

# BRILLE, HANDY UND CO. – KLEINE VERSICHERUNGEN REGULIEREN

**i** Ob Handy, Brille, Waschmaschine oder Urlaubsreise: Beim Kauf von Alltagsgegenständen und Dienstleistungen werden immer häufiger zusätzliche Versicherungen angeboten. Diese sollen vor Risiken wie Diebstahl, Schäden, Defekten oder Ausfall schützen. So weit, so gut. Doch Verbraucherinnen und Verbraucher wissen häufig nicht, was sie unterschreiben und sind im Schadensfall mitunter enttäuscht über geringe Leistungen.

Der Vertrieb von produktergänzenden Versicherungen ist bisher nur unzureichend geregelt: Versicherungsunternehmen können Vermittler einsetzen, die für den Verkauf von Versicherungen keine offizielle Zulassung vorweisen müssen – etwa der Verkäufer im Handyladen, der gleich noch die Versicherung mitverkauft. Oft fehlt diesem die Qualifikation, um Kunden umfassend zu beraten. Zudem werden sie vielfach mit hohen Provisionen für ihre Abschlüsse bezahlt. Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) fordert, dass auch beim Vertrieb von produktergänzenden Versicherungen

grundlegende Anforderungen zum Schutz der Verbraucher berücksichtigt werden: Sachkunde der Vermittler, Pflicht zur Beratung, Haftung durch das Versicherungsunternehmen.

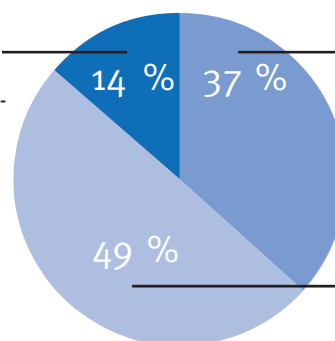
**!** Die EU-Versicherungsvertriebsrichtlinie (2016/97/EU) vom Februar 2016 gibt neue, einheitliche Rahmenbedingungen für den Versicherungsvertrieb vor. Aber: Die oben genannten produktergänzenden Versicherungen mit einer Jahresprämie unter 600 Euro werden von der Richtlinie nicht erfasst.

## WENIG DURCHBLICK BEI GARANTIEVERLÄNGERUNGSVERSICHERUNGEN

Knapp drei von zehn Verbrauchern wurde beim Kauf eines Gebrauchsgegenstandes eine Versicherung zur Garantieverlängerung angeboten. 49 Prozent dieser Verbraucher haben falsche Vorstellungen von den Versicherungsleistungen. Nur 14 Prozent nannten ausschließlich die korrekte Antwort.

Quelle: Repräsentative Umfrage von TNS Emnis im Auftrag des vzbv, April 2016

Bei einem Defekt **nach mehr als zwei Jahren nach dem Kauf** zahlt die Versicherung die **Reparaturkosten**



weiß nicht, keine Angaben



Falsche Antworten



## DER VZBV FORDERT

**Spielraum bei der nationalen Umsetzung nutzen:** Statt der geplanten 1:1-Umsetzung der Richtlinie in deutsches Recht, sollte die Bundesregierung den Spielraum für weitergehende Regelungen zum Schutz der Verbraucher nutzen.

**Zulassung auch für Vermittler produktergänzender Versicherungen:** Eine Zulassung für alle Vermittler, auch bei produktergänzenden Versicherungen mit einer Prämie von unter 600 Euro, ist zwingend notwendig. Für die Zulassung sollten Kenntnisse über das Versicherungsprodukt nachgewiesen werden, das auch tatsächlich verkauft wird. Wenn ein Optiker eine Brillenversicherung mitverkauft, sollte er zumindest wissen, was er verkauft.

**Produktbezogene Beratung muss Pflicht werden:** Der Vermittler sollte sich nach bestehenden Versicherungen erkundigen müssen. Sonst kommt es zu Doppelabsicherungen oder für den Verbraucher finanziell nachteiligen Vertragsabschlüssen.

**Übernahme der Haftung:** Versicherungsunternehmen müssen für das Geradestehen, was die Vermittler in ihrem Namen tun. Eine wirksame Haftung würde die Anreize für eine verbrauchergerechte Beratung und Vermittlung bieten.

verbraucherzentrale

Bundesverband

## DATEN UND FAKTEN

**i** Produktergänzende Versicherungen sind ein lukratives Geschäft: Der britische Versicherer Domestic & General erzielte mit seiner Vertriebskooperation für Versicherungen zu mobilen Geräten mit der Media-Saturn Group im Geschäftsjahr 2013/2014 Prämieinnahmen in Höhe von 60 Millionen Pfund.<sup>1</sup>

**i** Eine Erhebung der Europäischen Aufsichtsbehörde für das Versicherungswesen und die betriebliche Altersversorgung (EIOPA) zeigt: die Hauptvertriebskanäle für Handyversicherungen mit einem Marktanteil von 52 Prozent sind Handyverkäufer, wie etwa Elektronikmärkte. Das zahlt sich für diese aus: Laut EIOPA erhalten Handyverkäufer im Schnitt 47 Prozent der Versicherungsprämie als Provision.<sup>2</sup>

**i** Eine Handyversicherung kostet in der Regel 10 bis 20 Prozent des Neukaufpreises für ein Smartphone pro Jahr.<sup>3</sup> Das ist teuer: Wer würde für ein Auto im Wert von 10.000 Euro einen Beitrag von 1.500 Euro jährlich für die Kfz-Versicherung bezahlen? Der durchschnittliche Jahresbeitrag für eine Vollkaskoversicherung beträgt 550 Euro.

**i** Die Mehrzahl der Beschwerdefälle beim Versicherungsombudsmann für Versicherungen in der Sparte „Sonstige Versicherungen“<sup>4</sup> betraf 2015 Handyversicherungen – mit steigender Tendenz. An zweiter Stelle rangierten die Reiseversicherungen.<sup>5</sup>

## TEURE VERSPRECHEN OHNE WERT



Karsten hat sich eine neue Digitalkamera für 200 Euro im Elektromarkt gekauft. Er fliegt morgen mit seiner Freundin nach Indonesien und will Bilder von Land und Leuten machen. Karsten hat ein gutes Gefühl, denn er hat gleich noch eine Versicherung für eine Garantieverlängerung abgeschlossen. Schließlich hat er den Fotoapparat viel im Gebrauch. Und, wie der Verkäufer sagt: „Mit einem solchen Schutz müssen Sie sich auf Jahre keine Sorgen machen.“ Mit Diebstahlschutz kostet ihn die Versicherung 9,50 Euro im Monat.

Was ihm nicht gesagt wurde: Bei Eintritt eines Schadens erhält er nur den Zeitwert des Geräts, selbst wenn die Reparatur teurer als der Zeitwert ist. Wenn die Kamera nach eineinhalb Jahren defekt ist oder geklaut wird, hat er bereits 171 Euro an die Versicherung gezahlt. Aufgrund des schnel-

len Wertverfalls von Elektrogeräten, muss er mit einer geringeren Geldleistung rechnen. Am Ende hat er womöglich drauf gezahlt.

### Doppelt versichert hält auch nicht besser

Während Karsten letzte Besorgungen für den Urlaub macht, prüft seine Lebensgefährtin Angela daheim die Unterlagen. Im Reisebüro hatte man ihr empfohlen, eine Reiserücktritts-, Abbruchs- und Auslandskrankenversicherung in einem Paket zu buchen. „Schließlich kann immer etwas passieren und Sie bleiben mitunter auf hohen Kosten sitzen“, war das Argument der Beraterin. Doch als Angela ihre Kreditkarte ins Portemonnaie steckt, fällt es ihr ein: Sie hat über diese bereits einen umfassenden Reiseschutz. Eine einfache Frage der Urlaubsvermittlerin hätte ausgereicht, die unnötige Doppelabsicherung zu vermeiden. Angela ärgert sich, da die Zusatzversicherung sie mehr kostet, ihr aber keinen Vorteil verschafft. Sie findet, dass man sie besser über das Versicherungsprodukt hätte informieren müssen.

<sup>1</sup> Versicherungsmonitor, Allianz gewinnt Media-Saturn, September 2014.

<sup>2</sup> vgl. European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA), Report on Consumer Protection Issues arising from the sale of Mobile Phone Insurance, 2016 S. 15& 19.

<sup>3</sup> <http://www.finanztip.de/handyversicherung/>

<sup>4</sup> Das sind Verträge, die nicht den großen Versicherungsbereichen aus der Lebens- und Sachversicherung zugeordnet werden können.

<sup>5</sup> Versicherungsombudsmann e. V., Jahresbericht 2015, S. 60.