



Methodik der Assekurata-Tarifanalyse Telematik (Kfz-Versicherung)

ASSEKURATA
Assekuranz Rating-Agentur GmbH

April 2020

Grundlagen und Vorgehensweise

In der Kfz-Versicherung gewinnen Telematik-Tarife zunehmend an Bedeutung. Bei diesen fließt die individuelle Fahrweise in die Höhe der Versicherungsprämie ein, wodurch sich Versicherte durch umsichtiges Verhalten mit ihrem Auto einen Rabatt „erfahren“ können.

Für Kunden und Vermittler ist es allerdings schwierig, die Qualität eines Telematik-Tarifes einzuschätzen. Da das Tarifangebot am Markt noch recht jung ist, sind die Leistungsversprechen der Versicherer bisweilen sehr unterschiedlich. Sie ergeben sich prinzipiell aus den Versicherungsbedingungen und den mit dem Versicherungsnehmer getroffenen individuellen Vereinbarungen.

Außenstehende erhalten die wesentlichen Informationen zu den Rabattsystemen auf den Internetseiten der jeweiligen Versicherer in Form von Portalen, FAQs und/oder Foren. Demgegenüber finden sich die Datenschutzbestimmungen und Nutzungsvereinbarungen häufig nur in den Applikationen, die für die Aufzeichnung oder Übertragung der Fahrdaten verwendet werden. Interessierte Nicht-Kunden bleiben somit außen vor, sofern ihnen nicht zumindest ein Test-Zugang angeboten wird.

Aufgrund der großen Heterogenität der Bedingungen und dem teilweise hohen Suchaufwand, den die Informationsbeschaffung erfordert, hat Assekurata eine spezielle Tarifanalyse für Telematik-Angebote in der Kfz-Versicherung entwickelt. Hierbei wird insbesondere untersucht, ob ein faires Rabattsystem mit transparenten Kriterien existiert und welche Erfordernisse vom Kunden abverlangt werden.

Die Bewertungsanforderungen wurden anhand von Praxisbeispielen und Marktanalysen abgeleitet und für die Tarifanalyse zu nachvollziehbaren Kriterien zusammengefasst.

Die Bewertungsskala des Verfahrens ist auf intuitive Verständlichkeit ausgelegt. Aus Kundensicht hat sich dabei das Schulnotensystem etabliert. Durch die Kombination aus Ziffer und Wort bei den Benotungen von beispielsweise 1,0 (sehr gut) und 1,4 (sehr gut) werden auch Unterschiede im Detail sichtbar.

Die genaue Zuordnung von Punkten und Noten wird anhand folgender Tabelle deutlich.

NOTENSKALA									
sehr gut		gut		befriedigend		ausreichend		nicht ausreichend	
ab Punkte	Note	ab Punkte	Note	ab Punkte	Note	ab Punkte	Note	ab	Note
951	1,0	841	1,6	681	2,6	521	3,6	361	4,6
921	1,1	825	1,7	665	2,7	505	3,7	345	4,7
905	1,2	809	1,8	649	2,8	489	3,8	329	4,8
889	1,3	793	1,9	633	2,9	473	3,9	313	4,9
873	1,4	777	2,0	617	3,0	457	4,0	297	5,0
857	1,5	761	2,1	601	3,1	441	4,1	281	5,1
		745	2,2	585	3,2	425	4,2	265	5,2
		729	2,3	569	3,3	409	4,3	249	5,3
		713	2,4	553	3,4	393	4,4	233	5,4
		697	2,5	537	3,5	377	4,5	217	5,5

In der Tarifanalyse Telematik beurteilt Assekurata die spezifischen Telematik-Leistungen in der jeweiligen Kfz-Versicherung. Hiermit erhalten Unternehmen die Möglichkeit, die Qualität ihrer Produkte nachzuweisen, Vermittler Sicherheit für den Beratungsprozess und Kunden eine Orientierung für ihre Entscheidung.

Eine ausführliche Dokumentation versetzt die Unternehmen zudem in die Lage, die Bewertung im Detail nachzuvollziehen und somit auch gezielte Ansatzpunkte für eine Tarifverbesserung zu nutzen.

Die Assekurata-Tarifanalyse ist gemäß EU-Verordnung 1060/2009 über Ratingagenturen eine Nebendienstleistung der ASSEKURATA Assekuranz Rating-Agentur GmbH.

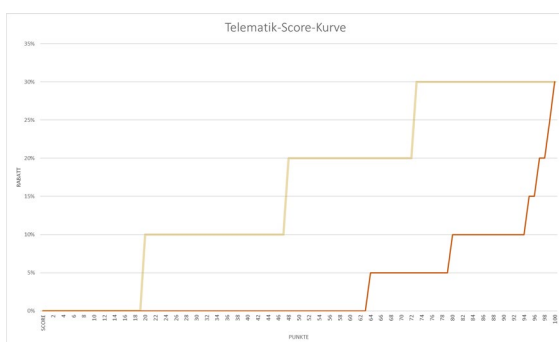
Bewertungsverfahren

Assekurata untersucht die Telematik-Bedingungen im Hinblick auf die Leistungsstärke, die Fairness und den Kundenbedarf. Hierfür wurde ein detailliertes Prüf- und Bewertungsschema definiert. Jeder Telematik-Tarif wird anhand von zehn Hauptprüfpunkten mit ca. 60 Detailkriterien analysiert. Die einzelnen Kriterien fließen mit unterschiedlichen Gewichten in die Bewertung ein.

Die Gewichtung orientiert sich an der Wichtigkeit der jeweiligen Leistung aus Kundensicht. Damit ist sichergestellt, dass die Leistungen im Hinblick auf ihre Relevanz für die Kunden im Verfahren adäquat berücksichtigt werden. Die Kriterien wurden anhand der Überprüfbarkeit und des Vergleichs der Tarife untereinander validiert und führen somit zu einem eindeutigen und klaren Ergebnis.

Um Überlagerungseffekte zu vermeiden, spielt die allgemeine Qualität des „Trägertarifes“, also der Kfz-Haftpflicht oder -Kaskobedingungen, nur insoweit eine Rolle, als sie auf die Qualität der Telematik-Bedingungen ausstrahlt. Das vorliegende Bewertungsverfahren fokussiert insoweit auf das Telematik-Leistungsangebot und dessen transparente Darstellung.

Telematik-Angebote definieren sich im Kern über die zugrunde liegenden Rabattstufen, deren Verlauf sich zwischen den Tarifen am Markt deutlich unterscheiden kann.

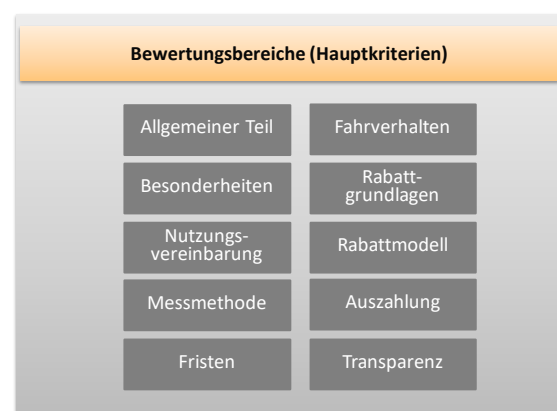


Im Zentrum der Bewertung steht daher die kundenfreundliche Ausgestaltung des Rabattsystems. Dieses wird anhand der Tarifbedingungen eingehend untersucht. Die Unternehmen erhalten darüber hinaus die Möglichkeit, durch Bereitstellung der tatsächlichen Kundenverteilung in den verschiedenen Rabattklassen ihre Bewertung zu verbessern.

Die Berücksichtigung von zusätzlichen internen Informationen ist hierbei der Motivation geschuldet, die rein bedingungsmaßige Rabattverteilung anhand empirischer Daten zu plausibilisieren und zugleich die technische Kalibrierung des Telematik-Systems in das Bewertungskalkül einzubeziehen.

Im Folgenden werden die Bewertungsbereiche (Hauptkriterien) einzeln dargestellt und mit Beispielen erläutert.

Assekurata-Tarifanalyse Telematik



Allgemeiner Teil Telematik

(z. B. Altersbegrenzung, Nachteile im Schadenfall, Kosten für die Technik, Mitwirkungserfordernis)

Grundsätzlich stellt sich die Frage, ob der Telematik-Baustein auf die Kasko- und/oder Haftpflichtversicherung einwirkt. Wünschenswert ist, wenn eine der beiden Versicherungen als Trägerpolice ausreichend ist. Das Thema Altersbegrenzung sollte ebenfalls keine Rolle spielen.

Zudem sollten möglichst keine Mitwirkungserfordernisse der Kunden bezüglich der technischen Ausstattung bestehen. Eine für die Nutzung des Smartphones ggf. erforderliche App-Installation oder Aktualisierung des Betriebssystems ist für die Bewertung unschädlich, da dies im Regelfall nur mit unerheblichen, aufgrund von Flatrates zumeist mittelbaren Kosten (Datenvolumen) verbunden ist. Weitere Tools sollte der Anbieter allerdings kostenfrei zur Verfügung stellen. Darüber hinaus müssen diese im Bedarfsfall mit wenig Aufwand aktualisiert bzw. ausgetauscht werden können.

Neben den technischen Voraussetzungen spielt auch das Thema Datensammlung durch das Equipment eine wichtige Rolle. Hinsichtlich des Datenschutzes ist der Kunde über die Erhebung, Verwendung und Verarbeitung seiner personenbezogenen und geografischen Daten aufzuklären. Positiv wird bewertet, wenn der Kunde Zugang zu seinen Daten erhält und nach Datenlöschung ein Löschprotokoll bekommen kann.

Besonderheiten

(z. B. automatische Teilnahme am Kartenverbesserungsdienst)

Als Telematik-Nutzer nimmt der Kunde mitunter automatisch an zusätzlichen Diensten bzw. Datenermittlungen/-sammlungen (z. B. einem Kartenverbesserungsdienst) teil und übermittelt seine Routendaten an einen entsprechenden Dienstanbieter. Solche und ähnliche Auffälligkeiten werden in der Bewertung negativ eingeordnet, sofern der Kunde hierüber keinen Hinweis erhält bzw. keine Einverständniserklärung notwendig ist.

Nutzungsvereinbarung

(z. B. Teilnahmevoraussetzung, Funktionsweisen, externe Dienstleister)

Zur Untersuchung der Teilnahmevoraussetzungen am Telematik-Tarif gehört die Frage, ob diese den Fahrzeugnutzer unverhältnismäßig einschränken. Mit dieser Maßgabe wird untersucht, welche Vorkehrungen laut Tarifbedingungen vor jeder Fahrt getroffen werden müssen.

Hinsichtlich der Funktionsweisen der Geräte im Ausland sollte neben der generellen Möglichkeit, diese dort nutzen zu können, auch auf mögliche Hürden hingewiesen werden (z. B. erhöhte Telefongebühren, kein Empfang etc.).

Vor allem jedoch gilt es, mögliche externe Dienstleister, die an der Analyse und Aufbereitung der Fahrdaten beteiligt sind, identifizieren zu können. Vorteilhaft ist die vollständige Mess- und Analysedurchführung im Inland.

Messmethode

(z. B. App, Sensor, 12V-Stecker)

Die Art der Messmethode ist der wahrgenommene Einstieg in die Telematik-Technik. Hierbei zeigt sich, wie zeitgemäß die technische Unterstützung des Anbieters ist. Bisher haben sich die Verwendung einer App bzw. einer App in Verbindung mit

einem zusätzlichen Sensor oder einem 12V-Adapter etabliert.

Die Bewertung der Messmethode zielt auch darauf ab, dass möglichst wenig zusätzliche Komponenten in das Fahrzeug implementiert werden müssen.

Fristen

(z. B. Mindestdauer der Einführungsphase, Tages-, Wochen- oder Monatsauswertung, Mindestkilometer)

Um ein valides Messverfahren anwenden zu können, ist die initiale Sammlung von Daten über einen bestimmten Zeitraum maßgeblich. Mindestdauer bzw. Mindestkilometer sollten dabei angemessen und nicht zu lang sein.

Ebenso sollten die laufenden Messvoraussetzungen so ausgerichtet sein, dass diese anhand von Tages-, Wochen- und Monatsauswertungen jederzeit nachvollziehbare und zeitnahe Ergebnisse liefern.

Fahrverhalten

(z. B. Toleranzen, Ort und Zeit, Geschwindigkeitsüberschreitungen, Definitionen und Beispiele)

Die Messung des Fahrverhaltens ist für die Rabattbemessung eines Telematik-Tarifes essenziell. In diesem Unterpunkt bewertet Assekurata nicht die Geeignetheit der Messkriterien an sich, sondern deren transparente, nachvollziehbare und schlüssige Darstellung. Die Nennung von ausschlaggebenden Bewertungskriterien und die Veranschaulichung des erlaubten und nicht erlaubten Verhaltens sind wesentliche Bewertungsaspekte.

Auch hinsichtlich des Nutzungsverhaltens von Mobiltelefonen bedarf es der Aufklärung. Ungeordnete Einschränkungen oder Abbrüche der Datenaufzeichnung sollten nicht zu Lasten des Kunden gehen.

Zudem sollten die Toleranzgrenzen bei der Messung realitätsnah und kundenfreundlich ausgestaltet sein.

Rabattgrundlagen

(z. B. Startbonus, Höchststrabatt)

Telematik-Tarife bieten typischerweise einen Startbonus für den Einstieg, um einen Teilnahmeanreiz für Neukunden zu setzen. Hier spielen neben der Höhe auch das Verfahren und die Voraussetzungen eine wesentliche Rolle.

Rabattmodell

(z. B. Stufenmodell, Rabattverteilung)

Bei der bedingungsmäßig offerierten Rabattstaffelung ist neben der möglichen prozentualen Ersparnis auch das Rabatt-Score-Verhältnis von elementarer Bedeutung.

Dabei wird die Frage adressiert, wie kundenfreundlich und ausgewogen das Rabattsystem insgesamt angelegt ist.

Um in quantitativer Hinsicht eine Vergleichbarkeit der unterschiedlichen Rabattsysteme herzustellen, ermittelt Assekurata den Assekurata-Rabatt-Score (AssRaS). Dieser liefert einen Punktwert für jede Rabattstufe, der sich aus der Rabatthöhe und dem Rabattkorridor (Anteil am Gesamtscore) errechnet.

Beispiel:

Score	Rabatt	Anteil	AssRaS
1 bis 70	0% Rabatt	70%	0
71 bis 80	10% Rabatt	10%	1,00
81 bis 85	15% Rabatt	5%	0,75
86 bis 90	20% Rabatt	5%	1,00
91 bis 95	25% Rabatt	5%	1,25
96 bis	30% Rabatt	5%	1,50
		Gesamt	5,50

Lesebeispiel: Ist ein Telematik-Score von 81 bis 85 Punkten (von 100 möglichen Punkten) notwendig, um einen Rabatt von 15 % zu erreichen, beträgt der AssRaS auf dieser Stufe 0,75.

Der AssRaS wird für jede Stufe berechnet und anschließend aufsummiert. Im Ergebnis ergibt sich daraus ein korridorgewichteter Rabattnittelwert, der sich mit anderen Tarifen abgleichen lässt (je höher desto besser) und um eine qualitative Einschätzung zum Rabattsystem ergänzt wird.

Auszahlung

(z. B. Natural-/Gutscheinleistung, Geldleistung)

Unter diesem Punkt werden die Auszahlungsmodalitäten eines erzielten Rabattes geprüft. Grundsätzlich wird eine unmittelbare und zeitnahe Auszahlung für den Kunden präferiert (Gutschrift bzw. Rückerstattung als Geldleistung). Am Markt existieren aber auch andere Formen, beispielsweise Naturalleistungen in Form der Übernahme von Inspektionskosten bzw. Serviceintervallen oder Gutscheinen von Versandhäusern. Die Verrechnung von zukünftigen Beiträgen ab dem Folgejahr ist ebenfalls am Markt zu finden. In diesem Zusammenhang wird geprüft, unter welchen Voraussetzungen welche Art des Rabattes gewährt wird.

Transparenz

(z. B. Hinweise zum Fahrverhalten und zu Verbesserungsmöglichkeiten, Demozugang, Auswirkung bei Nicht-Verwendung der App)

Telematik-Tarife basieren in hohem Maße auf technischen Mess- und Berechnungsgrundlagen. Aus diesem Grund ist für den Kunden eine klare, umfassende und verständliche Erklärung der Wirkungs- und Verhaltensweisen essenziell.

An dieser Stelle werden besonders die Hinweise zum Fahrverhalten bzw. zur Verbesserung dessen sowie die Auswirkungen der Rabatte auf eine Kündigung analysiert. Auch der Zugang zu den Datenschutzbestimmungen und der Nutzungsvereinbarung sollte jederzeit möglich sein.

Daneben stellt der einfache Zugang zu Helpdesks, Foren, Hotlines etc. eine grundlegende Anforderung dar. Auch die Möglichkeit, einen Demozugang zur App zu erhalten und diese testen zu können, bevor der Vertrag abgeschlossen wird, ist ein positives Kriterium für ein faires und transparentes Leistungsangebot.