Versicherungsunternehmen dem Unfallgegner Schadenersatz leistet. Die Kraftfahrer-Schutz e.V. empfiehlt sich dabei nicht mit der Mindestsumme von 7,5 Millionen EUR zu begnügen. Denn bei einem schweren Unfall mit Personenschaden kann das zu wenig sein. Viele Versicherer bieten deshalb Deckungssummen von 100 Millionen EUR an.

Wer bei seiner Kfz-Versicherung sparen will kann dies auch tun, den die Gesellschaften umgarnen die Versicherungsnehmer regelrecht mit Rabatten und Sonderkonditionen. So gibt es diese für Zweitwagen, manche werben mit Sonderkonditionen für Frauen, Familienväter, Bankangestellte oder Beamte. Andere wiederum zeigen sich kulant, wenn bereits die Eltern oder Ehepartner bei der Gesellschaft versichert sind. Geld sparen kann man auch, wenn man weniger fährt. So ist die Versicherung in der Regel deutlich billiger, wenn die angegebene Jahresfahrleistung geringer ist. Rabatt bedeutet aber nicht immer günstig. Manche Unternehmen unterbieten mit ihren normalen Tarifen die Rabattangebote teurer Gesellschaften.

Doch wie meistens heißt billig nicht automatisch gut, denn wenn im Ernstfall die Leistungen nicht stimmen kann sich die billigste Autoversicherung schnell als teuer erweisen.

## Wechselbereitschaft bleibt hoch

Die Wechselbereitschaft der deutschen Kfz-Versicherten verharrt auf hohem Niveau. Knapp jeder dritte Autofahrer plant zur Jahreswende 2010/11, in einen anderen Tarif oder zu einem neuen Anbieter zu wechseln. Vor allem jüngere Versicherungsnehmer liebäugeln mit einem Wechsel. So erwägen in der Altersgruppe der 20- bis 39-Jährigen rund vier von zehn Versicherten, ihrem bisherigen Anbieter den Rücken zu kehren oder zumindest den Tarif zu verändern. Neben gestiegenen Leistungsansprüchen animiert nicht zuletzt die wachsende Unzufriedenheit mit der alten Versicherung die Kfz-Inhaber zu ihren Wechselplänen. Das sind Ergebnisse einer repräsentativen Umfrage der VHV Versicherungen mit dem IMWF Institut für Management- und Wirtschaftsforschung. In bereits dritter Auflage der Kfz-Studie wurden im August 2010 mehr als 1.000 Autofahrer in Deutschland befragt. So begründen 44 Prozent der Autofahrer, die sich nach einem neuen Kfz-Versicherer umsehen, ihre Wechselabsichten damit, von ihrem bisherigen Anbieter enttäuscht worden zu sein. Das ist ein Anstieg um

acht Prozentpunkte gegenüber dem Vorjahr. Bei den Männern ist die Unzufriedenheit mit der alten Versicherung dabei stärker ausgeprägt (46 Prozent) als bei den deutschen Autofahrerinnen (40 Prozent).



Neben dem Wunsch, den Versicherungsbeitrag zu senken oder in Zukunft bisher nicht abgedeckte Leistungen zu erhalten, ist größere Flexibilität das wichtigste Motiv für einen Wechsel des Anbieters oder des Tarifs. Drei Viertel der Anbieterwechsler und mehr als zwei Drittel der Tarifwechsler möchten beispielsweise künftig

einen Tarif haben, der sich automatisch anpasst, sobald verbesserte Leistungen von der Versicherung angeboten werden. Vor allem die insgesamt nicht ganz so wechselwilligen Frauen sind von diesem Update-Service begeistert. Den deutlichen Wunsch nach flexibleren Tarifen gilt es für die Versicherungsbranche zu nutzen. Wollen doch immerhin zwölf Prozent aller Kfz-Versicherten zur Jahreswende in einen neuen Tarif wechseln. Mittels eines entsprechenden Leistungs-Update-Angebots kann dieser Trend wirkungsvoll gestoppt werden.

## Impressum

Verlag und Herausgeber:  
wmd Verlag GmbH  
Wieseer Straße 126  
83707 Bad Wiessee  
Tel: +49 (0)8022 – 187110  
Fax: +49 (0)8022 – 1871129  
info@wmd-verlag.de  
www.wmd-verlag.de

Geschäftsführung:  
Friedrich A. Wanschka

Chefredaktion:  
Friedrich A. Wanschka  
Konzeption, Layout:  
Matthias Heß, Tobias Strenk  
Fotos: Fotolia

Vertriebsleitung:  
Matthias Heß  
wmd Verlag GmbH  
c/o SEL Selected Media OHG  
Kattunbleiche 31a  
22041 Hamburg  
Tel: +49 (0)40 2841083-21  
m.hess@wmd-verlag.de

Handelsregister: HRB 165643  
Amtsgericht München  
Steuer-Nummer: 139/142/50247  
Ust.- IdNr. DE 812638572

© Vervielfältigung jeglicher Art nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlages

Neu: Schadenservice im Fokus

## VHV setzt konsequent auf bessere Leistungen

**Das Kfz-Versicherungsgeschäft, die mit Abstand größte Sparte der Schaden- und Unfallversicherer, steht traditionell in den letzten drei Monaten des Jahres im Fokus. Wir fragen Jürgen A. Junker, Vertriebsvorstand des großen Kfz-Versicherers VHV zum Kfz-Markt.**

**wmd:** Herr Junker, Sie haben zum 1. September Ihren neuen Kfz-Tarif auf den Markt gebracht. Wie positionieren Sie sich im umkämpften Kfz-Versicherungsmarkt?

**Jürgen A. Junker:** Wir verfolgen unsere klare Produktstrategie konsequent weiter und setzen kompromisslos auf überdurchschnittliche Leistungen. Diese Strategie verfolgen wir bereits seit einigen Jahren und sie hat sich für die VHV als Vermittlerversicherer bewährt. Denn Makler und Vermittler sind verpflichtet, ihre Kunden über das beste Angebot am Markt zu informieren. Unser Anspruch ist es, diese beste Kfz-Versicherung zu sein.

**wmd:** In den letzten Jahren war das Kfz-Versicherungsgeschäft vom Preiswettbewerb dominiert. Wie sehen Sie die aktuellen Entwicklungen?

**JJ:** Im aktuellen Kfz-Jahreswechselgeschäft werden Kunden erneut mit sinkenden Preisen und Rabatten umworben. Wir möchten für unsere Vertriebspartner und Kunden auch in den kommenden Jahren ein verlässlicher Geschäftspartner sein und setzen in diesem Jahr deutlich stärker auf den Erhalt der Vermittlerkunden im Bestand und Beratungsqualität. Natürlich zählt gerade in Kfz der Preis, aber eben nicht nur. Entscheidend ist doch, was der Kunde für seinen Beitrag bekommt. Die VHV steht für überdurchschnittliche Leistungen, auf die sich der Kunde im Schadenfall auch verlassen kann. Wir verbessern den Leistungsumfang unseres Kfz-Angebotes jedes Jahr - auch für den Bestand. Seit Einführung der Leistungs-Update-Garantie 2007 profitieren unsere Kunden inzwischen von insgesamt 26 automatischen Leistungsverbesserungen!

**wmd:** Was unterscheidet die VHV als Vermittlerversicherer vom Wettbewerb?

**JJ:** Wir bieten über unser ausgezeichnete Produkte hinaus eine hervorragende technische und persönliche Betreuung unserer Vertriebspartner und deren Kunden.

Wir gestalten unsere Prozesse nach den Bedürfnissen der Partner, um die Zusammenarbeit einfach, komfortabel und mit hoher Qualität zu gewährleisten. Vertriebspartner und ihre Kunden schätzen diesen Qualitätsservice. Das belegen verschiedenste Maklerumfragen immer wieder, in denen die VHV Spitzenbewertungen erhält. Aktuell haben wir unser Makler-Extranet vhv-max.net verbessert. Ausgerichtet auf die Arbeitsprozesse beim Vermittler ist das neue Max.net jetzt noch schneller und komfortabler. Menü, Navigation und Suche sind wesentlich einfacher und transparent. Über alle Sparten steht dem Vermittler die Vertragshistorie eines Versicherungsvertrages seines Kunden zur Verfügung. So ist er jederzeit im Beratungsgespräch in der Lage, Fragen zum Versicherungsvertrag qualifiziert zu beantworten.

**wmd:** Sie bieten einen besonderen Schadenservice an. Was verbirgt sich dahinter?

**JJ:** Wir haben dieses Jahr unseren Schadenservice in den Vordergrund gestellt. Denn im Schadenfall zeigt sich, wie gut eine Versicherung ist. Die VHV ist über



Im Interview Jürgen A. Junker  
Vertriebsvorstand der VHV



Leistungsübersicht KLASSIK-GARANT  
(Bitte auf das Bild klicken)

eine Schadenhotline rund um die Uhr jeden Tag im Jahr erreichbar. Neu ist der Schadenservice PLUS. Die VHV schleppt das Unfallauto zur nächsten Partnerwerkstatt der VHV. Der Kunde erhält ein Ersatzfahrzeug. Repariert wird mit Originalersatzteilen, die Herstellergarantie wird nicht beeinträchtigt und die VHV gibt noch eine Garantie von 5 Jahren auf die Reparatur. Der Schadenservice Plus kümmert sich um alles, was rund um den Schaden zu tun ist. So schont er die Nerven und gewährleistet Mobilität.

**wmd:** Gibt es Erfahrungen, wie gut so ein Schadenservice angenommen wird?

**JJ:** Wir haben in unserer Trendstudie Kfz-Versicherung, die wir seit drei Jahren mit dem Institut für Management- und Wirtschaftsforschung durchführen erstmalig auch nach den Wünschen und Anforderungen im Schadenfall gefragt. Eine schnelle und unbürokratische Regulierung sowohl im In- als auch im Ausland ist dabei das wichtigste Kriterium, direkt gefolgt von einer Soforthilfe über 24-Stunden-Hotline im Schadenfall. Die komplette Abwicklung der Reparatur in einer Partnerwerkstatt hat bereits jetzt jeder fünfte Autofahrer genutzt. Und gute Erfahrungen gemacht: 89 Prozent sind mit den

Leistungen ihres Versicherers zufrieden, 82 Prozent mit der Arbeit der Werkstätten. Interessant ist, dass viele Befragte angeben, einen solchen Service gar nicht zu kennen. Da müssen wir besser informieren.

**wmd:** Wie kommunizieren Sie Ihren Schadenservice?

**JJ:** Das Wichtigste ist, dass die Geschädigten wie die VHV-Kunden wissen, wie sie sich an uns wenden können. Wir haben Schadenkarten an alle Kunden verschickt, die sie im Portemonnaie oder im Auto mit sich führen. Dort sind alle wesentlichen Informationen, wie Telefonnummer, etc aufgeführt., um schnelle Hilfe im Schadenfall zu erhalten.

Für iPhone-Nutzer gibt es eine Schaden-App. Wer einen Unfall hat, kann damit den Schaden sofort der VHV melden. Einfach telefonisch oder gleich einen Unfallbericht senden. Fotos lassen sich per Klick einfügen, der Standort wird per GPS ermittelt und Datum sowie Uhrzeit erfasst das Programm automatisch. Außerdem gibt es nützliche Tipps und Hinweise zum Verhalten im Schadenfall sowie wichtige Telefonnummern. Für alle Handys bieten wir einen SMS-Service, mit dem die VHV-Daten unter Kontakte abgespeichert werden können.



Das neue vhv-max.net:  
[www.vhv-max.net](http://www.vhv-max.net)  
(Bitte auf das Bild klicken)

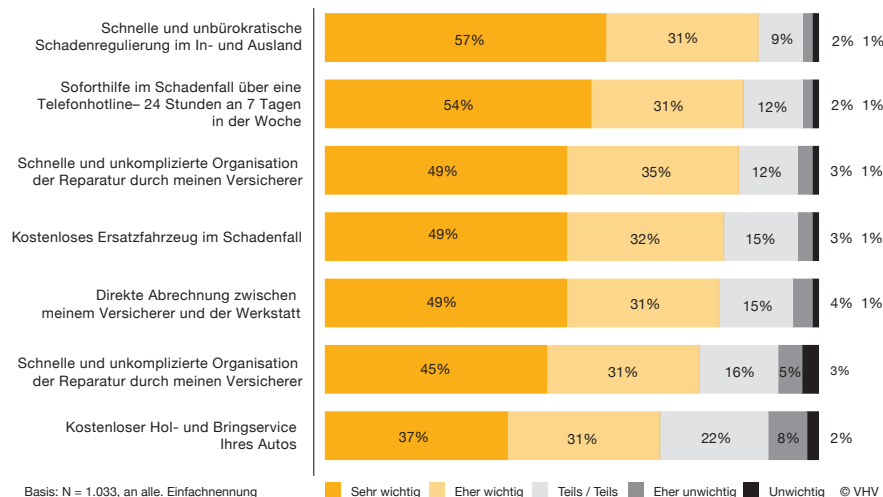


Haben Sie noch Fragen in einem persönlichen Gespräch mit der VHV? Nutzen Sie die untenstehende Kontaktmöglichkeit!

VHV Hotline:

Tel.: 0511.907 3000

### Kfz-Versicherung: Welche Versicherungsleistungen sind Ihnen bei einem Schadenfall wichtig?



Auf welche Bedingungen Sie beim Einholen eines Angebotes achten sollten:

## Kleingedrucktes mit großer Wirkung

- Die Deckungssumme der Haftpflichtversicherung sollte 100 Mio. Euro betragen.
- Achten Sie auf Unterschiede beim räumlichen Geltungsbereich, vor allem bei Reisen ins außereuropäische Ausland.
- Der vereinbarte Haftpflichtschutz sollte auch für ein im Ausland gemietetes Fremdfahrzeug gelten (Mallorca-Police). Die teils wesentlich geringeren Versicherungssummen im Ausland könnten nicht ausreichen, um Schadenersatzansprüche zu erfüllen.
- Zur Kaskoversicherung sollte der Versicherer auf den Einwand der groben Fahrlässigkeit verzichten. Davon ausgenommen bleiben Unfälle, die durch Alkohol- und/oder Drogenkonsum verursacht werden, sowie die grob fahrlässige Begünstigung eines Fahrzeugdiebstahls.
- Sonderausstattungen wie fest eingebaute Navigationsgeräte sollten bis mindestens 3.000 Euro beitragsfrei mitversichert sein.
- Schäden am Neufahrzeug sollten mindestens bis zu sechs Monate nach Erstzulassung zum Neuwert und nicht nur zum Zeitwert ersetzt werden.
- In der Kaskoversicherung sollten Schäden durch Marderbisse an Schläuchen und Verkabelung inklusive Folgeschäden erstattet werden.



nanzielle Lücke aus, die entsteht, wenn Leistungen aus der Vollkasko- oder der gegnerischen Haftpflichtversicherungen von der Leasinggesellschaft geforderten Ablöswert des Fahrzeuges nicht erreichen.

- Rabattretter: Meist ab einer Einstufung in die SF25 erhöht sich der Beitragssatz nach einem Schadensfall nicht. Sonst wird der Vertrag nicht nur in eine schlechtere Schadenfreiheitsklasse eingestuft, sondern Sie müssen ab dem nächsten Versicherungsjahr auch einen höheren Beitrag zahlen.
- Der Versicherer sollte Mitglied im Versicherungsombudsmann e. V. sein. Dann können Sie sich bei Streitigkeiten bei dieser Schlichtungsstelle beschweren. Bei einem Streitwert von bis zu 5.000 Euro kann der Ombudsmann die Entscheidung des Versicherers direkt korrigieren. Geht es um mehr Geld (bis zu 80.000 Euro), gibt der Ombudsmann Empfehlungen, die erfahrungsgemäß von den Gesellschaften zumeist akzeptiert werden.



Merkblatt zur Kraftfahrzeugversicherung  
(Bitte auf das Bild klicken)

Neue Regionalklassen-Statistik bestätigt:

## Spitzenplätze für neue Bundesländer

In keiner Region Deutschlands fahren Autofahrer günstiger als im Osten Deutschlands. Das geht aus den aktuellen Zahlen zu den Haftpflicht-Regionalklassen hervor, die der Gesamtverband der deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) in Berlin präsentierte. Besonders preiswert ist es danach in den Zulassungsbezirken Elbe-Elster, Mecklenburg-Strelitz und dem Kreis Oberspreewald-Lausitz. Grund dafür ist, dass die Schadensbilanz der Autofahrer im Osten geringer ausfällt als im Süden der Republik. Die bayerischen Städte Kaufbeuren und Passau bilden erneut das Schlusslicht: Sie bleiben in der Regionalklasse 12 der Kfz-Haftpflichtversicherung, der teuersten Klasse. Das Ost-Süd-Gefälle ist auf die unterschiedliche Verkehrsdichte und die anderen Straßen- und Wetterverhältnisse zurückzuführen.

Die Unterschiede in den Regionen sind allerdings kein neues Phänomen. Die Regionalklassen-Statistik der deutschen Versicherungswirtschaft zeichnet seit Jahren ein konstantes Bild. Große Veränderungen gibt es kaum. Von den zugelassenen Pkw bleiben rund 70 Prozent in derselben Regionaleinstufung – im Jahr zuvor waren dies gut 67 Prozent. Erfreuliche Ausnahme ist die Ostseeinsel Rügen: Deutschlands

größte Insel verbesserte sich erneut um drei Klassen und wird jetzt in die Regionalklasse 2 eingestuft. „Eine deutlich verbesserte Verkehrsinfrastruktur macht sich eben bezahlt und spiegelt sich daher auch in unserer Schadensbilanz wieder“, erklärt Jörg von Fürstenwerth, Vorsitzender der GDV-Hauptgeschäftsführung.



Die Schadensbilanz in der Regionalstruktur für die Vollkaskoversicherung zeigt ein etwas anderes Bild. Hier ist es für Niedersachsen am günstigsten. Die Regionalklasse wird hier von den Zulassungsbezirken Oldenburg, Friesland und Ammerland angeführt. Am Ende der Skala befinden sich Ostallgäu, Garmisch-Partenkirchen und Berlin. Für 79 Prozent aller zugelassenen Pkw-Fahrer ändert sich aber auch hier

nichts, sie bleiben wie gewohnt eingestuft. Noch deutlicher ist es bei der Teilkasko-Regioklasse: Für 82 Prozent der zugelassenen Autos bleibt alles beim Alten.

Die Regionalklassen werden bei der Beitragsberechnung zur Kfz-Versicherung berücksichtigt. Sie spiegelt die Schadensbilanz einer bestimmten Region wieder. Die Regionalklasse einer Region wird vom Fahrverhalten der Autofahrer beeinflusst, von der Zahl der zugelassenen Fahrzeuge und von den örtlichen Straßenverhältnissen. Die Regionalstatistik für die Kaskoversicherung berücksichtigt örtliche Besonderheiten, wie die Diebstahlhäufigkeit, die Sturm- und Hagelbilanz und die Anzahl der Wild-unfälle. Für die Haftpflicht gibt es 12, die Teilkasko 16 und die Vollkasko 9 Klassen. Je höher man eingestuft ist, desto teurer ist die Autoversicherung. Die Regionalstatistik wird einmal im Jahr vom GDV herausgegeben. Sie ist für die Versicherungsunternehmen unverbindlich und kann ab sofort für Neuverträge und für bestehende Verträge zur Hauptfälligkeit angewendet werden – in der Regel gilt sie ab dem 1. Januar 2011.

Und hier finden Sie Ihre Region:  
[www.gdv.de/regionaldatenbank](http://www.gdv.de/regionaldatenbank)



Regionalklassen-Statistik nach Regionen  
(Bitte auf das Bild klicken)