



Hausrat

Verbraucherschutzprofil

Stand: November 2020

Franke  Bornberg

## Verbraucherschutzprofil Hausrat

Das Verbraucherschutzprofil enthält Vorgaben verschiedener Verbraucherschutzorganisationen. Dazu gehören „Finanztest“, der „Bund der Versicherten“ und der „Arbeitskreis Beratungsprozesse“. Die jeweiligen Organisationen definieren Leistungsinhalte, die ein gutes Produkt aus Versicherungsnehmersicht enthalten sollte. Diese Vorgaben wurden von Franke und Bornberg zusammengeführt und sind Bestandteil des Verbraucherschutzprofils.

Die Leistungsvorgaben spiegeln das Meinungsbild der jeweiligen Verbraucherschutzorganisation wider. Diese überschneiden sich in einigen Punkten, weichen in vielen Punkten aber auch voneinander ab. Abgesehen von unterschiedlichen Auffassungen über wichtige Leistungen, die für den Großteil der Versicherungsnehmer von Bedeutung sind, ist darüber hinaus der jeweilige Bedarf entscheidend, um ein Produkt für den Versicherungsnehmer als geeignet einzustufen. Ein Leistungsprofil wie dieses Verbraucherschutzprofil kann daher immer nur eine Orientierung zur Beurteilung der Eignung eines Versicherungsprodukts sein und eine individuelle Beratung nicht ersetzen.

### Vorgehensweise

Grundlagen für die Verwendung des Verbraucherschutzprofils sind der Testartikel von „Finanztest“, das Infoblatt vom „Bund der Versicherten“ und die Risikoanalyse des „Arbeitskreis Beratungsprozesse“. Nicht immer sind die Vorgaben über alle Sparten hinweg identisch aufgebaut und nicht immer eindeutig bzgl. der Vorgaben, die ein Versicherungsprodukt enthalten sollte. Dies beinhaltet einen gewissen Interpretationsspielraum, den Franke und Bornberg nach besten Bemühungen objektiv ausgelegt hat.

### Finanztest

Für das Verbraucherschutzprofil wurden folgende Inhalte des Tests verwendet. Die Leistungen, die in dem Bereich „So haben wir getestet“ aufgeführt sind, bildeten die Grundlage für die Leistungsvorgaben, es sei denn, es handelt sich ausschließlich um Vorgaben zur Berechnung des Musterfalls. Zusätzlich sind Leistungen zur Qualitätsbeurteilung in der Hausrattabelle enthalten. Da diese die Leistungen aus dem Bereich „So haben wir getestet“ ergänzen, wurden sie zusätzlich in das Verbraucherschutzprofil übernommen. Aus den Leistungshöhen unterhalb der Tabelle, die der Einstufung der Qualitätsbeurteilung dienen, lassen sich keine konkreten Vorgaben entnehmen, sodass diese für das Profil nicht berücksichtigt wurden.

Leistungen, die ausschließlich im Artikeltext erwähnt werden, eindeutig einen individuellen Bedarf beschreiben oder zur Beantwortung von Fragestellungen dienen, wurden nicht verwendet. Werden im Artikeltext die unter „So haben wir getestet“ oder in der Tabelle aufgeführten Leistungsvorgaben näher definiert, wurde diese konkretere Definition verwendet. Dies gilt nicht für Formulierungen, die keine klare Vorgabe beinhalten, z. B. „die Deckungssummen liegen oft unter x €“.

### Bund der Versicherten

Das Infoblatt des „Bund der Versicherten“ enthält einen Bereich „Diese Kriterien sollte eine Hausratversicherung erfüllen“. Die darin aufgeführten „K. o.-Kriterien: Folgende Punkte hat ein guter Versicherungsvertrag in dieser Sparte auf jeden Fall zu erfüllen.“ wurden mit den jeweiligen definierten Leistungsinhalten oder Leistungshöhen verwendet. Die Kriterien aus dem Bereich „Weitere sinnvolle Kriterien können bei Bedarf sein.“ spiegeln spezielle Bedarfssituationen wider, die nicht allgemein gelten und wurden daher nicht als Vorgabe für das Verbraucherschutzprofil definiert.

### Arbeitskreis Beratungsprozesse

Alle Leistungen in der Risikoanalyse des „Arbeitskreis Beratungsprozesse“, die unter dem Bereich „Mindeststandards“ aufgeführt sind, wurden als Vorgabe für das Verbraucherschutzprofil übernommen.

Die kumulierten Vorgaben wurden in das Analysesystem von Franke und Bornberg übertragen. Bei dem so entwickelten Verbraucherschutzprofil handelt es sich um eine Erfüllungsdarstellung. Das bedeutet, es werden nur die Kriterien als erfüllt angezeigt, die die entsprechende Vorgabe erfüllen. Die Vorgaben sind unterschiedlich gestaltet. Teilweise beziehen sie sich lediglich darauf, dass eine bestimmte Leistung grundsätzlich mitversichert sein soll, in anderen Fällen gibt es konkrete Definitionen bzgl. Versicherungsumfang oder Versicherungshöhe.

Grundsätzlich werden alle bei Franke und Bornberg vorhandenen und passenden Kriterien in das Profil aufgenommen, die für den jeweiligen Leistungsinhalt relevant sind (ausgenommen sind Selbstbeteiligungen). Bei der reinen Mitversicherungsvorgabe werden alle Kriterien als erfüllt angezeigt, sofern die Leistung grundsätzlich mitversichert ist. Zusätzlich können aus den von Franke und Bornberg verfassten Kurztexen (Kurzfassung der Versicherungsbedingungen) weitere Informationen zum Leistungsumfang, Leistungsvoraussetzungen oder der Leistungshöhe entnommen werden. Betrifft eine Vorgabe konkrete Inhalte, sind diese in dem jeweiligen Kriterium als Erfüllungsvoraussetzung definiert. Das bedeutet, dass das Kriterium nur als erfüllt angezeigt wird, wenn der entsprechende Leistungsumfang, die Leistungsvoraussetzung und/oder die Leistungshöhe im Produkt mitversichert sind.

Nicht immer lassen sich alle Vorgaben 1:1 in das bestehende Analysesystem von Franke und Bornberg übertragen. Einzelne Abweichungen können durch nicht konsistente Vorgaben aufgrund unterschiedlicher Bezugsgrößen entstehen (Franke und Bornberg geht im Rahmen von Bewertungen von einer Versicherungssumme von 100.000 € aus und verwendet diese bei der Umrechnung unterschiedlicher Bezugsgrößen), nicht vorhandener Kriterien oder abweichender Bewertungsstruktur, die eine eindeutige Zuordnung nicht ermöglicht. Sind die Vorgaben nicht eindeutig abbildbar, werden diese so nah wie möglich an die ursprüngliche Vorgabe angepasst. Zusätzlich werden diese Abweichungen in diesem Dokument aufgeführt.



## Vorgaben für das Verbraucherschutzprofil

### Vorsorgebetrag

- ➔ Der Vorsorgebetrag beträgt mindestens 10 % der Versicherungssumme.

### Aufräumkosten

- ➔ Das Aufräumen, Wegräumen und der Abtransport versicherter Sachen sind mindestens 10 % über die Versicherungssumme hinaus versichert. Aufgrund der Bewertungsstruktur und zusätzlicher Einschränkungen der Leistung, kann das Kriterium in Einzelfällen als nicht erfüllt angezeigt werden, obwohl 10 % über die Versicherungssumme hinaus versichert sind.

### Außenversicherung

- ➔ Die Außenversicherung gilt weltweit für mindestens 6 Monate und beträgt mindestens 20 % der Versicherungssumme.

### Bewachungskosten

- ➔ Die Vorgabe für Bewachungskosten beträgt mindestens 10 Tage und 1.000 €. Diese Vorgabe wurde durch Franke und Bornberg unter Berücksichtigung der Marktüblichkeiten auf 4 Tage angepasst.

### Bewegungs- und Schutzkosten

- ➔ Bewegungs- und Schutzkosten sind mindestens 10 % über die Versicherungssumme hinaus versichert. Aufgrund der Bewertungsstruktur und zusätzlicher Einschränkungen der Leistung, kann das Kriterium in Einzelfällen als nicht erfüllt angezeigt werden, obwohl 10 % über die Versicherungssumme hinaus versichert sind.

### Diebstahl aus Wohnwagen

- ➔ Der Diebstahl aus Wohnwagen/Wohnmobilen ist versichert.

### Diebstahl aus Schiffskabinen

- ➔ Der Diebstahl aus Schiffskabinen ist versichert.

### Diebstahl aus dem KFZ

- ➔ Der Diebstahl aus dem KFZ innerhalb der EU ist versichert.

### Diebstahl von Gartenmöbeln

- ➔ Der Diebstahl von Gartenmöbeln ist versichert.

### Elementar

- ➔ Elementarschäden sind unabhängig einer evtl. geltenden Selbstbeteiligung versichert.

### Unterversicherungsverzicht

- ➔ Ab einer vereinbarten Pauschale erfolgt keine Kürzung wegen Unterversicherung.

### Fahrraddiebstahl

- ➔ Fahrraddiebstahl ist ohne Nachtzeitklausel und mindestens bis 1.000 € versichert.

### Fahrzeuganprall

- ➔ Der Anprall von Schienen- oder Straßenfahrzeugen ist bis mindestens 100 % der Versicherungssumme versichert. Aufgrund der Bewertungsstruktur und zusätzlicher Einschränkungen der Leistung, kann das Kriterium in Einzelfällen als erfüllt angezeigt werden, obwohl nur Schienen- oder nur Straßenfahrzeuge versichert sind.

### Grobe Fahrlässigkeit

- ➔ Es wird auf den Einwand der groben Fahrlässigkeit bis mindestens 100 % der Versicherungssumme verzichtet.

### Hauptgefahren

- ➔ Schäden durch Blitzschlag, Explosion (inkl. Blindgängerschäden), Raub, Einbruchdiebstahl, Vandalismus, Sturm, Hagel, Brand und Leitungswasser sind versichert.

### Hotelkosten

- ➔ Die Vorgabe für Hotelkosten beträgt mindestens 365 Tage und 100 €/Tag bzw. 2 Promille der Versicherungssumme. Diese Vorgabe wurde durch Franke und Bornberg unter Berücksichtigung der Marktüblichkeiten auf 200 Tage und 100 €/Tag bzw. 1 Promille der Versicherungssumme angepasst, da sich aufgrund einer von Franke und Bornberg angenommenen Versicherungssumme von 100.000 € bei 100 €/Tag eine versicherungssummenabhängige Größe von 1 Promille ergibt.

### Implosion

- ➔ Schäden durch Implosion sind versichert.

### Wasserdampf und wärmetragende Flüssigkeiten

- Wasserdampf und wärmetragende Flüssigkeiten sind versichert.

### Nutzwärmeschäden

- Nutzwärmeschäden sind versichert.

### Provisorische Maßnahmen

- Provisorische Maßnahmen sind bis mindestens 10 % über die Versicherungssumme hinaus versichert. Aufgrund der Bewertungsstruktur und zusätzlicher Einschränkungen der Leistung, kann das Kriterium in Einzelfällen als nicht erfüllt angezeigt werden, obwohl 10 % über die Versicherungssumme hinaus versichert sind.

### Reparaturkosten für Gebäudebeschädigungen

- Reparaturkosten für Gebäudebeschädigungen sind mindestens 10 % über die Versicherungssumme hinaus versichert. Aufgrund der Bewertungsstruktur und zusätzlicher Einschränkungen der Leistung, kann das Kriterium in Einzelfällen als nicht erfüllt angezeigt werden, obwohl 10 % über die Versicherungssumme hinaus versichert sind.

### Reparaturkosten für Leitungswasserschäden in Wohnungen

- Reparaturkosten für Leitungswasserschäden in Wohnungen sind mindestens 10 % über die Versicherungssumme hinaus versichert. Aufgrund der Bewertungsstruktur und zusätzlicher Einschränkungen der Leistung, kann das Kriterium in Einzelfällen als nicht erfüllt angezeigt werden, obwohl 10 % über die Versicherungssumme hinaus versichert sind.

### Schadenabwendungs- und Schadenminderungskosten

- Schadenabwendungs- und Schadenminderungskosten sind versichert.

### Schlossänderungskosten

- Schlossänderungskosten sind mindestens 10 % über die Versicherungssumme hinaus versichert. Aufgrund der Bewertungsstruktur und zusätzlicher Einschränkungen der Leistung, kann das Kriterium in Einzelfällen als nicht erfüllt angezeigt werden, obwohl 10 % über die Versicherungssumme hinaus versichert sind.

### Transport- und Lagerkosten

- Die Vorgabe für Transport- und Lagerkosten beträgt mindestens 365 Tage und mindestens 10 % über die Versicherungssumme hinaus. Diese Vorgabe wurde durch Franke und Bornberg unter Berücksichtigung der Marktüblichkeiten auf 200 Tage angepasst.

### Überspannungsschäden

- Die Vorgabe für Überspannungsschäden beträgt mindestens 100 % der Versicherungssumme. Diese Vorgabe wurde durch Franke und Bornberg unter Berücksichtigung der Marktüblichkeiten auf 20 % der Versicherungssumme angepasst.

### Wertsachen

- Wertsachen sind bis mindestens 40 % der Versicherungssumme versichert. Dabei gilt für Bargeld außerhalb des Wertschutzschranke eine Mindesthöhe von 2.000 €, für Urkunden, Sparbücher und sonstige Wertpapiere außerhalb des Wertschutzschranke eine Mindesthöhe von 5.000 € und für Schmucksachen, Edelsteine und Perlen eine Mindesthöhe von 30.000 €.

### Keine Schlechterstellung gegenüber GDV-Musterbedingungen

- Die Vorgabe, dass die Bedingungen in keinem Punkt Regelungen enthalten dürfen, die für den Versicherungsnehmer ungünstiger sind als die vom GDV veröffentlichten Bedingungen bzw. der Versicherer in dem Fall garantiert, dass er nach den GDV-Musterbedingungen reguliert und seine Bedingungen innerhalb eines Jahres anpasst, wurde nicht in das Verbraucherschutzprofil aufgenommen, da dieser Sachverhalt bei Franke und Bornberg nicht geprüft wird.

### Abweichung vom Versicherungsbeginn

- Die Vorgabe, dass ein Versicherer sich bei Abweichung vom empfohlenen Beginn nicht zum Nachteil des Kunden darauf beruht, wurde nicht in das Verbraucherschutzprofil aufgenommen, da dieser Sachverhalt sehr selten von den Versicherern geregelt wird und sich dies in der Regel lediglich auf den Versichererwechsel bezieht.

### Unklare Zuständigkeit bei Versichererwechsel

- Die Vorgabe, dass falls sich der Zeitpunkt des Eintritts des Versicherungsfall nicht genau feststellen lässt, der Anschlussversicherer leistet, wurde nicht in das Verbraucherschutzprofil aufgenommen, da dieser Sachverhalt sehr selten von den Versicherern geregelt wird.