



Wohngebäude

Verbraucherschutzprofil

Stand: November 2020

Franke  Bornberg

Verbraucherschutzprofil Wohngebäude

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. Die darin enthaltenen „Zusätzliche Leistungen“, die auch in der Wohngebäude-tabelle aufgeführt sind, wurden zusätzlich in das Verbraucher-schutzprofil übernommen.

Leistungen, die ausschließlich im Artikeltext erwähnt werden oder eindeutig einen individuellen Bedarf beschreiben, 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. „nicht versichert sind in viele Tarifen...“.

Bund der Versicherten

Das Infoblatt des „Bund der Versicherten“ enthält einen Bereich „Diese Kriterien sollte eine Wohngebäudeversicherung 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

Das Infoblatt des „Bund der Versicherten“ enthält einen Bereich „Diese Kriterien sollte eine Wohngebäudeversicherung 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.

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 500.000 € 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

Aufräumungs- und Abbruchkosten

- ➔ Das Aufräumen, der Abbruch, das Wegräumen, Abfahren, Ablagern, und Vernichten versicherter Sachen sind bis mindestens 100 % der Versicherungssumme versichert.

Beseitigung umgestürzter Bäume

- ➔ Die Vorgabe für das Zerlegen, Entfernen, den Abtransport und die Entsorgung umgestürzter Bäume durch Blitzschlag oder Sturm beträgt mindestens 5.000 €. Diese Vorgabe wurde durch Franke und Bornberg unter Berücksichtigung der Marktüblichkeiten auf das Entfernen/Aufräumen und Entsorgen oder das Beseitigen angepasst.

Bewegungs- und Schutzkosten

- ➔ Die Vorgabe für das Bewegen, Verändern oder Schützen anderer Sachen zum Zweck der Wiederherstellung oder Wiederbeschaffung versicherter Sachen beträgt mindestens 100 % der Versicherungssumme. Diese Vorgabe wurde durch Franke und Bornberg unter Berücksichtigung der Marktüblichkeiten auf das Bewegen oder Schützen ohne Berücksichtigung des Veränderns angepasst.

Blindgänger

- ➔ Explosionsschäden durch Blindgänger ohne den Einwand durch Krieg verursachter Schäden sind versichert.

Dekontamination von Erdreich

- ➔ Dekontamination von Erdreich ist bis mindestens 100 % der Versicherungssumme bzw. 500.000 € versichert.

Elementarschäden

- ➔ Erdbeben, Erdsenkung, Erdrutsch, Schneedruck, Lawinen, Rückstau und Überschwemmung einschließlich des Austritts von Grundwasser durch Überschwemmung sind versichert.

Fahrzeuganprall

- ➔ Der Anprall von Schienen- und 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 % Versicherungssumme bzw. 500.000 € verzichtet.

Hauptgefahren

- ➔ Schäden durch Blitzschlag, Explosion, Sturm, Hagel, Brand und Leitungswasser sind versichert.

Klima-, Wärmepumpen- und Solarheizungsanlagen

- ➔ Die Vorgabe für den Wasseraustritt aus Klima-, Wärmepumpen- und Solarheizungsanlagen beträgt mindestens 20.000 €. Diese Vorgabe wurde durch Franke und Bornberg unter Berücksichtigung der Marktüblichkeiten auf den Wasseraustritt aus Klima-, Wärmepumpen- und Solarheizungsanlagen ohne Berücksichtigung der Leistungshöhe angepasst.

Mehrkosten durch behördliche Auflagen

- ➔ Mehrkosten durch behördliche Auflagen sind bis mindestens 100% der Versicherungssumme versichert.

Nutzwärmeschäden

- ➔ Nutzwärmeschäden sind bis mindestens 100 % der Versicherungssumme versichert.

Photovoltaikanlagen

- ➔ Photovoltaikanlagen gegen Grundgefahren sind versichert.

Provisorische Maßnahmen

- ➔ Die Vorgabe für provisorische Maßnahmen beträgt mindestens 10 % der Versicherungssumme bzw. 25.000 €. Diese Vorgabe wurde durch Franke und Bornberg auf mindestens 10 % der Versicherungssumme bzw. 50.000 € angepasst, da sich aufgrund einer von Franke und Bornberg angenommenen Versicherungssumme von 500.000 € bei 10 % der Versicherungssumme eine absolute Größe von 50.000 € ergibt.

Wasserzuleitungs- und Heizungsrohre – der Versorgung dienend

- ➔ Die Vorgabe für Frost- und sonstige Bruchschäden an Wasserzuleitungs- und Heizungsrohren außerhalb versicherter Gebäude auf dem Grundstück, die der Versorgung dienen beträgt mindestens 100 % der Versicherungssumme bzw. 150.000 €. Diese Vorgabe wurde durch Franke und Bornberg auf mindestens 100 % der Versicherungssumme bzw. 500.000 € angepasst, da sich aufgrund einer von Franke und Bornberg angenommenen Versicherungssumme von 500.000 € bei 100 % der Versicherungssumme eine absolute Größe von 500.000 € ergibt.

Wasserzuleitungs- und Heizungsrohre – nicht der Versorgung dienend

- ➔ Die Vorgabe für Frost- und sonstige Bruchschäden an Wasserzuleitungs- und Heizungsrohren außerhalb versicherter Gebäude auf dem Grundstück, die nicht der Versorgung dienen beträgt mindestens 10 % der Versicherungssumme bzw. 1.500 €. Diese Vorgabe wurde durch Franke und Bornberg auf mindestens 10 % der Versicherungssumme bzw. 50.000 € angepasst, da sich aufgrund einer von Franke und Bornberg angenommenen Versicherungssumme von 500.000 € bei 10 % der Versicherungssumme eine absolute Größe von 50.000 € ergibt.

Wasserzuleitungs- und Heizungsrohre – außerhalb des Versicherungsgrundstücks

- ➔ Die Vorgabe für Frost- und sonstige Bruchschäden an Wasserzuleitungs- und Heizungsrohren außerhalb des Versicherungsgrundstücks beträgt mindestens 10 % der Versicherungssumme bzw. 1.500 €. Diese Vorgabe wurde durch Franke und Bornberg auf mindestens 10 % der Versicherungssumme bzw. 50.000 € angepasst, da sich aufgrund einer von Franke und Bornberg angenommenen Versicherungssumme von 500.000 € bei 10 % der Versicherungssumme eine absolute Größe von 50.000 € ergibt.

Ableitungsrohre auf dem Versicherungsgrundstück

- ➔ Die Vorgabe für Frost- und sonstige Bruchschäden an Ableitungsrohren auf dem Versicherungsgrundstück beträgt mindestens 5 % der Versicherungssumme bzw. 10.000 €. Diese Vorgabe wurde durch Franke und Bornberg auf mindestens 2 % der Versicherungssumme bzw. 10.000 € angepasst, da sich aufgrund einer von Franke und Bornberg angenommenen Versicherungssumme von 500.000 € und unter Berücksichtigung der Marktüblichkeiten bei 10.000 € eine versicherungssummenabhängige Größe von 2 % ergibt.

Ableitungsrohre außerhalb des Versicherungsgrundstücks

- ➔ Die Vorgabe für Frost- und sonstige Bruchschäden an Ableitungsrohren außerhalb des Versicherungsgrundstücks beträgt mindestens 5 % der Versicherungssumme bzw. 10.000 €. Diese Vorgabe wurde durch Franke und Bornberg auf mindestens 2 % der Versicherungssumme bzw. 10.000 € angepasst, da sich aufgrund einer von Franke und Bornberg angenommenen Versicherungssumme von 500.000 € und unter Berücksichtigung der Marktüblichkeiten bei 10.000 € eine versicherungssummenabhängige Größe von 2 % ergibt.

Gasleitungen innerhalb von Gebäuden

- ➔ Frost- und sonstige Bruchschäden an Gasleitungen innerhalb von Gebäuden sind bis mindestens 100 % der Versicherungssumme bzw. 500.000 € versichert.

Gasleitungen außerhalb des Grundstücks

- ➔ Die Vorgabe für Frost- und sonstige Bruchschäden an Gasleitungen außerhalb des Versicherungsgrundstücks beträgt mindestens 100 % der Versicherungssumme bzw. 25.000 €. Diese Vorgabe wurde durch Franke und Bornberg auf mindestens 100 % der Versicherungssumme bzw. 500.000 € angepasst, da sich aufgrund einer von Franke und Bornberg angenommenen Versicherungssumme von 500.000 € bei 100 % der Versicherungssumme eine absolute Größe von 500.000 € ergibt.

Sachverständigenkosten

- ➔ Sachverständigenkosten sind versichert.

Transport- und Lagerkosten

- ➔ Transport- und Lagerkosten sind versichert.

Überspannungsschäden

- ➔ Die Vorgabe für Überspannungsschäden beträgt mindestens 10 % der Versicherungssumme bzw. 25.000 €. Diese Vorgabe wurde durch Franke und Bornberg auf mindestens 10 % der Versicherungssumme bzw. 50.000 € angepasst, da sich aufgrund einer von Franke und Bornberg angenommenen Versicherungssumme von 500.000 € bei 10 % der Versicherungssumme eine absolute Größe von 50.000 € ergibt.

Zukünftige Bedingungsänderungen

- ➔ Die Vorgabe für die Anpassung der Versicherungsbedingungen gilt als erfüllt, sofern diese ausschließlich zum Vorteil des Versicherungsnehmers ohne Mehrbeitrag abweichen. Diese Vorgabe wurde durch Franke und Bornberg unter Berücksichtigung der Marktüblichkeiten auf die grundsätzliche Versicherung der Innovationsklausel ohne Berücksichtigung von Beitragserhöhung oder ausschließlicher Verbesserungen angepasst.

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.

Beseitigen von Restwerten

- ➔ Die Vorgabe, dass das Beseitigen von Restwerten versichert sein soll, wurde nicht in das Verbraucherschutzprofil aufgenommen, da dieser Sachverhalt bei Franke und Bornberg nicht geprüft wird.