

TOP 3.4.10 Elektrogeräteversicherung

Immer mehr Einzelhandelsunternehmen bieten im Verkauf sogenannte Kleinversicherungen an, die Versicherungsschutz gegen Bruchschaden, Diebstahl oder Verlust abdecken sollen. In der AK-Beratung gibt es immer wieder Beschwerden über Versicherungen, die Elektrogeräte (zB Notebooks, Handys, Kameras, PC etc.) betreffen. Ein häufiger Beschwerdegrund sind Ablehnungen im Schadensfall aufgrund von Ausschlüssen, die den KonsumentInnen nicht bewusst waren. Aus diesem Grund hat die AK eine Erhebung der Informations- und Beratungsqualität bei Elektrofachgeschäften in Wien durchgeführt. Zusätzlich wurde das Angebot zum Geräteschutz auf vier Online-Elektrowebshops unter die Lupe genommen. Die wichtigsten Ergebnisse dieser Untersuchung mit Testkäufern:

- Es werden viele verschiedene Versicherungsvarianten angeboten, die mitunter mit der Garantieverlängerung vermischt werden.
- Solide Informationen zum Geräteschutz (Garantieverlängerung, Versicherung) waren nicht vorhanden. In nur zwei von acht Geschäften gab es nur Hinweise auf Schriftliches – aber ausgehändigt wurde nichts. Wichtige Punkte zu den zahlreichen Varianten zum Schutz von Elektronikgeräten – Garantie, Garantieverlängerung und Versicherungsschutz – wurden kaum angesprochen. Beratung rund um den Geräteschutz fand nur ansatzweise statt.
- Es wurden viele unterschiedliche Geräteschutzvarianten mit Laufzeiten bis zu fünf Jahren angeboten. Es mangelt also nicht an der Auswahl an den Geräteschutzvarianten. Das Problem ist, dass die angebotenen Pakete mit inkludierten Leistungen, Prämien, Selbstbehalten und Ausschlüssen für die KonsumentInnen nicht einfach auseinanderzuhalten sind. Die AK Überprüfung von vier Online-Elektroshops zeigte: Die Websites der untersuchten vier Online-Versandhändler umfassten umfangreiche Informationen zum Geräteschutz (Werbefolder, Verkaufsunterlagen, Versicherungsbedingungen).
- Die AK Beratungserfahrung zeigt: Das gesetzliche Gewährleistungsrecht der KonsumentInnen gegenüber dem Händler fällt gerne unter den Tisch.
- Die Prämien für Geräteschutz sind teuer und sind abhängig von Paketeleistungen, Laufzeit und der Kaufpreishöhe. Zum Beispiel für ein Elektrogerät (Preis: 999 Euro) betrugen bei den großen Elektronikhandelsunternehmen die Prämien zwischen 49,90 und 179,99 Euro (drei Jahre Laufzeit) sowie von 59,99 bis 329,40 Euro (Monatsprämie umgerechnet auf fünf Jahre). In den vier untersuchten Elektro-Webshops betrugen die Prämien für ein Elektrogerät (Preis: 999 Euro) zwischen 49,90 und 149,90 Euro (drei Jahre Laufzeit) sowie zwischen 59,90 und 199,90 Euro (fünf Jahre Laufzeit).

Die AK fordert Verkaufsunterlagen, in denen es Hinweise auf Ausschlüsse und Einschränkungen gibt. Außerdem sollte es Mindestinformationen für Versicherungsvermittler im Nebengewerbe geben. Zu diesem Zweck sollte auch bei Sachversicherungsverträgen den Verbrauchern ein Produktinformationsblatt, die Eckpunkte des Vertrages auflisten, ausgehändigt werden (beteiligte Vermittler und Versicherer, Prämienhöhe, Selbstbehalt, Laufzeit, Kündigungsmöglichkeiten, inkludierte Leistungen und Ausschlüsse, Hinweis auf Obliegenheiten).