Mit vielen Checklisten, Formularen und Musterbriefen auch als Download

Gut versichert

Das KONSUMENT-Versicherungsbuch

Welche Versicherungen man wirklich braucht
Alle Sparten im Überblick | Sparpotenziale nutzen
Polizzen prüfen | Die besten Angebote finden
Was tun im Schadensfall?

VKI

Welche Versicherungen man wirklich braucht

Alle Sparten im Überblick

Sparpotenziale nutzen

Polizzen prüfen

Die besten Angebote finden

Was tun im Schadensfall?

Verein für Konsumenteninformation (Hrsg.)
Susanne Spreitzer

Gut versichert

Das KONSUMENT-Versicherungsbuch
5., überarbeitete Neuauflage

Herausgeber
Verein für Konsumenteninformation (VKI)
Linke Wienzeile 18, 1060 Wien
ZVR-Zahl 389759993
Tel. 01 588 77-0 | Fax 01 588 77-73 | E-Mail: konsument@vki.at
www.vki.at | www.konsument.at

Geschäftsführer
Mag. (FH) Wolfgang Hermann

Autorin
Mag. Susanne Spreitzer

Fachliche Beratung
Gabi Kreindl, VKI
Walter Hager, VKI
Mag. Silvia Doppler, VKI
Ewald Maitz, www.knowhow-versicherung.at

Lektorat
Gerhard Früholz

Grafik/Produktion
Günter Hoy

Stand
Oktober 2021

Foto Umschlag
Jirsak/Shutterstock.com

Druck
Holzhausen/Gerin Druck GmbH, 2120 Wolkersdorf

© 2021 Verein für Konsumenteninformation, Wien
Printed in Austria

Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Alle dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Bearbeitung, der Übersetzung, des Nachdruckes, der Entnahme von Abbildungen, der Funksendung, der Wiedergabe auf fotomechanischem oder ähnlichem Wege und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Verlages (auch bei nur auszugsweiser Verwertung) vorbehalten. Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Buch sind auch ohne besondere Kennzeichnung im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung nicht als frei zu betrachten. Produkthaftung: Sämtliche Angaben in diesem Fachbuch erfolgen trotz sorgfältiger Bearbeitung und Kontrolle ohne Gewähr. Eine Haftung des Autors oder des Verlages aus dem Inhalt dieses Werkes ist ausgeschlossen.

Verein für
Konsumenteninformation
ISBN 978-3-99013-104-6

€ 19,90

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.dnb.de> abrufbar.

Versicherungen haben nicht gerade das beste Image. Der Grund liegt auf der Hand: Man zahlt für etwas, von dem man hofft, dass man es nie brauchen wird. Dazu kommt die Befürchtung, dass im Ernstfall vielleicht nur ein Teil des Schadens oder gar nichts ersetzt wird, weil die Polizze nicht hält, was man sich erwartet hat.

Der Skepsis steht ein immer größeres Bedürfnis nach Sicherheit gegenüber: Der allgemeine Lebensstandard ist hoch und es gibt viel an materiellen Gütern und Selbstverständlichkeiten zu verlieren. Wer sich dagegen wappnen will, muss auf Angebote privater Versicherer zurückgreifen – oder sich bewusst darauf einstellen, durch einen Unglücksfall unter Umständen am Existenzminimum oder gar mit Schulden leben zu müssen. Die Österreicher gehen lieber auf Nummer sicher: Rund 2.100 Euro gibt im Schnitt jeder pro Jahr für den Versicherungsschutz aus, und die Zahlen zeigen, dass an dem Motto „Besser eine Versicherung haben und nicht brauchen, als eine Versicherung brauchen und nicht haben" was dran ist. Von den rund 18 Milliarden Euro, die 2020 als Prämien an die Versicherer gingen, flossen immerhin 15,6 Milliarden Euro an Leistungen an die Versicherten zurück.

Dieses Buch soll Sie dabei unterstützen, so viel Geld wie nötig und so wenig Aufwand wie möglich in Ihren persönlichen Versicherungsschutz zu investieren. Das Angebot ist groß, der Markt bisweilen unüberblickbar und undurchschaubar. Dazu kommt, dass Digitalisierung und neue Technologien auch im Versicherungsbereich, vor allem in Vertrieb und Service, immer deutlichere Spuren hinterlassen. Völlig neue Fragen tun sich auf: Ist eine Cyberversicherung für Private sinnvoll? Was ist im Homeoffice gedeckt und was müssen Hobby-Drohnenpiloten beachten, damit ihnen nicht ein Himmel voller Schadensansprüche auf den Kopf fällt?

Erfahren Sie, wie Sie mit unserem Onlinetool „Risiko-Check" Ihren persönlichen Bedarf herausfiltern können, wo Angebotsvergleiche und Serviceleistungen via Internet hilfreich und zielführend sind, was App-Polizzen können und worauf etwa beim Versichern von Smart-Homes, E-Cars und E-Bikes zu achten ist.

Mit Hilfe der Formulare im Anhang können Sie sich einen Überblick über Ihre finanziellen Möglichkeiten und die für Ihre Lebenssituation sinnvollen Basisversicherungen verschaffen. Checklisten zu den einzelnen Versicherungssparten unterstützen Sie vor einem Neuabschluss und beim Beratungsgespräch ebenso wie später beim regelmäßigen Polizzen-Check. Damit auch im Schadensfall und bei der Kündigung von Anfang an alles passt, gibt es Mustervorlagen, die nur noch mit den eigenen Daten zu ergänzen sind. Sowohl Checklisten als auch Musterbriefe sind auch über unsere Website unter **www.konsument.at/gut-versichert** downloadbar.

Keine Erwähnung finden Versicherungen mit dem Ziel der Kapitalanlage und des Vermögensaufbaus. Das schlechte bis katastrophale Abschneiden im Bereich der Erlebensversicherungen und der Prämienbegünstigten Zukunftsvorsorge in den vergangenen Jahren hat uns – leider – immer wieder aufs Neue darin bestärkt, dass Versichern und Ansparen nicht zusammengehören. Solche kombinierten Produkte, von denen wir abraten, berücksichtigen wir nicht.

Wir wünschen viel Erfolg bei der Auswahl und Zusammensetzung Ihres optimalen Versicherungs-Portfolios!

Ihr KONSUMENT-Team

Liebe Leser!

VOM BEDARF ZUR POLIZZE: DIE ERSTEN SCHRITTE

Von der Bestandsaufnahme bis zum Kleingedruckten 9
Die persönlichen Risiken ermitteln 11
Passende Angebote finden 14
Die wichtigsten Punkte in der Polizze – das Kleingedruckte 19
Sparpotenzial nutzen 22
Damit die Versicherung hält 24

SCHUTZ FÜR ALLE LEBENSLAGEN: VERSICHERUNGEN IM DETAIL

Rund um Haus und Wohnung 29
Eigenheimversicherung 31
Weitere Polizzen rund ums Eigenheim 33
Haushaltsversicherung 35
Weitere Polizzen rund um den Hausrat 39

Rund um Freizeit und Familie 41
Privat-Haftpflichtversicherung 43
Private Unfallversicherung 45
(Risiko-)Ablebensversicherung 49
Rechtsschutzversicherung 51
Reiseversicherung 54

Rund um Arbeit und Beruf 59
Berufsunfähigkeitsversicherung 61
Erwerbsunfähigkeitsversicherung 64

Rund um die Mobilität 65
Fahrradversicherung 67
Kfz-Haftpflichtversicherung 69
Kaskoversicherung 73
Kfz-Rechtsschutzversicherung 75

Rund um Krankheit und Pflege 77
Private Zusatzkrankenversicherung 79
Private Pflegeversicherung 83

Rund ums Haustier 87
Tierhalter-Haftpflichtversicherung 89
Tierkranken- und -unfallversicherung 90

Service 93
Glossar 95
Stichwortverzeichnis 97
Checklisten 101
Musterbriefe 125

Von der Bestandsaufnahme bis zum Kleingedruckten

– Versicherungsbedarf einschätzen
– Bestehende Verträge optimieren
– Im Schadensfall und bei Kündigung richtig vorgehen

Die persönlichen Risiken ermitteln

Sich umfassend zu versichern, ist keine Hexerei. Angebote gibt es in großer Zahl und für jedes noch so ausgefallene Risiko. Doch rundum versichern ist teuer – und bei genauerer Betrachtung oft auch hinausgeschmissenes Geld. Denn nicht alles, was auf dem Markt angeboten wird, ist die Prämie wert. Und nicht jeder ist den gleichen Risiken ausgesetzt. Singles haben andere Sicherheitsbedürfnisse als Familien; ein Angestellter oder Beamter braucht ein anderes Versicherungsportfolio als ein Selbstständiger; ein am Beginn der Berufslaufbahn Stehender etwas anderes als ein angehender Rentner.

Versichern je nach Lebenslage

Auch die Wohnsituation (teure Miete oder ausbezahltes Eigentum mit niedrigen Betriebskosten) kann nach einem gröberen Unglücksfall einen Riesenunterschied bedeuten, ebenso der persönliche Besitz: Hat man viel an Elektronik, Technik, Einrichtung oder Sammelstücken zu verlieren oder ist man eher der Hauptsache-ein-Dach-über-dem-Kopf-und-zwei-Beine zum-Laufen-Typ?

Und schließlich spielt eine bedeutende Rolle, was man sich überhaupt leisten kann. Denn selbst 50 Euro monatlich hier und 100 Euro da summieren sich übers Jahr gesehen zu einem stattlichen Betrag, der vielleicht an anderer Stelle dringend fehlt. Um zu wissen, was das Haushaltsbudget überhaupt hergibt, ist daher ein Haushaltsplan zu empfehlen, in dem alle Fixkosten aufgelistet sind. Ziel sollte sein, dass eine Reserve in Höhe von mindestens drei Monatseinkommen übrigbleibt, um unerwartete Ausgaben, etwa für Haushaltsgeräte, Autoreparatur und Ähnliches, bestreiten zu können.

Übersicht über das eigene Budget gewinnen

HINWEIS

Tragen Sie in **Checkliste 1: Haushaltsplan** im Anhang alle fixen Kosten ein, die pro Monat anfallen, und finden Sie heraus, wie viel Sie für Versicherungen bereits ausgeben oder – falls noch ein dringender Risikoschutz ansteht – wie viel Sie erübrigen können.

Existenzbedrohendes zuerst

Um bei den Versicherungen die Prämien überschaubar zu halten, gehen Sie am besten nach dem **GAU-Prinzip** vor: Zuerst wird versichert, was für Sie persönlich zu den **G**rößten **A**nzunehmenden **U**nglücksfällen zählt und so richtig an die finanzielle Substanz gehen würde. Dazu gehören je nach Lebenssituation üblicherweise:

- bei Wohnungs- oder Eigenheimbesitzern ein Vollbrand, der sie obdachlos macht
- bei einer Familie Tod oder Berufsunfähigkeit des Haupt- oder Alleinverdieners
- bei Kindern, Schülern und Studenten ein Unfall mit schweren körperlichen Langzeitschäden
- bei selbst verschuldeten Unfällen oder Sachschäden hohe Haftpflichtforderungen von Geschädigten
- bei Pendlern, die auf ihr Auto angewiesen sind, der Verlust des Autos

Die Mehrzahl der existenzbedrohenden Risiken lässt sich relativ günstig durch Standardpolizzen wie Haushalts- und Haftpflicht-, private Unfall- und Risikoablebensversicherung abdecken. Einen grundlegenden Schutz bieten auch die gesetzlich vorgeschriebene Kranken-, Unfall- und Pensionsversicherung.

Verdienstausfall und Berufsnotwendiges

Neben den GAU-Risiken sollte das Augenmerk jenen Versicherungen gelten, die je nach den Lebensumständen ebenfalls noch eine wichtige Rolle spielen können:

- Bei Vielfahrern kann eine Kfz-Rechtsschutzversicherung sinnvoll sein, ebenso eine Kfz-Kasko vor allem in den ersten Jahren nach Kauf eines teuren Autos und insbesondere, wenn man es beruflich braucht;
- Selbstständige und Freiberufler sollten sich für den Fall eines Verdienstentgangs durch einen (längeren) Spitalsaufenthalt eine Verdienstausfall- oder Krankenhaus-Tagegeldversicherung überlegen;
- bei häufig ins Ausland Reisenden kann sich eine ganzjährige Auslandsreise-krankenversicherung lohnen;

Erst dann sollten Versicherungen auf der Liste stehen, die man vielleicht auch noch gerne hätte, wie etwa eine private Krankenversicherung, wenn man gern Wahl- und Privatärzte konsultiert und Wert auf die Unterbringung in Ein- oder Zweibettzimmern legt. Oder Polizzen, die man oft nur für eine bestimmte Zeit oder für einen bestimmten Anlass braucht, zum Beispiel eine Reise-krankenversicherung bei Reisen in Länder, wo die e-card nicht oder nur eingeschränkt gilt und die Behandlung teuer ist.

Die Basisversicherungen je nach Lebenslage:

Unentbehrliche Versicherungen je nach Lebens-situation

Personengruppe	Private Haftpflicht	Berufsunfähigkeit/ Private Unfall [1]	Haushalt/ Eigenheim	Risiko-Ableben
Minderjährige Kinder	✓	✓	✗	✗
Schüler, Studenten	✓	✓	○	✗
Atypisch Beschäftigte, Jung-unternehmer, Selbstständige	✓	✓	✓	○
Singles	✓	✓	✓	✗
Alleinerziehende	✓	✓	✓	✓
Paare ohne Kinder	✓	✓	✓	○
Paare mit kleinen Kindern	✓	✓	✓	✓
Paare mit älteren Kindern	✓	✓	✓	○
Senioren	✓	✓	✓	✗

✓ notwendig/unverzichtbar, ○ möglich/sinnvoll, ✗ nicht notwendig/verzichtbar
[1] BU/Unfall: umfassend ist eine BU; oft ist sie allerdings zu teuer oder aufgrund von bestehenden Risiken nicht erhältlich

VKI-TIPP

Je nach individueller Situation sind unterschiedliche Basisversicherungen notwendig. Adaptieren Sie Ihr Versicherungsportfolio alle paar Jahre entsprechend dem jeweils gerade bestehenden Absicherungsbedarf.

Überblick gewinnen mit dem VKI-Risiko-Check

Eine wertvolle Unterstützung bei der Auseinandersetzung mit den eigenen Versicherungsrisiken und dem Absicherungsbedarf bietet der VKI-Risiko-Check.

Anonym und unentgeltlich können Interessierte unter unserer Website **https://konsument.at/risiko-check** anhand einer Schritt-für-Schritt-Anleitung eine Risikoanalyse ihrer Lebenssituation aus Versicherungssicht durchführen. Wo liegen individuell die gefährlichsten Schadensfälle? Wann kann es ohne entsprechende Absicherung existenzbedrohend werden? Wo sollten daher versicherungstechnisch die Prioritäten gesetzt werden? Und wo lässt sich eventuell etwas zurückschrauben, was kann man sich eher ersparen?

Anonyme und unentgeltliche Risikoanalyse

Neben einer Beschreibung des jeweiligen Versicherungsprodukts und Beispielen dazu sind auch Informationen zur Prämienhöhe oder Deckungssumme und Spartipps abrufbar.

Abschließend wird ein Report erstellt, der detailliert auf die individuellen Lebensrisiken eingeht, den aktuellen Versicherungsstand noch einmal zusammenfasst, möglichen Bedarf auflistet und jede Produktkategorie einzeln anführt. Ausgehend vom Personenprofil werden dazu teilweise auch konkrete Vorschläge zu Versicherungssummen angegeben oder auch allgemeine Mindestdeckungssummen empfohlen.

Mit diesem Grundstock ausgerüstet kann man optimal vorbereitet in das Gespräch mit Versicherungsberatern und an die Auswahl von konkreten Versicherungsangeboten bzw. den Check bestehender Produkte gehen. Denn: Je besser man bereits darüber Bescheid weiß, was man brauchen könnte, was man vielleicht aufgrund geringer Gefahren oder hoher Versicherungskosten im Fall des Falles lieber selbst übernimmt oder was man sich einfach nicht leisten will bzw. kann, umso besser und zielgerichteter kann die Beratung ausfallen.

Bestandsaufnahme

Sobald geklärt ist, was der persönlichen Lebenssituation entsprechend unbedingt notwendig ist und was darüber hinaus sinnvoll wäre, ist es an der Zeit, die Versicherungsmappe hervorzuholen und sich einen Überblick über das eigene Versicherungsportfolio zu verschaffen: Was besteht bereits und ist zu adaptieren, was sollte neu dazukommen?

Änderungsbedarf und neue Risiken

Im Anhang finden Sie dazu eine Übersichtstabelle, in der Sie Ihre bestehenden Polizzen samt (monatlichen oder jährlichen) Prämienbeiträgen und Kündigungsmöglichkeiten eintragen können. Die dazu erforderlichen Daten finden Sie in der jeweiligen Polizze oder in den Zusendungen, die Sie seither vom Versicherer erhalten haben.

Die Angabe der Daten zeigt auch auf, wann Ihre jeweiligen Versicherungen zum letzten Mal aktualisiert wurden. Bei lange bestehenden Polizzen (mit Ausnahme von Kranken- und Rechtsschutz) ist ein Prämienvergleich dringend anzuraten. Den Wechsel einer privaten Zusatzkrankenversicherung oder einer Rechtsschutzversicherung sollten Sie sich allerdings besonders genau überlegen oder sich dazu von Fachleuten beraten lassen.

In der Spalte „Änderungen" können Sie zu jeder Polizze notieren, ob und was sich an Ihren Lebensumständen möglicherweise verändert hat und wo daher ein Adaptierungsbedarf besteht.

Herrscht Klarheit über den aktuellen Bestand, wird es Zeit für den nächsten Schritt: das Einholen von Vergleichsangeboten für vorhandene Polizzen und die Suche nach notwendig gewordenem neuen Versicherungsschutz.

HINWEIS

Verschaffen Sie sich mit Hilfe der **Checkliste 2: Polizzenübersicht** einen Überblick über Ihr bestehendes Versicherungsportfolio, die Prämien, die Sie aktuell zahlen, und den notwendigen Aktualisierungsbedarf.

Passende Angebote finden

Es wird mehr verglichen und weniger gewechselt

Kundentreue über Jahrzehnte, ein und derselbe Versicherer für das gesamte Polizzen-Portfolio einer Familie, blindes Vertrauen in einen einzigen Vermittler – das war einmal. Heute herrscht auch im Versicherungsbereich ein reges Kommen und Gehen, die Bereitschaft zu vergleichen und den Versicherer auch immer wieder einmal zu wechseln, hat sich drastisch erhöht. Dazu beigetragen hat neben kürzeren Laufzeiten und verbesserten Kündigungsmöglichkeiten vor allem das Internet: Dort kann man einfach und blitzschnell einen Blick auf die Angebote der Konkurrenz werfen und ein Gespür für die Preisbandbreite am Markt erhalten.

Für die weiteren Schritte wird aber nach wie vor die persönliche Beratung gesucht: Erst rund acht Prozent der Österreicher haben jemals online eine Polizze abgeschlossen. Speziell beim Vertrieb von stark erklärungsbedürftigen Versicherungsprodukten sind auch in Hinkunft Versicherungsberater gefragt.

Eine hilfreiche Option sind die wachsenden digitalen Serviceangebote der Versicherer, wie etwa die Kommunikation per E-Mail und Social Media, die Möglichkeit zu Online-Schadensmeldungen oder zur Verwaltung der eigenen Polizzen über ein Kundenportal.

Vergleichsplattformen

Egal ob man eine neue Polizze abschließen will oder bei einer bestehenden wieder einmal prüfen möchte, wie man mit der Prämie liegt: Die Nutzung des Internets als erstem Informationskanal ist mittlerweile weit verbreitet. Die Vorteile liegen auf der Hand: Ohne mit jemandem einen Termin vereinbaren zu müssen, kann man sich rund um die Uhr rasch einen ersten Überblick zu einer bestimmten Versicherung verschaffen und anhand der Fragen und Angaben bei Online-Vergleichen nebenbei gleich ein wenig die Materie kennenlernen. Das hilft, präzisere Entscheidungen für den eigenen Bedarf zu treffen.

Kein Komplettüberblick über den Markt

Ein großes Problem aller Vergleichsportale ist, dass sie nicht den gesamten Markt abdecken, also nicht alle Anbieter und schon gar nicht alle Angebotsvarianten einbeziehen. Oft sind günstige Direktversicherer nicht im Vergleich enthalten, denn hier fallen auch keine Provisionen für den Vermittler an. Einige Versicherungsanbieter nehmen nicht teil, weil sie entweder nicht im direkten Preisvergleich aufscheinen möchten oder ihre Produkte in erster Linie über ihre Außendienstmitarbeiter absetzen wollen. Große Anbieter oder Direktversicherer müssen dann von interessierten Kunden erst recht wieder separat angefragt werden. Auch spezielle Rabatte oder Deckungserweiterungen, die von Versicherern oft nur für einen begrenzten Zeitraum oder Personenkreis angeboten werden, sind nicht berücksichtigt.

Für die Kunden bedeutet das, sich nicht allein auf die Online-Vergleiche zu verlassen. Um zu einem optimalen Produkt zu kommen, sollten auch andere Vertriebswege der Versicherer genutzt werden – etwa der direkte Kontakt zu Anbietern oder Beratungsgespräche mit Maklern. Letztere arbeiten übrigens auch oft mit diesen Vergleichsportalen. Sprechen Sie sie also direkt

darauf an, wenn große Anbieter nicht im Vergleich aufscheinen, oder holen Sie selbst noch zusätzlich ein Angebot bei diesen ein.

Online-Vergleichsplattformen im KONSUMENT-Check

Das spricht dafür

- Bieten erste Orientierung und Information.
- Jederzeit und ohne großen zeitlichen Aufwand zu nutzen.
- Verschaffen Fachwissen durch die Beschäftigung mit dem Thema.
- Bringen einen groben Überblick und Einblick in einen oft sehr vielfältigen, intransparenten Markt.

Das spricht dagegen

- Nicht alle Marktanbieter sind in den Vergleichen enthalten, was besonders problematisch ist, wenn die Marktführer fehlen.
- Zeigen mitunter nicht alle Möglichkeiten auf, individuelle Anforderungen bleiben so unberücksichtigt.
- Die detaillierte Auseinandersetzung mit dem Thema überfordert manche Verbraucher; die Fragen sind vielen oft zu komplex oder unklar. Unsicherheiten bleiben bestehen.
- Nur ein Teil des Versicherungsangebots wird dargestellt; Rabatte, Sonderkonditionen, Deckungserweiterungen, zeitlich begrenzte Aktionen usw. sind meist nur im direkten Kontakt mit Versicherungsmitarbeitern oder Maklern erhältlich bzw. nutzbar.

VKI-TIPP

- Online-Plattformen sind hilfreich und informativ. Sie vergleichen aber nur einen Teil der Versicherungen auf dem Markt und liefern auch nicht automatisch das optimale oder günstigste Angebot. Rabatte und Sonderkonditionen einzelner Versicherer werden oft nicht berücksichtigt.
- Um die Vergleichsportale bestmöglich nutzen zu können und zu einem aussagekräftigen Ergebnis zu kommen, ist oft eine lange Liste an Detailfragen zu beantworten. Legen Sie sich wichtige Unterlagen bereit – etwa den Zulassungsschein für eine Kfz-Versicherung, den Mietvertrag bzw. technische Daten zum Haus für Eigenheim- und Haushaltsversicherung.
- Informieren Sie sich mittels Online-Vergleichsportalen über die aktuellen Prämienbandbreiten und konfrontieren Sie Ihren bisherigen Versicherer mit den Konkurrenzangeboten.

Vermittler, Agenten, Makler

Gute Beratung – woher nehmen?

Auch mit allerlei Unterstützung aus dem Internet: Versicherungsbedingungen sind für Laien meist schwere Kost und das Angebot auf dem Versicherungsmarkt oft kaum zu überblicken, geschweige denn zu durchschauen. Dazu tragen recht unterschiedlich gestaltete Konditionen, Leistungsumfänge, Versicherungssummen, Ausschlüsse, Selbstbehalte und noch vieles mehr bei. Für komplexere Sparten wie Kranken-, Rechtsschutz- oder Berufsunfähigkeitsversicherung ist ohnedies dringend professionelle Beratung vor einem Abschluss zu empfehlen – doch an wen wenden, wenn man noch nicht den Versicherungsexperten seines Vertrauens gefunden hat?

Oft führt der erste Weg zum Vermittler über einen Tipp aus Verwandtschaft oder Bekanntschaft. Das kann bei guten Erfahrungen durchaus sinnvoll sein, aber nicht jeder Vermittler ist ein Experte in allen Versicherungssparten. Auch die Berufsbezeichnung gibt wenig preis: Ob sich

jemand Versicherungsvermittler, Agent, Experte oder ähnlich nennt, ist irrelevant, weil damit keine fachlichen Voraussetzungen verbunden sind. Informieren Sie sich daher in jedem Fall über seinen offiziellen (gewerberechtlichen) Status, denn dieser sollte Ihnen bereits einiges über die Art seiner Tätigkeit verraten.

Versicherungsvermittlerregister

Hilfe dabei kann das Versicherungsvermittlerregister leisten. Darin müssen alle Personen, die Versicherungen vermitteln wollen, mit ihren relevanten Daten eingetragen sein (im Internet ist das Vermittlerregister abzurufen unter http://versicherungsvermittler.brz.gv.at ► „Suche"). Durch die verpflichtende Eintragung in dieses Register kann jeder Interessierte nachvollziehen, mit wem er es zu tun hat und über welche Berechtigung der Vermittler verfügt. Weiters ist durch den Eintrag gewährleistet, dass der Vermittler über ausreichende Haftungsabsicherungen verfügt (Berufshaftpflichtversicherung, Deckungsgarantie, Haftungserklärung). Damit sind allfällige Schäden von Kunden, verursacht durch mangelhafte oder falsche Beratung, bis zu 1,85 Millionen Euro pro Jahr abgedeckt.

Das Who's who der Vermittler

- **Versicherungsagent.** Arbeitet haupt- oder nebenberuflich (mit Gewerbeberechtigung) für ein Versicherungsunternehmen und vertreibt ausschließlich dessen Produkte.
- **Außendienstmitarbeiter.** Arbeitet so wie der Versicherungsagent, allerdings angestellt, für einen einzigen Versicherer.
- **Mehrfachagent.** Ist haupt- oder nebenberuflich (mit Gewerbeberechtigung) für mehrere, ganz bestimmte Versicherungsunternehmen tätig. Der Unterschied zum Makler liegt darin, dass es sich um eine beschränkte Zahl an Anbietern handelt.
- **Nebengewerblicher Vermittler.** Arbeitet (beispielsweise als Kfz-Händler) meist nur mit einem bestimmten Versicherer zusammen, der auch die Bestätigung seiner fachlichen Eignung für den unerlässlichen Eintrag im Versicherungsvermittlerregister übernimmt.
- **Versicherungsmakler/Berater in Versicherungsangelegenheiten.** Ist an keine Versicherungsgesellschaft gebunden und im Auftrag des Kunden tätig. Vermittelt Produkte jedes auf dem Markt befindlichen Versicherers. In Vergleichstests legten die Makler oft günstigere Angebote vor als die Versicherer selbst.
- **Gewerblicher Vermögensberater.** Arbeitet als unabhängiger Finanzdienstleister und hat in dieser Funktion auch das Recht auf Vermittlung von Lebens- und Unfallversicherungen.

Vergleichsangebote aus dem gesamten Markt

Neben Vermittlern und Agenten haben sich in den vergangenen Jahren immer mehr unabhängige „Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten" einen fixen Platz im Vertriebsbereich erarbeitet. Sie sind nicht vertraglich an eine oder mehrere Versicherungsgesellschaften gebunden, sondern sollen nach dem Best-Advice-Prinzip das für den jeweiligen Bedarf am besten geeignete Versicherungsprodukt aus dem gesamten Marktangebot herausholen. Auch sie stehen ihren Kunden im Schadensfall zur Seite, manche bieten – gegen einen kleinen Unkostenbeitrag – einen alljährlich durchgeführten Polizzencheck an, sodass man sich nicht selbst darum kümmern muss, ob Kfz-, Haushalts- und andere Versicherungen mit kurzer Laufzeit und viel Bewegung im Prämienbereich noch aktuell sind.

VKI-TIPP

Wenn Sie noch auf der Suche nach einem guten Berater sind, kontaktieren Sie mehrere unabhängige Makler. Damit erhalten Sie nicht nur eine gute Übersicht über die aktuellen Marktangebote, sondern können auch vergleichen, welcher am ehesten dem Best-Advice-Prinzip entspricht. Bedenken Sie dabei aber auch: Das billigste Angebot ist nicht immer das beste. Gute Nachbetreuung (etwa durch regelmäßigen Polizzencheck) und eine zuverlässige Abwicklung im Schadensfall sind mehr wert als eine um ein paar Euro günstigere Prämie.

HINWEIS

Selbst der beste Berater kann nur dann optimal arbeiten, wenn er weiß, was sein Kunde will. Bereiten Sie sich daher mit Hilfe der **Checkliste 3: Vorbereitung auf das Beratungsgespräch** umfassend vor, um gemeinsam mit dem Versicherungsexperten zielgerichtet einen leistbaren, vernünftigen Versicherungsschutz zusammenzustellen.

Online und per App versichern

Nur für einfache Polizzen geeignet

Wer bereits die Preise verglichen hat und weiß, was er will oder braucht, kann sich an einen spezialisierten Online-Direktversicherer wenden oder über eine der Vergleichsplattformen eine Polizze erwerben. Auch die Versicherungsgesellschaften selbst bieten mittlerweile auf ihren Websites meist die Möglichkeit zu einem Online-Abschluss an. Hierzulande liegt dieser Absatzweg aber noch im niedrigen einstelligen Prozentbereich und beschränkt sich vorwiegend auf eher einfachere Produkte wie Reiserücktritts- und Flugstornopolizzen. Zu Recht, denn für kompliziertere Produkte – wie private Kranken- oder Rechtsschutzversicherungen – ist nach wie vor eine persönliche Beratung unbedingt zu empfehlen.

Beispiel Kfz-Versicherung: Auf den ersten Blick könnte man meinen, es reiche, die eigenen Daten, die des Autos sowie Fahrgewohnheiten und persönliche Umstände (Vielfahrer, Sonntagsfahrer, Alleinbenutzer; Familienauto) in ein elektronisches Formular einzugeben und auf Knopfdruck die Prämie errechnen zu lassen. Auf die Höhe der Prämie allein kommt es aber nicht an, denn das billigste Produkt ist nicht zwangsläufig das für den eigenen Bedarf am ehesten geeignete. Allem voran ist wichtig, auch auf den Leistungsumfang, also die Deckung, und die Höhe der Versicherungssumme zu schauen.

Außerdem sind Online-Polizzen nicht automatisch günstiger als herkömmlich abgeschlossene Verträge, wie beispielsweise Angebotsvergleiche im Bereich Kfz gezeigt haben. Ein Grund dafür ist, dass standardisierte Berechnungsformulare nur ganz bestimmte Parameter vorgeben und berücksichtigen. Individuelle Einschränkungen oder Schwerpunkte fallen dabei unter den Tisch. Noch wichtiger ist aber die unterschiedliche Provisions- und Rabattgestaltung. So gibt es beim Versicherungsabschluss über einen Vermittler oft spezielle Rabatte oder zeitlich begrenzte Aktionstarife. Ein Makler erhält außerdem aufgrund großer Stückzahlen häufig bessere Konditionen oder hat Spezialvereinbarungen für seine Kunden ausverhandelt. Das fällt bei automatisiert erstellten Verträgen weg.

Problematisch ist auch, dass die Allgemeinen und Besonderen Versicherungsbedingungen, aber auch Ausschlüsse bei den Online-Angeboten nicht immer leicht zu finden sind. Wer sich aber hinsichtlich des Produkts und auch der versicherten Inhalte sicher ist, kann durchaus auch online abschließen.

Versichern per App

Last-Minute-Versicherungen für Kurzreisen

Das Versichern über Mobile Apps beschränkt sich derzeit noch eher auf Kurzzeit-Polizzen, wie etwa eine Unfallversicherung vor einem Wochenende in den Bergen oder eine Reiseversicherung für den zweiwöchigen Urlaub. Speziell für Digital Natives, also die erste Generation, die mit Smartphones, Tablets sowie Handy-Apps aufgewachsen ist, wird dem Versichern über digitale Kanäle aber ein großes Potenzial zugeschrieben. Auf den ersten Blick wirken die Mini-Versicherungen auch praktisch: Bereits auf dem Flughafen oder im Zug, können noch rasch Notfälle wie Krankheit, Unfall oder Verletzung, aber auch Diebstahl oder Schäden an der Ausrüstung versichert werden. Die abgespeckten Versionen umfassender Versicherungen sind leichter verständlich und oft schon um einige Cent oder Euro pro Tag zu haben.

Verbraucherschützer sehen die „Polizzen-to-go" aber mit gemischten Gefühlen: Kaum jemand wird sich auf dem Mini-Bildschirm genau durchlesen, was er da abschließt. Deckung, Leistungsumfang, Ausschlüsse, Versicherungssumme sind oft dementsprechend mickrig. Auch das Preis-Leistungs-Verhältnis passt nicht: Gute Auslandsreisekrankenversicherungen beispielsweise kosten oft nur einige Euro mehr, gelten für ein Jahr und bieten deutlich mehr Schutz.

Digitaler Versicherungsordner

Hilfreich könnten Versicherungs-Apps hingegen im Servicebereich sein. Laut einer Studie des Finanz-Marketing-Verbands erfuhren Online-Services in jüngster Zeit einen Digitalisierungsschub. Immer beliebter wird,

Hilfreiche Online-Services

- Schadensmeldungen per E-Mail oder über die Website des Versicherers einzubringen,
- die Schadensbearbeitung im Internet mitzuverfolgen oder
- seine Polizzen im Kundenportal des eigenen Versicherers zu verwalten.

In Kunden-Apps, die von Versicherern oder auch Maklern kostenlos zur Verfügung gestellt werden, können die eigenen Dokumente hinterlegt und der gesamte Schriftverkehr digital abgewickelt werden. Mit sogenannten Fintech-Apps (Fintech = Kurzwort für Finanztechnologie) können Versicherte ihre gesamten Polizzen per Computer, Tablet oder Smartphone auch gebündelt auf einer Plattform verwalten. Gleichzeitig bieten die hinter den Plattformen stehenden Finanz-Start-ups ihren Kunden neue Versicherungen an. Dazu werden bestehende Polizzen mit den Angeboten der jeweiligen Partnerversicherer verglichen und eventuell neue Tarife angeboten. Der Nachteil daran: Jede Plattform arbeitet nur mit bestimmten Anbietern zusammen und zieht nicht den gesamten Markt zum Vergleich heran. Somit ist auch hier bei jedem Angebot oder Wechselvorschlag aufs Neue zu prüfen: Ist das wirklich sinnvoll oder will hier jemand vor allem Provision einstreifen?

Online- und App-Polizzen im KONSUMENT-Check

Das spricht dafür

- Rund um die Uhr und ohne großen zeitlichen Aufwand zu nutzen.
- Man kann sich auch „last minute", zum Beispiel am Tag vor einer Reise, vor einem Ski- oder Wanderwochenende, noch schnell versichern.
- Vom Abschluss bis zu einer eventuellen Schadensmeldung ist alles online erledigbar.
- Wer nicht möchte, braucht sich keinem Verkaufsgespräch aussetzen.

Das spricht dagegen

- Man muss sich zuvor selbst informieren, vergleichen, einlesen und verstehen, was man abschließt.
- Es handelt sich um standardisierte Polizzen, individuelle Bausteine oder Zusätze sind nicht verfügbar.
- Nicht alle Anbieter informieren ausreichend über Geschäftsbedingungen, Ausschlüsse, Rücktrittsrecht und gesetzliche Grundlagen.
- Bei spontan zwischen Tür und Angel abgeschlossenen App-Versicherungen droht das Kleingedruckte noch mehr als sonst unter den Tisch zu fallen.
- App-Versicherungen suggerieren Schutz, sind bei Deckung und Versicherungssummen aber oft völlig unzureichend.
- Obwohl die Beratungsleistung wegfällt, sind Online-Verträge nicht immer günstiger als herkömmlich abgeschlossene Polizzen.
- Ausländische Versicherungsprodukte können sich vom Leistungsumfang und den Ausschlüssen her deutlich von heimischen Produkten unterscheiden.

Die wichtigsten Punkte in der Polizze – das Kleingedruckte

Jede Polizze enthält bestimmte Fixpunkte, die den finanziellen und zeitlichen Rahmen einer Entschädigungsleistung abstecken. Dazu zählen neben der Laufzeit des Vertrags, der Prämienhöhe und der Kündigungsfrist vor allem der Deckungsumfang, die Ausschlüsse und sonstigen Leistungsbeschränkungen sowie die Höhe der Versicherungssumme. Dazu kommen je nach Versicherungssparte und persönlichen Voraussetzungen etwa Selbstbehalte, die Anzahl Mitversicherter oder der Gültigkeitsbereich.

Auch wenn sich die Details bei den einzelnen Versicherungsprodukten unterscheiden, ist es wichtig zu wissen, was hinter diesen Begriffen steckt und worauf dabei im Allgemeinen zu achten ist. In den Checklisten zu den wichtigsten Versicherungen im Anhang sind diese Parameter jeweils detaillierter angeführt, zum Beispiel Hinweise auf die marktüblichen Versicherungssummen und Laufzeiten.

Laufzeit

Zeitversicherung oder dauernde Versicherung

Versicherungsverträge können auf eine bestimmte Zeit („Zeitversicherung") oder auf unbestimmte Zeit („dauernde Versicherung") abgeschlossen werden. Im ersten Fall laufen sie automatisch zur vereinbarten Zeit aus, im zweiten durch Kündigung des Versicherungsnehmers oder des Versicherers.

Eine für alle Verträge gleich sinnvolle Laufzeit gibt es nicht, aber tendenziell sollte auf eine möglichst kurze Bindung geachtet werden, um besser auf das ständig neue Marktangebot reagieren zu können. Bei Kfz-Haftpflichtversicherungen sind daher heute jährlich kündbare Verträge üblich.

Rechtsschutzversicherungen werden nicht zuletzt aufgrund langer Wartezeiten auf drei bis zehn Jahre abgeschlossen. Eine Ausnahme bilden auch Personenversicherungen wie die private Krankenversicherung: Hier ist der Versicherer in vielen Fällen auf Lebzeiten an den Vertrag gebunden. Der Versicherungsnehmer kann grundsätzlich nach einer Bindefrist von zwei bis drei Jahren jederzeit kündigen.Der Versicherungsschutz beginnt üblicherweise nach Zahlung der ersten Prämie, bei Rechtsschutz und Krankenversicherung setzt die Deckung erst nach mehreren Monaten Wartefrist ein.

Deckungsumfang und Leistungseinschränkungen

Was und wer ist versichert?

Unter dem Punkt Leistungen oder Deckungsumfang sind in der Polizze alle Risiken angeführt, für die Ersatz geleistet wird. In den Bedingungen gibt es auch klare Hinweise zum Thema „Was ist nicht versichert?" – hier sind die wesentlichen Ausschlüsse genannt. Auch eine Antwort auf die Frage „Wer ist versichert?" lässt sich der Polizze entnehmen. Das ist vor allem bei der Mitversicherung von Angehörigen wichtig. Was nicht aufgelistet ist, ist auch nicht gedeckt. Sind also etwa in einer Haushaltsversicherung Glasschäden nicht erwähnt oder bestimmte Schäden („ausgenommen …") ausgeschlossen, werden sie nicht erstattet.

VKI-TIPP

Sie haben mit einem Berater im Versicherungsantrag die Eckpunkte, mögliche Zusätze oder Deckungserweiterungen schriftlich vereinbart, doch die zugesandte Versicherungspolizze weicht davon ab? Dann können Sie innerhalb eines Monats ab Empfang der Polizze schriftlich widersprechen, wenn Sie auf die Abweichung hingewiesen wurden. Ansonsten gilt, dass Sie die Abweichungen genehmigt haben. Weist der Versicherer auf die Abweichungen vom Antrag nicht hin, gilt der Inhalt des Antrags.

Je nach Versicherungstyp können auch mehrere Personen in einer Polizze versichert werden. Möchten Sie eine Versicherung für die gesamte Familie, den Partner oder den Haushalt abschließen, sollten Sie auch unbedingt genau nachlesen, wer mitversichert ist und ob für andere Personen ein eingeschränkter Schutz besteht. Oft müssen bestimmte formale Erfordernisse erfüllt sein, damit jemand mitversichert ist, zum Beispiel eine aktuelle behördliche Meldung (Meldezettel) am selben Wohnsitz. Nur am selben Ort zu wohnen, ist dann nicht ausreichend.

Versicherungssumme

Sie gibt Aufschluss darüber, was bei einem konkreten Schaden vom Versicherer maximal geleistet wird. Die oft sechs- bis siebenstelligen Beträge wirken auf den ersten Blick riesig. Da beim Versichern aber immer nach dem GAU-Prinzip (► Seite 11) vorgegangen werden sollte, wäre Sparen hier fehl am Platz, etwa wenn es wirklich zu einem Vollbrand, zu einer durch Sie verursachten Massenkarambolage, einer Invalidität oder ähnlichen Katastrophen kommen sollte.

Über- oder Unterversicherung vermeiden

Die Versicherungssumme lässt sich oft gegen wenige Euro deutlich erhöhen. Informieren Sie sich mit Hilfe von Vergleichsplattformen oder durch Gespräche mit mehreren Beratern genau über die zu Ihrer individuellen Situation passende Versicherungssumme. Wird sie zu hoch angesetzt, besteht Überversicherung: Der Versicherte erhält trotzdem nur den Wert der versicherten Sache ersetzt, hat dafür aber vielleicht über Jahre zu viel Prämie gezahlt. Wird sie zu niedrig angesetzt, spricht man von Unterversicherung: Der Versicherte hat zwar eine geringere Prämie gezahlt, erhält im Schadensfall dann aber auch nur eine anteilige Leistung.

Beispiel Eigenheimversicherung

Überversicherung. Das Haus ist auf 200.000 Euro versichert, der tatsächliche Wert liegt aber nur bei 175.000 Euro. Dann würden zum Beispiel bei einem Vollbrand auch nur 175.000 Euro ersetzt.
Unterversicherung. Die Versicherungssumme für das Haus wurde auf 175.000 Euro festgelegt, tatsächlich wäre die Wiederherstellung eines gleichwertigen Heims aber mit 200.000 Euro zu veranschlagen gewesen. Dann ist die Differenz von 25.000 Euro aus eigener Tasche zu zahlen.

Auch bei Teilschäden gibt es im Fall einer Unterversicherung anteilig weniger Leistung vom Versicherer. Beispiel: Der entstandene Schaden beläuft sich auf 2.000 Euro, vom Versicherer werden dann nur 1.750 Euro geleistet.

Prämienhöhe

Wie hoch die Prämie ausfällt, hängt neben dem Deckungsumfang und der Anzahl der Versicherten noch von weiteren Faktoren ab. So kann etwa das Alter eine wichtige Rolle spielen:

Hunderte Euro jährlich kann sparen, wer seine Versicherungen im Auge behält. Dieses Buch begleitet beim Optimieren des eigenen Versicherungsschutzes. Das Sparen beginnt schon bei der kritischen Bedarfsanalyse: Was braucht man wirklich? Wie findet man das beste Angebot? Lassen sich die bestehenden Polizzen hinsichtlich Prämien und Leistungsumfang noch verbessern? Dazu gibt es viele Spartipps der Expertinnen und Experten des VKI. Für die Umsetzung der Vorschläge enthält das Buch zahlreiche Checklisten sowie Vorlagen für die Kommunikation mit Ihrer Versicherung. Wer mit diesem Buch seinen Versicherungsschutz überprüft, kann mit ruhigem Gewissen sagen: Jetzt bin ich optimal versichert.

Verein für Konsumenteninformation, Wien
www.vki.at | www.konsument.at

ISBN 978-3-99013-104-6

9 783990 131046

€ 19,90