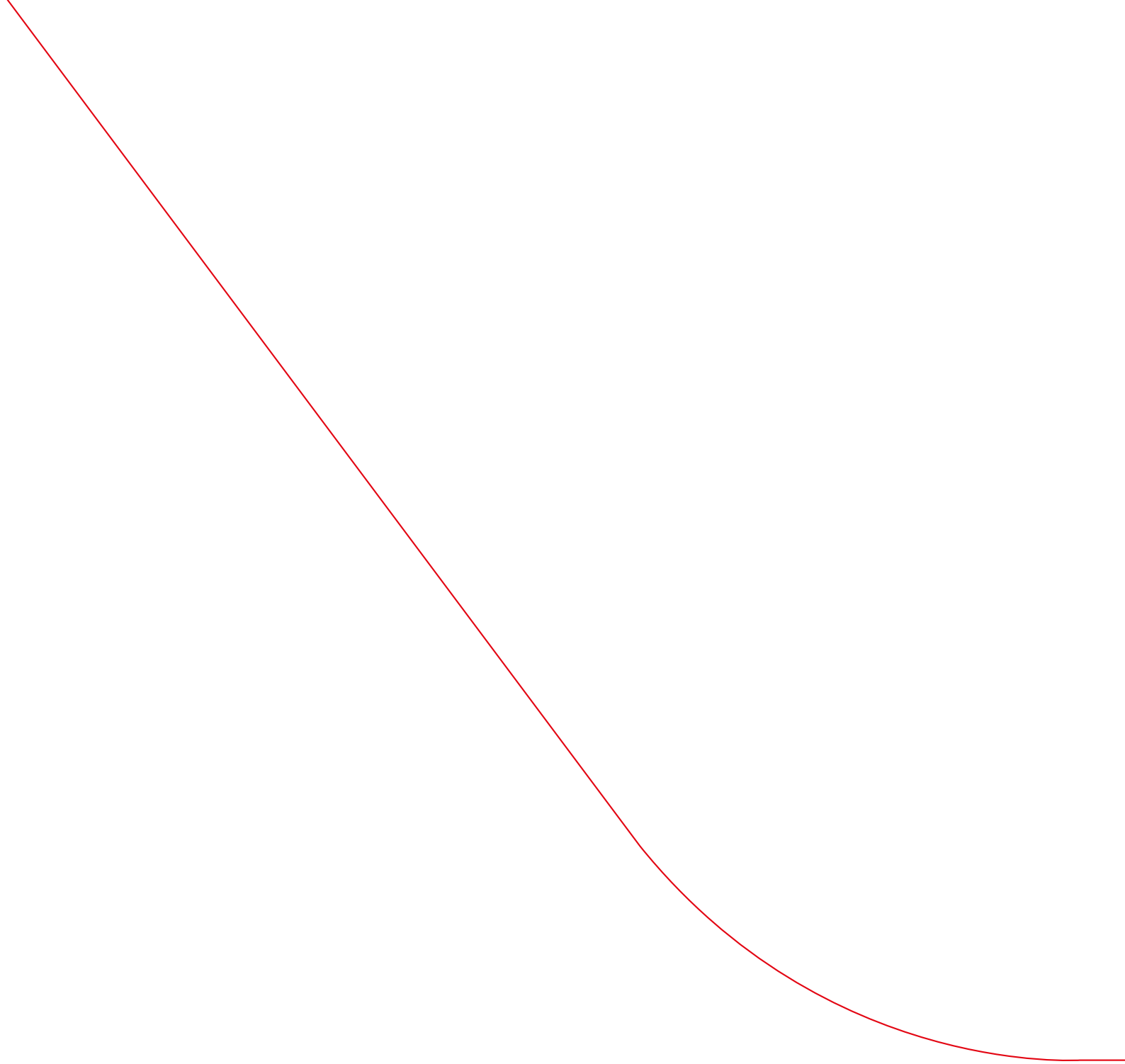
Michaela Kollmann
Christian Prantner

KLEINVERSICHERUNGEN

Die Konditionen und Vertragsgrundlagen von Handy- und Brillenversicherungen

AK WIEN



Michaela Kollmann
Christian Prantner

KLEINVERSICHERUNGEN

Die Konditionen und Vertragsgrundlagen von Handy- und Brillenversicherungen

Verlag Arbeiterkammer Wien
März 2025

INHALTSVERZEICHNIS

1. Probleme mit Geräteversicherungen – Fallbeispiele aus der Beratung ____ 2

2. Markterhebung von Versicherungen für Smartphones und Brillen ____ 6

2.1. Handyversicherungstarife im Vergleich 6
2.1.1. Untersuchte Mobilfunkbetreibungsunternehmen (A1, Magenta, Drei, Samsung, Apple) 6
2.1.2. Zusammenfassung der Ergebnisse 6
2.1.3. Schlussfolgerungen zum Spektrum der Handyversicherungen 15
2.2. Brillenversicherungen im Vergleich 16
2.2.1. Untersuchte Optikerunternehmen (Fielmann, Hartlauer, Pearle, Wutscher) 16
2.2.2. Zusammenfassung der Ergebnisse 17
2.3. Details zu den einzelnen Anbietern: 19
2.3.1. Fielmann – „Nulltarif Versicherung“ 19
2.3.2. Hartlauer – Brillenversicherung oder „Brillensorglospaket“ 20
2.3.3. Pearle – Brillenversicherung oder „Brille mieten statt kaufen“ 22
2.3.4. Wutscher – Brillenversicherung oder „Brillen All-Inclusive-Paket“ 24

3. Tipps für Konsument:innen ____ 28

4. AK-Forderungen ____ 31

Tabellenverzeichnis:

Tabelle 1: **Handyversicherungen im Überblick – Teil 1 mit A1 und Drei** 9
Tabelle 2: **Prozesse der Schadensabwicklung** 14
Tabelle 3: **Brillenversicherungen im Überblick (Homepage-Informationen der Optiker)** 26

Die Konsumentenberatung der AK Wien erhält immer wieder **Beschwerden über Geräteversicherungen** für Smartphones, Waschmaschinen, Laptops oder andere Kleingeräte. In vielen von Konsument:innen vorgebrachten Beschwerden geht es darum, dass der Versicherer nach einem Schadensfall (zB Waschmaschine ist kaputt, das Handy ist verloren etc.) keine Leistung erbringt – die **Ablehnungsgründe sind Konsument:innen oft nicht einsichtig**.

Bei Durchsicht der Tarifunterlagen fällt regelmäßig auf, dass die Prämien und Selbstbehalte betragsmäßig beachtlich hoch und Deckungsausschlüsse weit gespannt sind. Diese Publikation zielt darauf ab, typische Problemfälle zu beleuchten und einige Geräteversicherungstarife genauer zu untersuchen. Sie besteht daher **aus drei Teilen**:

- Ein **Problemabriss** von Fällen aus der Beratung der AK Wien (Kapitel 1)
- Eine **Markterhebung** zu Tarifen für Geräteversicherungen für **Handys** (**Smartphones**) und **Brillen** (von Optikerunternehmen) im Kapitel 2 samt abschließenden Tipps für Konsument:innen (Kapitel 3)
- **Forderungen** der AK zum Thema Geräteversicherungen (Kapitel 4)

1. PROBLEME MIT GERÄTEVERSICHERUNGEN – FALLBEISPIELE AUS DER BERATUNG

Fallbeispiel 1:

Herr P. hat eine Waschmaschine gekauft und gleichzeitig mit dem Kauf auch eine „Garantiverlängerung“ abgeschlossen, die – nach Durchsicht der Unterlagen – ein Versicherungsprodukt der ERGO-Versicherung ist. Die Trommel der Waschmaschine gab seltsame Laute von sich, ein Defekt trat ein. Herr P. wandte sich an die Versicherung, danach an den technischen Kundendienst. Der Mitarbeiter des Kundendienstes kam erst nach 10 Tagen, hatte sich die Waschmaschine nur angehört und sei wieder gegangen mit der Aussage, dass es sich **vielleicht um einen Lagerschaden** handle, wobei unklar sei, ob das Lager getauscht werden müsse oder die gesamte Maschine funktionsunfähig sei. Die Versicherung, die Herr P. mit der Schadensursache befasste, meinte rasch, dass **ein Schaden am Lager aus dem Deckungsbereich** herausfalle und die Rechnung vom Konsumenten selbst übernommen werden müsse; diese belief sich auf 152,5 Euro.

Fallbeispiel 2:

Herr H. hatte einen Schaden am Backrohr des Küchenherds, den er im Rahmen einer „Garantieverlängerung“ - von der ERGO-Versicherung als „Ergo Smart Protect“ – geltend machte. Für die Schadenabwicklung war das AQILO Schaden-Team zuständig, die Herrn A. mitteilte, dass „Schäden an der Heizspirale“ nicht abgedeckt seien. Aqilo unterstrich der AK auf ihr Interventionsschreiben hin, dass „**weder mechanische Verbiegungen der Heizspiralen noch Verschleißteile wie Türdichtungen**“ in den Deckungsbereich der

Versicherungen fielen. Zudem meinte Aqilo, dass der Einwand des Kunden, er habe nie Versicherungsbedingungen erhalten, eine „reine Schutzbehauptung des Kunden“ sei. Denn: „Diese werden mit der Buchung an der Kassa automatisch ausgedruckt und dem Kunden übergeben.“ Herr H. wandte sich an die AK, weil er mit der Ablehnung nicht einverstanden war, denn es sei ihm beim Kauf eine sehr umfassende Schadensregelung in Aussicht gestellt worden.

Fallbeispiel 3:

Frau E hat bereits im Jahr 2014 eine „Brillenversicherung“ abgeschlossen. Mit 1.5.2023 wurde der Vertrag angepasst. Im Frühjahr 2024 unterzog sich Frau E einer Augen-Operation. Frau E. brauchte – nach erfolgreicher Operation - keine Brille mehr. Sie wollte daher den Vertrag kündigen, **weil weder eine Brille noch eine dazugehörende Versicherung mehr nötig war**. Die Kündigung wurde jedoch seitens des Versicherers abgelehnt.

Die Arbeiterkammer Wien intervenierte beim Versicherer und machte den Wegfall des versicherten Interesses geltend, der im § 68 (2) Versicherungsvertragsgesetz (Vers VG) geregelt ist. Darin heißt es nämlich: *Fällt das versicherte Interesse nach dem Beginn der Versicherung weg, so gebührt dem Versicherer die Prämie, die er hätte erheben können, wenn die Versicherung nur bis zu dem Zeitpunkt beantragt worden wäre, in welchem der Versicherer vom Wegfall des Interesses Kenntnis erlangt.*

Fallbeispiel 4:

Frau R. kaufte am 05.07.2023 ein **MacBook 15.3** um 1.669 Euro beim MediaMarkt in Wien. Gleichzeitig schloss sie beim Kauf des Notebooks auch ein **ERGO (Geräte) Schutzpaket** für die **Dauer von drei Jahren** ab, um für alle Schadensfälle gewappnet zu sein. Unter dem Namen „E-Geräteversicherung“ wurden ihr 329,90 Euro angelastet. Diese Versicherung wurde seitens der Mediamarktbetreuerin aktiv empfohlen, denn es könne „schnell etwas passieren“ – die Kundin ließ sich von diesem sehr allgemeinen Argument rasch überzeugen.

Mit Erwerb des Geräts und Abschluss dieser Versicherung wurden ihr ein "Informationsblatt zu Versicherungsprodukten der ERGO" als auch der Versicherungsschein „Geräte Schutzpaket“ ausgehändigt.

Nur kurz nach dem Erwerb des Notebooks samt Versicherung folgte ein Schadensfall, als ihr Sohn beim Einsteigen ins Bett mit dem Knie einen Bruch des Bildschirmes herbeiführte. Frau R. meldete dem MediaMarkt den Schadensfall – sie vertraute auf die Schadensdeckung durch den Geräteschutz („Kann schnell etwas passieren“).

Sie erhielt in der Folge eine Benachrichtigung per Mail seitens Aqilo, dem Schadenregulierer der Versicherung mit einer vorläufigen Freigabe zur Reparatur. Dann erfolgte ein Anruf, dass der Laptop abzuholen sei - allerdings unrepariert mit der Begründung „Ablehnung von der Versicherung“: Die Begründung lautete:

„Leider müssen wir Ihnen mitteilen, dass wir Ihren Schadenfall aufgrund der Regelungen in den Versicherungsbedingungen und/oder dem Versicherungsvertragsgesetz nicht

regulieren können. Grund für die Ablehnung ist unter anderem, ***die nicht sorgsame, vorausschauende bzw. nicht gesicherte Verwahrung des Gerätes,*** *wodurch der Schaden verursacht wurde.* ***Der Schaden gilt daher als "in Kauf genommen".*** *Details zur sorgsamen Verwahrung von Geräten finden Sie in Ihrem Geräteschutzfolder und in der Gebrauchsanweisung Ihres Gerätes. Dort finden Sie beispielsweise angeführt, dass ein Schaden durch eine Nutzung des geschützten Gerätes aber auch während des Transportes und /oder Tragens desselbigen z.B. bei laufend feuchten oder staubigen Arbeitsstellen bzw. im Regen nicht unvorhersehbar, sondern klar vorhersehbar ist. Zudem kann es durch eine* ***nicht sorgsame Verwahrung des Gerätes*** *zu Flüssigkeits-, Sturz- oder Bruchschäden (z.B. Mitwaschen in der Waschmaschine, sich auf das Gerät setzen, etc.) kommen. Ebenso kann es bei einer Verwahrung des Gerätes in einer unverschlossenen Tasche sehr leicht zu Sturz- und Bruchschäden kommen. Diese Schäden deckt der Geräteschutz, neben anderen Risiken, nicht ab. Die Versicherungsbedingungen in Ihrem Geräteschutzfolder und/oder das Versicherungsvertragsgesetz legen genau fest, dass der Versicherungsnehmer für das gekaufte und geschützte Gerät verantwortlich ist. Er ist daher für einen sorgsamen, gewissenhaften Umgang mit dem Gerät, sowie eine sichere, vorausschauende Aufbewahrung auch während des Transportes und/oder Tragens verantwortlich. Weitere spezifische Informationen zum Geräteschutz und zu nicht versicherten Gefahren und Schäden entnehmen sie ihrem Kundenfolder."*

Frau R. fragte sich den Schadensregulierer Aqilo, warum man eine solche Geräte-SCHUTZPAKET-Versicherung dann überhaupt noch abschließen soll, wenn genauso eine Panne nicht versichert ist. Aqilo blieb bei seiner Ablehnung.

Fallbeispiel 5:

Frau P. kaufte im März 2017 ein neues Smartphone in einer Filiale vom Einzelhandelsunternehmen Hartlauer. Dort schloss sie – gleichzeitig mit dem Smartphone-Kauf – auch eine Handyversicherung von Wertgarantie. Die monatliche Prämie betrug 10,95 Euro, die sie bis Dezember 2023 per Lastschrifteinzug bezahlte. Als schwer erkrankte Pensionistin achtete nicht immer auf die Abbuchungen, sodass ihr 6 Jahre und 9 Monate Prämien eingezogen wurden – ohne je einen Schadensfall zu haben, ohne Hinweis der Versicherung auf eine allfällige Beendigung. Die Prämiensumme betrug in Summe 886,95 Euro – weit mehr als der Anschaffungspreis für das Handy betragen hat.

Fazit:

- Konsument:innen **glauben**, dass bei Geräteversicherungen eine **umfassende Deckung** bei Schäden aller Art gegeben ist. Dies ist der Eindruck, der offensichtlich immer wieder von Verkäufer:innen in den Einzelhandelsunternehmen erzeugt wird. Diese suggerierte oder angedeutete All-Risk-Deckung gibt es jedoch **nicht**.

- Es tauchen immer wieder Probleme auf, wenn es um die **angeblich sorglose Verwahrung** des versicherten Gegenstandes geht, wenn ein Versicherer die Deckung ablehnt – weil eben vertragliche Obliegenheiten angeblich verletzt werden. Vertragliche Obliegenheiten sind Nebenpflichten eines Vertrages, die eben auch vorsehen, dass ein versichertes Gerät „sorgsam verwahrt" werden soll. Es stellt sich die Frage, was im Einzelfall eine „sorgfältige Verwahrung" ist.

- Auch Deckungsablehnungen sorgen für Verwunderung bei Konsument:innen, weil – so die Begründung der Versicherung - sich **der Schaden auf „Verschleißteile**“ beziehe, die aus dem Deckungsbereich ausgenommen sind. Diese Ausnahmen sind Konsument:innen nicht geläufig. Denn schließlich unterliegen alle Teile eines Elektrogerätes oder einer Brille dem natürlichen Verschleiß.

- Kündigungen von Versicherungen stellen insofern ein Problem dar, als **Kündigungstermine und -möglichkeiten Konsument:innen oft unklar** sind. Es gibt Tarife, die solange laufen bis von Versicherungsnehmer:innen gekündigt werden. Diese Tarife bestehen unter Umständen unbemerkt viele Jahre lang und über die eigentliche Nutzungsdauer eines Gerätes hinweg; oder nach sehr langer Nutzungsdauer einen geringen Zeitwert besitzt, der eine Versicherung unrentabel macht.

2. MARKTERHEBUNG VON VERSICHERUNGEN FÜR SMARTPHONES UND BRILLEN

Die AK Wien hat erstmals eine Erhebung über Versicherungen für Smartphones (Mobiltelefonen) und Brillen durchgeführt, um ein Augenmerk auf **die Art, den Umfang und den Deckungsbereich dieser (speziellen) Geräteversicherungen** zu legen. Außerdem sollen einige Ausschlüsse und Deckungseinschränkungen betrachtet werden, weil diese in der Beratung – siehe Kapitel zuvor – zu häufigen Problemen führen.

2.1. HANDYVERSICHERUNGSTARIFE IM VERGLEICH

2.1.1. UNTERSUCHTE MOBILFUNKBETREIBUNGSUNTERNEHMEN (A1, MAGENTA, DREI, SAMSUNG, APPLE)

Die AK Wien hat fünf Mobilfunkunternehmen (November 2024 bis März 2025) kontaktiert, um die Bedingungen der Geräteschutzpakete (Geräteversicherungen) zu erheben:

- Die fünf untersuchten Anbieter (**A1, Magenta/T-Mobile, Drei, Samsung, Apple**) von Handyversicherungen boten durchwegs Versicherungsprodukte an.
- Die **Vertragspartner** für die Versicherungen sitzen durchwegs im EU-Ausland.

2.1.2. ZUSAMMENFASSUNG DER ERGEBNISSE

- Alle fünf untersuchten Mobilfunkunternehmer boten Handyversicherungen an, einige mehrere Tarife mit unterschiedlichen Deckungsumfängen.

- Die **Höhe der Prämie hängt vom Gerätewert** (konkret: vom Unverbindlichen Verkaufspreis des Herstellers) ab. Es werden zumeist monatliche Prämien, manchmal jährliche Prämien angeboten. Manchmal erfolgt die Prämienangabe für die (frei wählbare) Laufzeit.

- Aufgrund der unterschiedlichen Selbstbehalte ist ein rein statischer Prämienvergleich nicht zielführend. **Die Prämien samt Selbstbehalt für ein 600 Euro**-Smartphone – die untersuchten Anbieter und Tarife aufgeschlüsselt – betrugen:

A1	9,90 Euro pro Monat, Selbstbehalt: 90 Euro
Magenta:	7,99 Euro/Monat, Selbstbehalt – Reparatur v. Android: 79 Euro – Basisschutz
	25 Euro/Monat (inkl. Diebstahl/Raub für alle Smart-Geräte im Haushalt), Selbstbehalt bei Austausch des Android: 129 Euro – Family Schutz

Drei:	8,90 Euro/Monat; 11,90 Euro/Monat mit Diebstahlschutz, Selbstbehalt jeweils: 115 Euro
Samsung:	69,90 Euro pro Jahr (ohne Diebstahl), Selbstbehalt: 59 Euro (Laufzeit 1 Jahr)
	89,90 Euro pro Jahr, Selbstbehalt 59 Euro – mit Diebstahlschutz (Laufzeit 1 Jahr)
	119,90 Euro für 2 Jahre (ohne Diebstahl), Selbstbehalt 59 Euro
	159,90 Euro für 2 Jahre, Selbstbehalt 59 Euro – mit Diebstahlschutz
Apple	8,99 Euro pro Monat oder 169 Euro für 2 Jahre, Selbstbehalt zwischen 29 Euro (Display, Glas auf Rückseite) und 99 Euro (andere Schäden)
	11,49 Euro oder 229 Euro f. 2 Jahre – inklusive Diebstahl/Verlust des Gerätes; Selbstbehalt 29 Euro (Display, Glas auf der Rückseite des Handys), 99 Euro (andere Schäden), 129 Euro (Diebstahl/Verlust)[1]

- Es gibt **zahlreiche, höchst unterschiedliche Selbstbehalte**, die einen Prämien-Leistungsvergleich erschweren. Denn alle untersuchten Tarife – Berechnungsbeispiel auf der Basis eines Smartphones zum angenommenen Verkaufspreis 600 Euro - wiesen Selbstbehalte in einer Bandbreite von 20 Euro bis 129 Euro auf. Die Selbstbehalte hängen von verschiedenen Faktoren ab. So machten **Magenta / T-Mobile** und **A1** den Selbstbehalt vom **Unverbindlich Empfohlenen Verkaufspreis (UVP)** des Herstellers abhängig (je höher UVP, desto höher der Selbstbehalt); Magenta / T-Mobile ergänzte, dass der Selbstbehalt auch von der Art des Deckungsumfanges bzw. vom gewählten Tarif (Basis, Premium oder Family) abhängt. **Apple** knüpfte den Selbstbehalt an die Art der Leistung: je nach Art des Schadens fallen entweder 29 Euro, 99 Euro oder 129 Euro an. **Samsung** legte in seinen Geschäftsbedingungen fest, dass der …"zu zahlende Beitrag vom versicherten Gerätemodell" abhängt. Die „Selbstbeteiligung" betrug unter der Annahme eines Smartphones um 649 Euro in allen Tarifvarianten jeweils 59 Euro.

- Die **Laufzeiten** waren unterschiedlich gestaltet. Prägnante Aussagen[2]:

    - **bei A1 und Magenta / T-Mobile gab es keine Mindestvertragsdauer.**
    - **Seitens Samsung Austria hieß es, dass eine Laufzeit von „1 oder 2 Jahren" vorgesehen ist; zudem endet der Vertrag „wenn die Anzahl der Schadensfälle (maximal 2 pro Jahr) erreicht ist".**
    - **Ähnliche Angaben fanden sich auf der Homepage von Apple, bei der eine „feste Laufzeit oder ein monatlicher Tarif" gewählt werden kann – der monatliche Tarif verlängert sich automatisch, bis der Tarif gekündigt wird.**

[1] Apple hat die Tarife im Vergleich zum Erhebungszeitpunkt am 10.1.2025, Prämien u. Selbstbehalt siehe oben, geringfügig geändert. Das iphone-14-Modell, das in dieser AK-Erhebung enthalten ist, war zum Vergleichszeitpunkt am 14.3.2025 nicht mehr zu finden: AppleCare Produkte - iPhone - Apple (AT)

[2] Details siehe Tabelle 1

- **Drei gab eine maximale Laufzeit von 60 Monaten an. Der Vertrag ist monatlich kündbar; der erste Monat ist gratis (bei der Annahme eines zweiten Gratismonats gibt es Mindestlaufzeit von 12 Monaten)**

- Die angegebenen **Kernleistungen** variieren, wobei die „unabsichtliche Beschädigung“ ein versichertes Risiko ist[3]. Beispiele: Bei **A1** hieß es zB, dass Bruch oder Sturz versichert sind (und insoweit die Herstellergarantie nicht greift); außerdem sind Geräteschäden aufgrund von Wasser, Feuer oder Feuchtigkeit versichert. **Drei** nannte konkret den „Displaybruch“ und „Flüssigkeitsschäden“ sowie den „Totalschaden“ des Gerätes. **Samsung** betonte „mechanische Schäden“ sowie durch „Flüssigkeit verursachte Schäden“, die nicht von Herstellergarantie gedeckt sind. Es lassen sich, vereinfacht gesagt, folgende Tarifvarianten unterscheiden:

  - Tarife, die den **Bruch- bzw. Displayschäden**, die **unabsichtliche Beschädigung des Gerätes, Schäden durch Wassereintritt** ersetzen. Es gibt Zusatzleistungen wie Konstruktions- und/oder Bedienungsfehler oder Schäden durch Kurzschluss.
  - Erweiterte Tarife, die den **Diebstahl und den Verlust** ebenfalls als Versicherungsleistung inkludieren.

- **A1** gab ausdrücklich den Neuwertersatz bzw. den Ersatz der Reparaturleistung an. **Drei** nannte als Leistungen den Reparaturwert sowie den Austausch gegen ein neuwertiges Gerät (**Ausnahmefall**: Geldwertersatz zum Neuwert, wenn Modell nicht mehr verfügbar); **Magenta** nannte die „Erstattung des Kaufpreises des Gerätes („wenn keine Reparatur oder ein gleichwertiger Ersatz möglich ist“). **Samsung** gab an, dass die „Erstattung des Kaufpreises oder ein Austausch eines identen Modells bzw. Nachfolgemodells“ erfolgt; optional kann auch der Diebstahl mitversichert werden.

- Deckungseinschränkungen und Ausschlüsse variierten ebenfalls stark. **A1** nannte als nicht gedecktes Risiko unter anderem den „einfachen Diebstahl“, **Drei** betonte als nicht gedeckte Schäden die „Abnutzung, Kratzer“ sowie den „Verlust“ (und schränkt die Leistung auf 2 Schadensfälle pro Jahr ein). **Magenta** führte die „grobe Fahrlässigkeit“ und „fehlerhafte Bedienung“ als Deckungsausschlüsse an.

- Bei den meisten Tarifen gab es eine **maximale Laufzeit von 5 Jahren** (**A1, Drei, Magenta, Samsung**). **Samsung** und **Apple** gaben das Ende der vereinbarten Laufzeit an (Samsung: Laufzeit: 1 oder 2 Jahre sowie monatlich bis zu 60 Monate; Apple: bei monatlicher Zahlung **bis zur Kündigung**). Bei **Samsung** hieß es auch, wenn die Anzahl der (maximal möglichen) Schadensfälle - „2 Schadensfälle pro Jahr“ - erreicht ist.

Details sind den nachfolgenden Tabellen zu entnehmen:

[3] Details siehe Tabelle 1

Tabelle 1: Handyversicherungen im Überblick – Teil 1 mit A1 und Drei

Anbieter	**A 1**	**Hutchison Drei Austria GmbH**
Produktname / Versicherer	A1 Handygarantie / L'Amie AG lifestyle insurance services (Linz)	Direkt-Schutz / Bolttech Device Protection GmbH (Österreich)
Laufzeit der Versicherung / Kündbarkeit	Keine **Mindestlaufzeiten;** Kündigung jederzeit möglich; Kündigungsfrist 1 Rechnungsmonat. Der Vertrag endet nach **maximal 5 Jahren** (oder im Fall der Kundenkündigung)	**Maximale Laufzeit 60 Monate,** erster Monat immer kostenlos; monatlich kündbar. Ausnahme bei optionaler Annahme eines 2. Gratismonats beträgt die Mindestlaufzeit 12 Monate (= 2 kostenlos + 10 kostenpflichtige Monatsgebühren). Falls Gerät nicht mehr im Eigentum des Kunden, erfolgt Kündigung. Der Vertrag endet bei Beendigung des Drei Servicevertrages bzw. bei (monatlich möglicher) Kündigung durch Kunden
Kernleistungen des Geräteschutzes	• **Hardware-Defekte, Bruch oder Sturz**; • Ersatz bei Defekten von Geräten, **die <u>nicht</u> unter die Herstellergarantie** fallen; • Schutz bei Schäden aufgrund von Wasser, Feuer oder Feuchtigkeit; • Einbruch und Raub • Selbstbehalt entfällt nach je 24 Monaten ohne Schadensmeldung	• Unabsichtlicher Schadensfall (am häufigsten **Displaybruch**, sowie **Flüssigkeitsschäden**, Akku, Anschlüsse Lautsprecher, Kamera; auch Totalschaden des Gerätes). • Funktionsausfälle **nach Ablauf der Herstellergarantie** • <u>Optional</u> auch Diebstahlschutz wählbar (Prämie je nach Kategorie zw. 1 bis 4 Euro pro Monat)
Ausschlüsse und **Deckungseinschränkungen**	<u>Nicht gedeckt</u> sind: • Einfacher Diebstahl; • Fremdeingriff am Gerät durch nicht autorisierte Personen/Werkstätten; • Natürlicher Verschleiß	• Vorsätzliche oder missbräuchliche Schadensfälle, • Abnutzung, Kratzer (sofern Nutzung nicht beeinträchtigt). • Verlust sowie ohne polizeiliche Diebstahlanzeige. • Maximal 2 Schadensfälle pro Jahr (ab Datum des Versicherungsbeginns)

Prämie für ein Smartphone um 600 Euro an (mit/ohne Selbstbehalt)	600 Euro Smartphone: monatliche Prämie 9,90 Euro, Selbstbehalt 90 Euro.	600 Euro (= Kategorie 501-1000 Euro): Monatsprämie 8,90 Euro (mit Diebstahlschutz 11,90 Euro), Selbstbehalt 115 Euro
Wie hoch ist die Prämie für ein sogenanntes „**0 Euro“-Handy?**	0 Euro Smartphone: gibt es nicht, es wird immer der **Unverbindliche Verkaufspreis (UVP) des Herstellers** für die Einteilung in die jeweilige Klasse genommen	Niedrigste Kategorie **0 bis 300 Euro**: Monatsprämie 3,90 Euro (mit Diebstahlschutz 4,90 Euro), Selbstbehalt 35 Euro

Tabelle 1: Handyversicherungen im Überblick – Teil 2 mit Magenta, Samsung und Apple

Anbieter	**Magenta**	**Samsung Austria**	**Apple (Austria)**
Produktname / Versicherer	Fair&Sicher Basis, Family und Premium / Squaretrade Europe Ltd.	Samsung Care+ / Amtrust International Underwriters DAC (Irland)	AppleCare+ (mit/ohne Diebstahl und Verlust) / AIG Europe S.A. (Luxemburg)
Laufzeit der Versicherung / Kündbarkeit	Monatliche Prämienzahlung; Monatlich kündbar, **keine Mindestvertragsdauer**; **Maximale Vertragsdauer 60 Monate**	Laufzeit: 1 oder 2 Jahre sowie monatlich **bis zu 60 Monate** (monatlich kündbar). Laufzeit 1 oder 2 Jahre kündbar ohne Rückerstattung von Prämie. Vertrag endet am Ende der Laufzeit oder wenn die maximale Anzahl der Schadensfälle erreicht ist (maximal 2 pro Jahr)	feste Laufzeit (2 Jahre) oder monatlicher Tarif, der sich verlängert, bis dieser gekündigt wird

Kernleistungen des Geräteschutzes	• Schutz gegen **unabsichtliche Beschädigungen** für Smartphones, Tablets und Smartwatches mit Mobilfunkchip • Bei **Premium-Paket**: Deckung zusätzlich bei Diebstahl und Raub • Bei-**Family-Paket**: Deckung gegen unabsichtliche Beschädigung, Diebstahl und Raub für alle Smart-Geräte (Smartphones, Tablets, Smartwatches) im Haushalt • Weltweite Deckung sowie Wahl zwischen Express-Gerätetausch und schneller Reparatur per Versand • Spezielle Services für Iphone-Kunden mit Apple Care Services, zB Reparatur in Apple Stores	• **Mechanische Schäden** • durch **Flüssigkeit** verursachte Schäden, die <u>nicht</u> von der Herstellergarantie gedeckt sind (typischer Schaden, zB durch Sturz verursachter Displayschaden; Wasserschaden durch Salz-/Poolwasser). Herstellergarantie deckt Defekte aufgrund von Material-/oder Verarbeitungsfehlern. • <u>Optional</u> zusätzlich Diebstahl	AppleCare +: • unbegrenzte Anzahl von Reparaturen bei **unabsichtlicher Beschädigung** (mit unterschiedlichen Selbstbehalten) • **Batterieservice**, Express-Austauschservice und vorrangiger Support durch Apple. • AppleCare + mit Diebstahl und Verlust: wie oben, zusätzlich Diebstahl und Verlust (bis 2 Fälle binnen eines Jahres)
Ausschlüsse und **Deckungseinschränkungen**	• Haftpflichtschäden • Grobe Fahrlässigkeit • Fehlerhafte Bedienung • Software • Unsachgemäße Reparatur • Abnutzung und Verschleiß • Schäden durch nicht zertifiziertes Zubehör	• Versicherungsübliche Ausschlüsse wie höherer Gewalt • kosmetische Schäden • Verschleiß, etc.	keine Angaben auf Homepage ersichtlich

Prämie für ein Smartphone um 600 Euro an (mit/ohne Selbstbehalt)	Android um 600 Euro (UVP) im **Basis-Schutz** (Deckung gegen unabsichtliche Beschädigung): 7,99 Euro pro Monat; Selbstbehalt: 79 Euro. Android um 600 Euro (UVP) im **Family-Schutz** (Deckung gegen unabsichtliche Beschädigung, Diebstahl & Raub für alle Smart-Geräte im Haushalt): 25 Euro pro Monat. Selbstbehalt: 129 Euro.	Beispiel S24 FE um 649 Euro: 1 Jahr 69,90 Euro (89,90 Euro mit Diebstahlschutz) Selbstbehalt: 59 Euro 2 Jahre 119.9 Euro (159,90 Euro mit Diebstahlschutz) Selbstbehalt: 59 Euro	Beispiel Iphone 14 Starlight (mit 128 GB) mit Verkaufspreis 599 **1)** Euro AppleCare + (ohne Diebstahl/Verlust): 8,99 Euro pro Monat. / 2 Jahre: 169 Euro Beispiel: AppleCare + mit Diebstahl/Verlust: 11,49 Euro pro Monat / 2 Jahre: 229 Euro. Selbstbehalte: 29 Euro bei Reparatur; 99 Euro bei Austausch des Gerätes; Diebstahl/Verlust: 129 Euro.
Wie hoch ist die Prämie für ein sogenanntes „**0 Euro“-Handy?**	Die Prämienkalkulation basiert auf dem Unverbindlichen Verkaufspreis (UVP) des Herstellers.		keine Angabe
	Zusatzinfo: Für iPhone Kunden mit AppleCare Services: Reparatur in Apple Stores oder bei Autorisierten Service Providern weltweit: Für iPhone Kunden mit AppleCare Services: Premium Support für Software und Hardware. Batterieservice, wenn weniger als 80 % Batterieleistung		1) Angebotspreis eines marktdominanten Einzelhandelsunternehmens am 10.1.2025. Prämien- und Selbstbehaltangaben laut Homepage am 10.1.2025

Bei Durchsicht der Unterlagen traten einige Fragen auf, die seitens der Handyversicherer unterschiedlich beantwortet wurden. So hieß es seitens **Magenta** auf die Frage, wie die „**unabsichtliche Beschädigung**“ zu verstehen sei:

„Versicherungsschutz gegen unabsichtliche Beschädigung besteht ausschließlich für plötzlich eintretende und unvorhersehbare Beschädigung und Zerstörung des Geräts (Sachschäden der Hardware einschließlich Akkus sowie dauerhaft mit dem Mobilgerät verbundene Komponenten (z.B. Lautsprecher, Display etc.)) durch:

- *Bodenstürze, Bruchschäden sowie Nässe- und Flüssigkeitsschäden (z.B. durch unvorhergesehenen Wassereintritt);*
- *Brand, Blitzschlag, Kurzschluss;*
- *Sabotage, Vandalismus, mechanisch einwirkende Gewalt durch Gegenstände aller Art (z.B. Steinschlag) und Elementarschäden (z.B. Sturm, Frost, Überschwemmung, Lawinen, etc.)*
- *elektrische Energie infolge von Kurzschluss, Überspannung, Unterspannung, elektrische Aufladung, elektromagnetische Störungen unmittelbar entstehen;*
- *Brand, Versengen, Glimmen, Schwelen, Glühen oder Glosen sowie Schäden, die durch Ruß, Rauch oder Löschmittel, Blitzschlag, indirekter Blitzschlag, Explosionen, Implosionen verursacht werden;*
- *Tiere aller Art“*

A1 antwortet auf die Frage zum Leistungsspektrum, dass die Versicherung (…) „Schäden ersetzt, die <u>nicht</u> unter die Herstellergarantie fallen“:

„Diese finden sich immer in den dem Gerät beiliegenden Garantiebedingen der Hersteller. Darauf haben wir keinen Einfluss. Die Versicherung bekommt den Fall, wenn eben die Herstellergarantie nicht greift und der Kunde eine Versicherung hat. Dies wird immer durch das vom Hersteller autorisierte Repaircenter festgestellt.“

Die Handyversicherer betonen unisono, dass der „Verschleiß/die natürliche Abnutzung“ nicht unter die Deckung eines Versicherungsschutzes fallen und antworten sehr ähnlich auf die Frage, was genau darunter zu verstehen sei (Beispiele):

„Dies wird in den AVBs (Allgemeinen Geschäftsbedingungen) als „durch (dauernde) Einflüsse des Betriebs (z.B. durch normale Abnutzung)“ bezeichnet und umfasst auch kosmetische Schäden, die die Nutzung des Geräts nicht beeinträchtigen. Das könnten z.B. normale Kratzer am Gerät sein, die durch die normale Nutzung entstehen, die aber nicht die Funktion des Geräts beeinträchtigen.“

Oder:

„Darunter fallen übliche Dinge wie kosmetische Beschädigungen, die die Funktionalität nicht beeinträchtigen, wie zB Kratzer, Abschürfungen am Gehäuse. Auch diese Dinge werden durch vom Hersteller autorisierte Repaircenter festgestellt.“

Samsung beschreibt „Verschleiß“ als „Materialverschleiß durch sachgemäße Verwendung des Gerätes im Laufe der Zeit.“

Nachfolgend sind die Informationen der Anbieter zusammengestellt, wie die Schadensfallabwicklung erfolgt:

Tabelle 2: **Prozesse der Schadensabwicklung**

A1	**Drei**	**Magenta**	**Samsung**	**Apple**
Defektes Gerät ergeht an Repaircenter; dann folgt Feststellung, ob ein Versicherungsfall vorliegt oder nicht. Falls kein Versicherungsfall: Kunde wird gefragt, ob kostenpflichtiger Kostenvoranschlag gewünscht. Falls nein => kostenlos retour an Kunden	Schriftliche Schadensmeldung (meistens) unter https://direkt-schutz.bolttech.at/, (alternativ via E-Mail, auch Brief per Post); unmittelbare Rückmeldung an Kund:innen: a) Bei Freigabe ist noch Bezahllink für Selbstbehalt durchzuführen (alternativ Banküberweisung) oder b. bei Unklarheiten ev. Rückfragen. Je nach Auswahl (erfolgt auf Kund:innenwunsch ein Austausch oder nächstgelegener Reparaturpartner zum Abgeben sowie alternativ Rücksendeinformation.	Über das Online-Portal Schadensmeldung => Information folgt, ob Schadensfall von der Versicherung gedeckt. Falls keine Deckung => Prozess zu Ende: Kunde hat nicht die Möglichkeit, das Gerät an die Reparaturwerkstatt zu senden.	Schadensmeldung online. Nach Zahlung des Selbstbehaltes – die Höhe hängt vom Gerätemodell ab – wird Gerät vom Logistikpartner abgeholt und zum Service gebracht. Prüfung, ob Schaden durch Herstellergarantie gedeckt ist: falls ja, Rückerstattung des Selbstbehaltes. Andernfalls Reparatur oder Austausch des Gerätes.	Informationen laut Homepage: AppleCare Produkte - iPhone - Apple (AT): • Vorrangiger Support durch Apple Expert:innen über Chat oder Telefon • Service am selben Tag in den meisten Ballungsgebieten weltweit **(Abruf Webseite: 28.1.2025 sowie 18.3.2025)**

2.1.3. SCHLUSSFOLGERUNGEN ZUM SPEKTRUM DER HANDYVERSICHERUNGEN

Es gibt ein breites Spektrum an Geräteversicherungen, wobei sich die Pakete vor allem dadurch unterscheiden, inwieweit auch Diebstahl/Verlust mitversichert sind oder nicht.

Die Prämienzahlungen für ein Smartphone im Wert von 600 Euro – es gab Abweichungen beim Preis von 600 Euro nach oben und unten - bewegten sich in einer Prämienbandbreite von **7,99 Euro (Magenta – „Basisschutz“) bis 11,49 Euro** (Apple inklusive Diebstahl/Verlust). Allerdings gab es bei fast allen untersuchten Tarifen zum Teil **erhebliche Selbstbehalte** (Bandbreite: 20 Euro bis 129 Euro) oder Deckungseinschränkungen wie zum Beispiel maximal 2 Leistungsfälle pro Jahr.

Generell: Es gibt einige Deckungsausschlüsse zu beachten, wie etwa, dass für „**Verschleißteile**“ oder „**optische Schäden wie Kratzer (ohne Beeinträchtigung der Gebrauchsfähigkeit)**“ keine Leistung im Schadensfall erfolgt. Zudem gibt es vertragliche Nebenpflichten, sogenannte Obliegenheiten, die von Konsument:innen zu beachten sind. So kann der vom Versicherer erhobene Einwand der „**groben Fahrlässigkeit**“ mit sich bringen, dass eine Leistung nach einem Schadensfall abgelehnt wird. Auch die behauptete „**sorglose Verwahrung**“ kann zu Leistungsfreiheit führen, wie Beschwerden in der AK-Konsumentenberatung regelmäßig zeigen. Konsument:innen müssten in diesen Fällen vor Gericht **eine Deckungsklage gegen den Versicherer** führen, um Recht (also eine Leistung im Schadensfall) zu erstreiten.

Ob der im Regelfall aus der Deckung fallende „**Verschleiß**“ wirklich vorliegt, ist auch eine technische Frage dar und kann – wenn es „spießt“ – in zuverlässiger Art und Weise nur im Zuge eines Gerichtsverfahrens geklärt werden. Neben Verfahren vor Gerichten können auch **außergerichtliche Sachverständigenverfahren** Klärung bringen. Aus der Deckung ausgenommen sind auch kosmetische Schäden, die die Funktionsfähigkeit eines Gerätes nicht beeinträchtigen.

Es gibt ein **Problem, den Deckungsbereich zu erfassen**, wenn es heißt, dass Schäden bezahlt werden, die „**nicht unter die Herstellergarantie/Gewährleistung**“ fallen; oder dass Schäden bezahlt werden, die „**nach Ablauf der Herstellergarantie**“ anfallen. Das setzt voraus, die Garantieleistungen der Hersteller (genau) zu kennen und die Schäden zu antizipieren, die eben nicht unter die Garantie fallen. Fazit: Konsument:innen müssten im ersten Schritt überprüfen, welche Leistungen unter eine Herstellergarantie fallen, um beurteilen zu können, was die Leistungen einer Versicherung wert sind, die beinhalten, dass a) Schäden bezahlt werden, die nach Ablauf der Herstellergarantie anfallen; oder b) Schäden bezahlt werden, die nicht durch die Herstellergarantie gedeckt sind.

Die **Laufzeiten** sind unterschiedlich ausgestaltet. Bei der Mehrzahl der untersuchten Tarife gab es eine Maximallaufzeit von 5 Jahren; bei einigen Tarifen konnte zwischen einer festen

Laufzeit und monatlicher Zahlung gewählt werden. Generell: „Monatstarife“ können im Regelfall laufend bzw. monatlich gekündigt werden.

Das **Prozedere im Schadensfall** ist zumeist, dass ein defektes Gerat an den Reparaturservice des Handelsunternehmens übergeben wird. Dann erfolgt die Begutachtung des Schadens und die Deckungsprüfung mit Hinweisen an die Konsument:innen, wie es weitergeht, wenn keine Leistung seitens des Versicherers erfolgt.

2.2. BRILLENVERSICHERUNGEN IM VERGLEICH

2.2.1. UNTERSUCHTE OPTIKERUNTERNEHMEN (FIELMANN, HARTLAUER, PEARLE, WUTSCHER)

Die AK Wien hat Optikerunternehmen per E-Mail (Zeitraum: November 2024 bis Jänner 2025) kontaktiert, um Prämien und Bedingungen für Brillenversicherungen abzufragen. Zusätzlich zu diesen E-Mailanfragen wurden die auf den Webseiten der Optikerunternehmen enthaltenen Informationen zu „Brillenversicherungen“ ausgewertet.

Fielmann GmbH	**www.fielmann.at**
Hartlauer Handelsgesellschaft mbH	**www.hartlauer.at**
Pearle Österreich GmbH	**www.pearle.at**
Wutscher Optik GmbH & Co KG	**www.wutscher.com**

- Es wurde zusätzlich **je eine Filiale** von Hartlauer, Pearle, Wutscher persönlich besucht (Mystery Shopping).
- Einige Details wurden auch noch **per E-Mail** (ebenfalls von der AK-Testkäuferin durchgeführt) nachgefragt, bzw. wurde um Übermittlung der Vertrags- und Versicherungsbedingungen ersucht – Pearle und Wutscher.
- Gesamteindruck von den Gesprächen in den Filialen: Die Berater:innen waren allesamt sehr bemüht, die gewünschten Informationen zu erbringen.
- Die Uniqa Versicherung (Zusammenarbeit mit Hartlauer bei Hartlauer Brillensorglospaket) wurde von der AK Wien um Zusendung der Versicherungsbedingungen ersucht – die Versicherungsbedingungen wurden in weiterer Folge von der UNIQA an die AK Wien per Mail übermittelt.

Die Abfragen der Homepages und die Filialbesuche erfolgten im Dezember 2024[4].

[4] Konkret am 18.12.2024

2.2.2. ZUSAMMENFASSUNG DER ERGEBNISSE

Optikerunternehmen, also Anbieter von Brillen, bieten für Brillenträger:innen verschiedene Zusatzprodukte an, zum Beispiel:

- **„Brillensorglospaket“ (Hartlauer)**
- **„Brille mieten statt kaufen“ (Pearle)**
- **„Brillen All-Inclusive-Paket” (Wutscher)**
- **oder auch eine klassische Brillenversicherung (Fielmann, Hartlauer, Pearle, Wutscher)**

- Die Prämien und die Leistungen der „Schutzpakete“ für Versicherungen unterscheiden sich von Anbieter zu Anbieter (im Folgenden kurz genannt: Optiker). Auffallend ist, dass **die Prämien nicht nur vom Kaufpreis der Brillen** abhängen, sondern auch von der Art der Brillengläser – es kann also einen Einfluss auf die Prämie haben, ob es sich um Einstärkengläser oder um eine Gleitsichtbrille handelt. Beim Optiker **Wutscher** gibt es einen günstigeren Preis für Kinderbrillen.

- Auf den Homepages der untersuchten Optiker (**Fielmann GmbH, Hartlauer Handelsgesellschaft mbH, Pearle Österreich GmbH, Wutscher Optik GmbH & Co KG**) waren keine Versicherungsbedingungen und auch keine Vertragsbedingungen zu „Brillenversicherung“ zu finden.

- In den **besuchten Filialen** (Hartlauer, Pearle, Wutscher) wurden – auf Wunsch einer AK-Testkäuferin - keine Versicherungsbedingungen und auch keine Vertragsbedingungen ausgehändigt. Die Informationen auf den Homepages bzw. die Unterlagen, die in den Filialen zu finden waren, hatten eher einen werblichen Charakter (Prospekte).

- Es gibt **Unterschiede bei den versicherten Risiken**. Insbesondere erwähnenswert ist, dass beim Optiker Fielmann und Hartlauer der **Verlust und Diebstahl** der Brille aus dem Deckungsbereich ausgenommen war. Bei den anderen Anbietern galt der Verlust/Diebstahl als mitversichert. Auch beim **Versicherungsumfang** gibt es Unterschiede. Bei manchen Produkten wird auch eine Leistung erbracht, wenn sich innerhalb eines definierten Zeitraums die **Sehstärke** um 0,5 Dioptrien ändert. In diesem Fall werden die Brillengläser ersetzt und nicht die Brillenfassung.

- Einige Produkte sehen im Schadenfall einen **Selbstbehalt** vor, der – je nach Anbieter, Tarif und Art des Schadensfalls – zwischen 25 % und 50 % ausmacht.

- Die **Laufzeiten** der klassischen **Brillenversicherung** sind unterschiedlich:
  Fielmann – Abschluss auf unbestimmte Zeit
  Hartlauer – 12 Monate

Pearle und Wutscher – 24 Monate

- Die Laufzeiten der Kombi-Produkte (dh Ratenkauf plus Versicherung) betrugen 24 Monate (Hartlauer, Pearle, Wutscher).

- Bei **Eintritt eines Schadensfalls** ist dies dem Optiker zu melden. Bei den Optikerunternehmen Fielmann und Pearle ist dies auch ausdrücklich in den Unterlagen angegeben.

- **Prämien für reine Brillenversicherung:**
  - Die Bandbreite für Brillen mit **Einstärkengläsern spannt sich von** 10 Euro (Fielmann und Pearle) bis 19 Euro (Wutscher - im ersten Jahr kostenlos) pro Jahr
  - Die Bandbreite für Brillen mit **Mehrstärkengläser** beträgt 49 Euro (Wutscher – im ersten Jahr kostenlos) bis 60 Euro (Pearle) pro Jahr
  - Bei Hartlauer ist die Versicherungsprämie vom **Brillenpreis** abhängig: 6 % des Brillenpreises mindesten 6 Euro, Kinderbrillen 10 % vom Brillenpreis, mindestens 10 Euro

- Auf den Homepages der Optiker fanden sich weder **Vertrags- noch Versicherungsbedingungen zu den Brillenschutz-Paketen**. In den von der AK-Testkäuferin besuchten Filialen wurden nur Werbefolder, jedoch keine Versicherungsbedingungen ausgehändigt.

- Die von den Optikerunternehmen angebotenen **Zusatzprodukte** sind jedoch nicht immer klassische Versicherungsprodukte. Hartlauer, Pearle und Wutscher boten auch an, dass man die Brille ohne Anzahlung erhält und dafür einen vereinbarten monatlichen Preis – es handelt sich also um eine Art Ratenzahlung - bezahlt:

  Hartlauer – „Brillensorglospaket“
  Pearle – „Mieten statt kaufen“
  Wutscher – „Brillen All-Inclusive-Paket“

2.3. DETAILS ZU DEN EINZELNEN ANBIETERN:

2.3.1. FIELMANN – „NULLTARIF VERSICHERUNG“

Auf der Homepage von Fielmann waren Informationen zur einer „reinen“ Brillenversicherung zu finden (Versicherer: HanseMerkur mit Links: Brillenversicherung von Fielmann und HanseMerkur). Positiv erwähnenswert ist, dass auf der Homepage von der HanseMerkur das Versicherungs-Informationsblatt und die Versicherungsbedingungen abrufbar waren.

Die **Kernleistungen der Versicherung – was ist versichert**:

- Erstleistung sofort bei Abschluss: Nulltarif-Brille aus der Einstiegs-Kollektion oder Zuzahlung in Höhe von 15 oder 70 Euro
- Beschädigung der Brille (Sach- oder Erstattungsleistung auf den beschädigten Teil der Brille)
- Sehstärkenänderung von +/- 0,5 Dioptrien (neue Gläser)
- Neue Brille nach 2 Jahren
- Sonderleistung durch Fielmann: Fielmann stockt innerhalb der ersten zwei Jahre die Versicherungsleistung auf 70 % der versicherten Brille auf

Fielmann bot in Kombination mit der Null Taif Versicherung zwei Arten von Brillen an:

Nulltarif Brille aus der Einstiegs-Kollektion in Metall oder Kunststoff aus der Einstiegs-Kollektion. Im Versicherungsfall besteht ein Anspruch auf eine neue Brille aus der Einstiegs-Kollektion. Ein Versicherungsfall ist wie oben angeführt:

- Beschädigung der Brille (Sach- oder Erstattungsleistung auf den beschädigten Teil der Brille)
- Sehstärkenänderung von +/- 0,5 Dioptrien (neue Gläser)

Nach zwei Jahren erhält man eine neue Brille aus der Einstiegs-Kollektion.

Weiters gibt es bei Fielmann **Zuzahlungsbrillen** (Information von der Homepage www.fielmann.at):

„Entscheiden Sie sich für eine Zuzahlungsbrille, werden Ihnen bei einer Einstärkenbrille € 15 auf den Kaufpreis gutgeschrieben (pro Einstärkenglas € 5 und € 5 Gutschrift für die Fassung). Bei Mehrstärkengläsern sind es € 70 (pro Glas € 32,50 und € 5 Gutschrift für die Fassung). Als Sonderleistung von Fielmann erhalten Sie zusammen mit der Erstattung der Versicherung bei B ruch, Beschädigung oder Sehstärkenveränderung (ab 0,5 Dioptrien) bis zwei Jahre nach Erwerb 70 Prozent Gutschrift auf den Kaufpreis der versicherten Brille. Fielmann übernimmt hierbei die Differenz zur Erstattung der Versicherung. Gutschriften werden Ihnen jeweils vom Kaufpreis der Zuzahlungsbrille abgezogen.

Zudem haben Sie nach Ablauf von zwei Jahren Anspruch auf € 15 Gutschrift für den Kauf einer Einstärkenbrille und € 70 Gutschrift für den Kauf einer Mehrstärkenbrille. Wollen Sie nicht erneut zuzahlen, können Sie nach Ablauf von zwei Jahren kostenlos eine neue Brille aus der Einstiegs-Kollektion auswählen.“

Ausschlüsse – was ist nicht versichert:

- Die Beschädigung der Brille durch Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit
- Verlust und Diebstahl der Brille

Prämie

- Brille mit Einstärkengläser 10 Euro pro Jahr
- Brille mit Mehrstärkengläser 50 Euro pro Jahr

2.3.2. HARTLAUER – BRILLENVERSICHERUNG ODER „BRILLENSORGLOSPAKET“

Der Optiker Hartlauer bot eine reine **Brillenversicherung** oder **das „Brillensorglospaket“** an:

Die Brillenversicherung wird beim Kauf abgeschlossen, das Versicherungsunternehmen ist VAV Versicherungs-AG in Wien, der Versicherungsvermittler und Schadenregulierer ist die AQILO Business Consulting GmbH in Wien.

Das Brillensorglospaket ist eine Kombination aus Versicherung und monatlicher Zahlung für eine Brille: Die Kund:innen erhalten ohne Anzahlung gegen Zahlung eines monatlichen Beitrags eine neue Brille. Zudem ist die Brille versichert. Das Versicherungsunternehmen ist die UNIQA Österreich Versicherungen AG. Der Optiker Hartlauer fungiert als Versicherungsagent der Uniqa.

Die Informationen wurden durch die AK Wien von der Homepage von Hartlauer eingeholt. Weiters wurden weitere Infos (Tarifübersicht – Höhe der Prämien) mittels Mystery Shopping in der Filiale eingeholt. Ergebnisse:

- Weder auf der Homepage noch in den Unterlagen der Filiale werden **Vertrags- oder Versicherungsbedingungen** bereitgestellt.

- Optiker Hartlauer und die Uniqa Versicherung haben der AK Wien in weitere Folge Versicherungsbedingungen per Mail übermittelt (für die reine Brillenversicherung).

Zur Hartlauer Brillenversicherung

Die Leistungen des Versicherungsschutzes – was ist versichert:

- Fall-, Sturz- und Bruchschäden durch den Versicherungsnehmer
- Ungeschicklichkeit durch den Versicherungsnehmer
- Konstruktionsfehler
- Materialfehler
- Herstellungsfehler
- Schäden durch Feuer, Blitzschlag und Explosion
- Bei Schäden durch Ungeschicklichkeit, Fall-, Sturz- und Bruchschäden kommt ein Selbstbehalt von 10 % der gesamten Schadenskosten zur Anwendung.
- Bei Kinderbrillen wird die Schadenersatzleistung unabhängig vom Schaden um den Selbstbehalt von 25 % gekürzt.

Ausschlüsse – was ist nicht versichert:

Eine Leistung bei Sehstärkenänderung ist nicht vorgesehen.
Nicht versichert sind folgende Schäden:

- durch vorsätzliches Handeln
- durch einen Dritten
- Eigentumsdelikte
- durch höhere Gewalt oder durch Tiere
- durch unsachgemäße Aufbewahrung oder Verwendung entgegen der Vorschrift des Herstellers
- aus Konstruktions-, Material- und Herstellungsfehlern innerhalb der Garantie oder Gewährleistung des Herstellers
- für die ein Dritter, der Hersteller, ein anderer Versicherer oder ein Reparaturunternehmen haftet

Prämie

Die **Höhe der Prämie ist abhängig vom Preis der zu versichernden Brille** und der gewählten Variante. Der Preis ist der Hartlauer (unsubventionierte) Verkaufspreis inklusive Umsatzsteuer.

Die Prämie ist einmalig bei Kauf der Brille zu bezahlen und **beträgt 6 % des Brillenpreises** (mindestens 6 Euro), bei Kinderbrillen 10 % des Brillenpreises (mindestens 10 Euro). Alle Prämien verstehen sich als Versicherungsprämien inklusive der gesetzlichen Versicherungssteuer.

Hartlauer-Brillensorglospaket

Die Kernleistungen – was ist versichert:

- Stärkenänderung (ab 0,5 dpt)
- Bruch und Beschädigung

- Verlust oder Diebstahl (Selbstbehalt 25 %)
- Alle zwei Jahre eine neue Brille
- Brille aus der Hartlauer Brillenkollektion

Ausschlüsse
Zu Ausschlüssen von der Leistung des Versicherers finden sich keine Angaben in den zur Verfügung gestellten Infos auf der Homepage bzw. der Unterlagen von der Filiale.

Prämie
- Die monatliche Prämie ist vom Preis der gesamten Brille abhängig (bis +/- 6 Dioptrien). Es ist keine Anzahlung erforderlich.
- Die Prämienhöhe liegt (gemäß Tarifübersicht) zwischen 12,30 Euro monatlich (Brillenpreis bis 230 Euro) und 48,20 Euro monatlich (Brillenpreis bis 859 Euro).

Es gibt Voraussetzungen für den Abschluss des Brillensorglospaketes, wie Hauptwohnsitz der versicherten Person in Österreich, amtlicher Lichtbildausweis, E-Card einer österreichischen Sozialversicherung, Konto- oder Bankomatkarte einer österreichischen Bank.

2.3.3. PEARLE – BRILLENVERSICHERUNG ODER „BRILLE MIETEN STATT KAUFEN“

Pearle bietet eine reine Brillenversicherung an – und zusätzlich das Produkt „Brille mieten statt kaufen“ (die Brillenversicherung ist darin enthalten).

Die Informationen wurden durch die AK Wien von der Homepage von Pearle eingeholt. Weiters wurde für weitere Infos mittels Mystery Shopping eine Filiale aufgesucht. Ergebnisse:

- Weder auf der Homepage noch in den Unterlagen der Filiale werden **Vertrags- oder Versicherungsbedingungen** bereitgestellt. Nach Auskunft der Mitarbeiterin in der Filiale ist der Versicherer die ERGO Versicherung.
- Die AK-Testkäuferin kontaktierte Pearle per E-Mail und fragte nach Vertrags- und Versicherungsbedingungen. Sie erhielt zwar Informationen zum Produkt (in diesem Fall von Apollo Optik aus Deutschland zum Produkt Apollo Plus), allerdings nicht die gewünschten Vertrags- und Versicherungsbedingungen.

Brillenversicherung

Die Leistungen des Versicherungsschutzes – was ist versichert:

- Beschädigung (Selbstbehalt 25 %)
- Verlust und Diebstahl (Selbstbehalt 50 %)

Ausschlüsse – was ist nicht versichert:

Eine Leistung bei Sehstärkenänderung ist nicht vorgesehen.

Prämie

- Die Beitragshöhe richtet sich nach dem Anschaffungspreis der Brille und ist einmalig fällig. Die Bandbreite beträgt zwischen 10 Euro (Brillenpreis bis 100 Euro) und 60 Euro (Brillenpreis bis 600 Euro).

- Wenn die Versicherung nicht in Anspruch genommen wird, erhalten die Kund:innen die Versicherungsprämie in vollem Umfang in Form eines persönlichen Gutscheins zurück. Der Gutschein wird per Post zugestellt und ist ein Jahr lang gültig.

Kombi-Produkt „Brille mieten statt kaufen“

Kernleistungen des Produkts:

- Im Produkt Brille „Mieten statt kaufen“ ist ebenfalls eine Brillenversicherung enthalten.
- Ab 9 Euro pro Monat für zwei Brillen (oder Sonnenbrillen). **Eine** Brille kann nach 12 Monaten getauscht werden, Vertragsverlängerung um 12 Monate. Die Brillen bleiben im Eigentum von Pearle
- Nach zwei Jahren sind die Brillen zurückzugeben, oder man kann sie gegen weitere 8 Monatsmieten ankaufen.
- Die Leistungen des Versicherungsschutzes:
  - Sehstärkenänderung von +/- 0,5 Dioptrien
  - Beschädigung der Brille (Selbstbehalt 25 %)
  - Verlust und Diebstahl (Selbstbehalt 50 %)

Ausschlüsse

Zu eventuellen Ausschlüssen finden sich keine Angaben in den zur Verfügung gestellten Informationen auf der Homepage bzw. der Unterlagen von der Filiale.

Prämie

Die Prämie ist vom Anschaffungspreis der Brillen abhängig, die Mindestprämie wurde im Antwortmail von Apollo Optik (siehe oben) mit 9 Euro monatlich angegeben.

2.3.4. WUTSCHER – BRILLENVERSICHERUNG ODER „BRILLEN ALL-INCLUSIVE-PAKET“

Optiker Wutscher bot eine reine Brillenversicherung an. Zusätzlich gab es das „Brillen All-inklusive-Paket“, in dem eine Brillenversicherung enthalten ist.

Die Informationen wurden durch die AK Wien von der Homepage von Wutscher eingeholt. Weiters wurde für weitere Infos mittels Mystery Shopping eine Filiale aufgesucht. Ergebnisse:

- Weder auf der Homepage noch in der Filiale wurden **Vertrags- oder Versicherungsbedingungen** bereitgestellt. Nach Auskunft der Mitarbeiterin in der Filiale werden die Versicherungsleistungen direkt von Wutscher erbracht.

- Wutscher wurde auch von der AK-Testkäuferin per E-Mail ersucht, Vertrags- und Versicherungsbedingungen zu übermitteln. Sie zwar Informationen zum Produkt, allerdings keine Vertrags- und Versicherungsbedingungen. Die Auskunft, dass es **keine Zusammenarbeit mit einer Versicherung** gibt, wurde indes bestätigt.

Brillenversicherung – Wutscher Vollkasko Schutz

Die Versicherung ist im ersten Jahr kostenlos, im zweiten Jahr kostenpflichtig. Wenn man sich für die Verlängerung entscheidet, muss die Versicherung beim Abholen der Brille abgeschlossen werden – so lautete die Auskunft in der Filiale.

Kernleistungen Brillenversicherung – was ist versichert:

- Bruch, Diebstahl und Verlust (Selbstbehalt 35 %)

Ausschlüsse – was ist nicht abgedeckt:

Es erfolgt keine Leistung bei der Sehstärkenänderung.

Prämie
Die Versicherung ist im ersten Jahr kostenlos. Für das zweite Jahr ist eine Jahresprämie von 9 Euro (Kinderbrille), 19 Euro (Einstärkenbrille) oder 49 Euro (Gleitsichtbrille) fällig.

Kombiprodukt – Brillen All-Inclusive-Paket

Kernleistungen des Produkts:

- Im Produkt Brillen All-Inclusive-Paket ist ebenfalls eine Brillenversicherung enthalten.
- Ab 5,95 Euro pro Monat für eine Brille, monatliche Bezahlung ohne Anzahlung
- Alle zwei Jahre eine neue Brille oder optische Sonnenbrille
- Die Leistungen des Versicherungsschutzes:
  - Sehstärkenänderung ab 0,5 dpt
  - Beschädigung, Bruch der Brille, Verlust und Diebstahl (Selbstbehalt 25 %)

Ausschlüsse

Es fanden sich keine Angaben über Ausschlüsse in der Versicherungsleistung in den zur Verfügung gestellten Informationen auf der Homepage bzw. in den Unterlagen, die in der Filiale ausgehändigt wurden.

Prämie

Die Prämie ist vom Anschaffungspreis der Brillen abhängig, die Mindestprämie wird im Vorteilsheft (ausgehändigt in der Filiale) mit 5,95 Euro monatlich angegeben.

Zusammenfassung - Tabelle

In der **nachfolgenden Tabelle** finden Sie eine Zusammenfassung der Informationen zu den angebotenen Produkten.

Tabelle 3: Brillenversicherungen im Überblick (Homepage-Informationen der Optiker)

Anbieter	**Fielmann GmbH**	**Hartlauer Handelsgesellschaft mbH**		**Pearle Österreich GmbH**		**Wutscher Optik GmbH & Co KG**	
Versicherungs-unternehmen	Hanse Merkur Speziale Krankenversicherung AG	UNIQA Österreich Versicherungen AG	Firma Aqilo – Produkt VAV Versicherung	ERGO (lt Auskunft in der Filiale) lt Unterlagen Homepage: Apollo Optik Holding GmbH & Co KG, Deutschland		Angebot direkt von Wutscher	Angebot direkt von Wutscher
Produkt	**Nulltarif-Versicherung**	**Brillensorglospaket**	**Brillenversicherung**	**Brillenversicherung**	**Brille mieten statt kaufen**	**Brillenversicherung**	**Brillen All-Inclusive-Paket**
Laufzeit	Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Gemäß Hanse Merkur: 12 Monate mit automatischer Verlängerung	Mindestlaufzeit 24 Monate	12 Monate	24 Monate	Nach 12 Monaten bei Tausch einer Brille Verlängerung um weitere 12 Monate. Vertrag endet automatisch nach 24 Monaten	2 Jahre (im ersten Jahr kostenlos)	24 Monate
Versicherungs-umfang; Was ist versichert?	• Sehstärkenänderung von +/- 0,5 Dioptrien • Beschädigung der Brille • neue Brille nach Ablauf von 24 Monaten	• Stärkenänderung (ab 0,5 dpt) • Bruch und Beschädigung • Verlust oder Diebstahl (Selbstbehalt 25 %) • Alle zwei Jahre eine neue Brille	• Fall-, Sturz- und Bruchschäden • Ungeschicklichkeit • Konstruktions-, Material-, Herstellungsfehler • Feuer, Blitzschlag und Explosion • Selbstbehalt bei Kinderbrillen 25 %; Selbstbehalt bei Ungeschicklichkeit, Fall-, Sturz- und Bruchschäden 10 %	• Beschädigung (Selbstbehalt 25 %) • Verlust und Diebstahl (Selbstbehalt 50 %) • Vertrag endet vorzeitig • Kein Versicherungsfall: nach zwei Jahren Gutschein über volle Versicherungsprämie (ein Jahr gültig)	Versicherung inkludiert: • Sehstärkenänderung von +/- 0,5 Dioptrien • Beschädigung (Selbstbehalt 25 %) • Verlust und Diebstahl Selbstbehalt 50 %)	• Bruch, Diebstahl und Verlust • Selbstbehalt 35 %	Versicherung inkludiert: • Sehstärkenänderung ab 0,5 dpt • Beschädigung, Bruch • Diebstahl, Verlust • Selbstbehalt 35 % • Alle zwei Jahre eine neue Brille/ optische Sonnenbrille

Versicherungsleistung im Schadensfall	Erstleistung bei Abschluss: Nulltarif-Brille aus Einstiegs-Kollektion oder Zuzahlung in Höhe von 15 oder 70 Euro; Beschädigung der Brille (Sach- oder Erstattungsleistung auf beschädigten Teil; Sehstärkenänderung von +/- 0,5 Dioptrien (neue Gläser); Neue Brille nach 2 Jahren; Fielmann stockt innerhalb der ersten zwei Jahre die Versicherungsleistung auf 70 % der versicherten Brille auf	Brille aus der Hartlauer Brillenkollektion (8.000 Fassungen) und Schweizer Premiumgläser	Notwendige Aufwendungen, wie insbes. Kosten für Ersatzteile, Kosten vom Reparaturunternehmen; notwendige Transportkosten). Bei Totalschaden: Ersatz durch gleichwertige Brille; Auszahlung der Keine Barentschädigung. Selbstbehalt siehe oben „Was ist versichert“	Brille von Pearle; Selbstbehalt, siehe „Was ist versichert“	Brille von Pearle; Selbstbehalt, siehe „Was ist versichert“	Identische Brille, Selbstbehalt 35 %	
Wann endet der Vertrag?	Kundenkündigung nach einem Jahr möglich (Achtung auf Kündigungsfrist und -termin). Kündigung durch die HanseMerkur aus wichtigem Grund, z. B. Prämienzahlungsverzug	Mindestlaufzeit 24 Monate	Nach 12 Monaten	Nach 2 Jahren	Nach 24 Monaten automatisch	1 Jahr kostenlos, Upgrade auf 2 Jahre kostenpflichtig möglich Sonst keine weiteren Angaben	Nach zwei Jahren monatlich kündbar, oder automatische Verlängerung
Höhe der Prämie	10 oder 50 Euro pro Jahr	Je nach Brille zwischen 12,30 und 48,20 Euro pro Monat, keine Anzahlung	Prämie einmalig bei Kauf der Brille fällig: 6 % des Brillenpreises mind. 6 Euro, bei Kinderbrillen 10 % des Brillenpreises mind. 10 Euro Prämie inkl Steuer	10 bis 60 Euro einmalig	Ab 9 Euro pro Monat für zwei Brillen; Tausch einer Brille nach 12 Monaten möglich; Brillen im Eigentum von Pearle. Rückgabe der Brillen nach 2 Jahren oder Ankauf (Preis: 8 Monatsmieten)	Bei Abholung der Brille zwischen 19 bzw 49 Euro, Kinder 9 Euro	Ab 5,95 Euro pro Monat, keine Anzahlung

3. TIPPS FÜR KONSUMENT:INNEN

Spezielle Hinweise zu Brillenversicherungen

- Vergleichen Sie die Angebote – möchten Sie eine reine Versicherung oder ein Kombiprodukt, das beispielsweise eine Miete oder einen Mietkauf inklusive Versicherung darstellt?
- Lassen Sie sich die **Kernleistungen** erläutern, schriftlich bestätigen und achten Sie insbesondere darauf, ob eine Leistung auch bei Sehstärkenänderung besteht.
- Achten Sie auf **Deckungsausschlüsse** und **Selbstbehalte,** die bei Reparaturen und/oder Brillenersatz anfallen können
- Vergleichen Sie die **Kosten**: denn es gibt Einmalzahlungen, jährliche und monatliche Beiträge – bilden Sie Summenpositionen für eine (zu erwartende) Vertragslaufzeit.
- Alle Optiker geben an, dass **kostenlose Sehtests** und z.B. kleinere Reparaturen angeboten werden.
- Fragen Sie nach den **Vertragsunterlagen** und den schriftlichen Bedingungen, am besten bevor Sie den Vertrag unterschreiben. Zwischen Bestellung der Brille und Abholung ist Zeit zum Überlegen und zum Sichten der Unterlagen.
- Melden Sie den Schadensfall unverzüglich bei Ihrem Optiker – lassen Sie sich die Schadensmeldung bestätigen.
- Achten Sie auf **Kündigungsmöglichkeiten** und **-fristen**. Achten Sie auf die Wirtschaftlichkeit, indem Sie Ihre Beiträge den zu (erwartenden) Leistungen gegenüberstellen (z.B. wann haben Sie Anspruch auf eine Leistung, zum Beispiel eine neue Brille nach zwei Jahren)
- Weitere Infos zur Kündigung von Versicherungen und zur automatischen Vertragsverlängerung finden Sie hier: **Versicherung kündigen | Arbeiterkammer**
- Information zur **automatischen Verlängerung** - strittige Verlängerungsklauseln: Bei Befristung auf eine bestimmte Laufzeit (z.B. zehn Jahre) endet der Versicherungsvertrag automatisch mit Ablauf. Eine schriftliche Kündigung ist dennoch ratsam, um Unklarheiten zu vermeiden. Die Versicherungsverträge enthalten nämlich oft eine Klausel, wonach sich der Versicherungsvertrag automatisch um ein weiteres Jahr verlängert, wenn der Versicherungsnehmer nicht binnen drei Monaten vor Ende kündigt. Diese Verlängerungsklauseln sind jedoch nur selten wirksam. Die Versicherung müsste die Konsument:innen nämlich rechtzeitig vor Beginn der Kündigungsfrist nochmals gesondert auf die Kündigungsmöglichkeit hinweisen. Ist dies nicht erfolgt, bleibt es beim automatischen Vertragsende.

Spezielle Hinweise zu Handyversicherungen

- Bitte bedenken Sie, dass Schäden durch **Einbruchsdiebstahl** in Ihre Wohnung/Ihr Haus, Raub oder Brand über die Haushaltsversicherung abgedeckt sind. Wird das Handy zum Beispiel im Zuge eines Einbruchs aus der Wohnung gestohlen oder bei einem Wohnungsbrand beschädigt, deckt dies die **Haushaltsversicherung (Risiko Einbruchdiebstahl, Risiko Feuer**). Dasselbe gilt, wenn Ihnen das Handy geraubt wird. Achtung, die Haushaltsversicherung deckt nur die versicherten Risiken, die vertraglich vereinbart sind: der Verlust oder der Diebstahl des Handys sind in der Regel nicht gedeckt.

- Versicherungsschutz ist überlegenswert bei sehr teuren, neuen Handys. Überlegen Sie, ob Sie ein besonderes Risiko haben, zB wie Diebstahl oder Verlustrisiko.

- Die Prämien variieren erheblich. **Die Höhe der Prämie hängt vom Gerätewert** ab (vom unverbindlich empfohlenen Verkaufspreis des Herstellers – UVP).

- Es gibt einige Versicherer, die – neben den Angeboten der Mobilfunkbetreiber – Handyversicherungen abschließen. Wenn Sie **Vergleichsangebote** einholen wollen, dann nutzen Sie am besten eine Internet-Suchmaschine (Achtung, die Anbieter können sich die Vor- bzw. Erstreihung bei den Suchergebnissen auf „Google“ kaufen. Das ist sichtbar durch den Zusatz „gesponsert“).

- Achten Sie bei Handyversicherungen auf:
  - Laufzeit und Kündbarkeit (Mindestbindung, Kündigungsfrist)
  - Selbstbehalte
  - Zeit- oder Neuwertersatz
  - Prämienhöhe im Vergleich zu inkludierten Leistungen wie insbesondere Bruch, Displayschaden, Schäden durch Wassereintritt, Verlust und/oder Diebstahl; Konstruktions- und Bedienungsfehler; Kurzschluss; Vandalismus (bzw. Fremdschädigung); Ist Liegenlassen oder vergessen mitversichert?
  - Vertragliche Nebenpflichten wie Bedingungen zur Verwahrung. Wesentlich: Ist „grobe Fahrlässigkeit“ bei Nutzung des Handys von Ihrer Seite mitversichert – ja oder nein?

- Achten Sie nicht nur auf die Prämie, sondern vor allem auf die inkludierten Leistungen – Achtung, **es gibt keine All-Risk-Deckung** für Schäden aller Art. Es gibt in jedem Tarif erhebliche Deckungseinschränkungen oder **Ausschlüsse**.

- Verlangen Sie nach dem **Produktinformationsblatt** (kurz: IPID) und lassen Sie sich die Leistungen und Ausschlüsse („Was ist nicht versichert?“) erläutern.

- Eine häufige Leistung besteht darin, dass Schäden abgedeckt sind, die nicht (mehr) unter die Herstellergarantie oder Gewährleistung fallen. Daher ist es

wichtig, dass Sie sich vor Vertragsabschluss einer Geräteversicherung über die Garantieleistungen informieren.

- **Gewährleistung** ist ein gesetzliches Recht, das Ihnen zusteht, wenn dem Gerät ein Mangel anhaftet, der **bereits bei Übergabe** des Gerätes bestanden hat. Die Frist dafür beträgt 2 Jahre für bewegliche Gegenstände ab Zeitpunkt der Übergabe des Gerätes. Mehr zum Thema: Gewährleistung ab 1.1.2022 | Arbeiterkammer

- Die versicherten Risiken „**Diebstahl“ und „Verlust“** des Gerätes sind zumeist nur in erweiterten Deckungsvarianten enthalten.

- Wählen Sie bewusst eine **Laufzeit** und achten Sie darauf, wie die **Kündigungsmodalitäten** ausgestaltet sind.

- Fragen Sie nach dem **Prozedere im Schadensfall** und klären Sie, unter welchen Umständen Kosten auf Sie zukommen können (zum Beispiel für einen kostenpflichtigen Kostenvoranschlag).

4. AK-FORDERUNGEN

- **Mehr Transparenz** ist unbedingt notwendig. Die Versicherungs- und Vertragsbedingungen müssen im Geschäft und auf der Homepage für Kunden vor Abschluss des Vertrages erhältlich sein.
- Bei Versicherungsprodukten bzw Produkten, die eine Versicherung beinhalten sollte das **Informationsblatt auf der Homepage** des Optikers und im Geschäft verfügbar sein. Nur dann können sich die Konsument:innen vorab über Leistungen, Ausschlüsse, Obliegenheiten usw informieren.
- **Verbesserte Informationen auf den gesetzlichen Informationsblättern**. Es sollte ansatzweise ausgeführt werden, wie eine Herstellergarantie ausgestaltet ist, weil sich die ausgelobten Versicherungsleistungen auf die Garantieleistungen beziehen; auch Hinweise, was als **nicht grob fahrlässig** angesehen wird, sollte zumindest exemplarisch angeführt sein. Nachfolgend zwei **IPID-Blätter**[5] aus der Erhebung:

„Grobe Fahrlässigkeit" ist im Regelfall ausgenommen – was heißt dies konkret?

Was ist versichert?

Versichert sind die jeweiligen im Versicherungsantrag genannten mobilen Endgeräte (z. B. Mobiltelefon, Datenstick, Tablet) inklusive des in der Originalverpackung enthaltenen Zubehörs wie z. B. Netzgerät, Kopfhörer und dgl.

Versicherte Gefahren und Schäden:

- ✓ Material- und Herstellerfehler;
- ✓ Schäden durch Wasser, Feuchtigkeit oder Oxidation;
- ✓ plötzliche, unerwartete und von außen einwirkende Beschädigung oder Zerstörung;
- ✓ Verlust durch Raub oder Einbruchdiebstahl;
- ✓ Schäden durch Feuer, solange die Seriennummer (IMEI) erkennbar ist;
- ✓ Reparatur unter Verwendung neuer oder wiederaufbereiteter Teile und Tausch;
- ✓ Neuwertersatz: Austausch durch ein mobiles Endgerät des selben Gerätetyps oder ein gleichwertiger Ersatz;
- ✓ Selbstbehalt und Freischaden: Für jeden Schadenfall fällt ein Selbstbehalt abhängig vom Wert des mobilen Endgeräts an, wobei der Selbstbehalt nach 24 Monaten ohne Schadensmeldung einmalig entfällt.

Nähere Informationen finden Sie unter anderem unter Punkt 7 und 8 der Allgemeinen Versicherungsbedingungen.

Was ist nicht versichert?

- ✗ Eine Barablöse im Schadenfall ist ausgeschlossen;
- ✗ Schäden durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten,
- ✗ versicherte Endgeräte, die verloren, vergessen oder durch Diebstahl entwendet wurden;
- ✗ Äußerliche kosmetische Schäden und natürlicher Verschleiß;
- ✗ Fremdeingriff durch nicht vom Hersteller oder A1 autorisierte Händler oder Dienstleister;
- ✗ Kein Schutz, sobald die Seriennummer (IMEI) verändert, entstellt oder entfernt wurde oder unkenntlich geworden ist;
- ✗ Schäden, die auf unwahren oder widersprüchlichen Angaben zum Schadenfall basieren;
- ✗ Einbruchdiebstahl aus allgemein zugänglichen versperrten Spinden, Kästen oder ähnlichen Behältnissen sowie aus allgemein zugänglichen versperrten Räumlichkeiten ohne erkennbare Einbruchspuren;

Nähere Informationen und weitere Ausschlüsse finden Sie unter anderem unter Punkt 9 der Allgemeinen Versicherungsbedingungen.

Gibt es Deckungsbeschränkungen?

Es gibt Fälle, in denen der Versicherungsschutz eingeschränkt ist.

- ! Deckung besteht lediglich für bei A1 gekaufte mobile Endgeräte bis zu einem Verkaufspreis bei A1 von maximal EUR 2.400 (brutto).
- ! Subsidiarität: bestehende Gewährleistungs- und Garantieansprüche

[5] Es gibt eine Reihe von gesetzlich vorgesehenen vorvertraglichen Informationsblätter, die den Zweck beabsichtigen, Konsument:innen in kompakter Form über einen Versicherungstarif zu informieren, Bei Nicht-Lebensversicherungen bzw. Sach-/Schadenversicherungen sind dies die sogenannten IPID: KID, IPID und LIPID: 2018 bringt einheitliche, standardisierte und vergleichbare Informationsblätter für viele Anlageprodukte für Endverbraucher - FMA Österreich

Was ist versichert?

✓ Der Versicherungsschutz erstreckt sich ausschließlich auf Mobilgeräte, die Sie kürzlich bei Hutchison Drei Austria GmbH erworben haben, wobei die Versicherung entweder gleichzeitig mit dem Kauf des Mobilgeräts oder innerhalb von neunzig (90) Tagen im Anschluss daran abgeschlossen werden kann. Je nach gewähltem Versicherungspaket gilt der Schutz für:

Mobile Cover:

✓ Unbeabsichtigte und unerwartete Beschädigung des Geräts, die das Funktionieren des Geräts verhindert;

✓ Mechanischer oder elektrischer Defekt des Geräts nach Ablauf der Herstellergarantie

Mobile Cover Plus:

✓ Alle Leistungen von Mobile Cover zzgl.

✓ Versicherungsschutz für Diebstahl, einschließlich schweren Diebstahls/Raubes, sonstiger Wegnahme mit Einschüchterung oder Gewaltanwendung sowie Taschendiebstahl oder Einbruchdiebstahl

✓ Die Versicherungsleistungen umfassen entweder den Austausch des Geräts oder die Reparatur

Was ist nicht versichert?

✗ Verlust des versicherten Geräts.

✗ Alle Kosten außer solchen für Reparatur oder den Ersatz des Geräts (z.B. Wartungskosten oder Datenwiederherstellung).

✗ Beschädigung, die die bestimmungsgemäße Nutzung des Geräts nicht beeinträchtigen, z.B. normale Abnutzung oder rein kosmetische Schäden.

✗ Kosten, die auf mangelnde Einhaltung der Herstellervorgaben zurückzuführen sind, oder wenn vom Hersteller nicht genehmigte Reparaturen durchgeführt und/oder Teile ohne Genehmigung durch den Hersteller von Fremdgeräten eingebaut wurden.

✗ Beschädigung durch Missbrauch, unsachgemäße oder falsche Benutzung, Beschädigung durch Fahrlässigkeit oder Vorsatz.

✗ Diebstahl ohne polizeiliches Diebstahlsanzeige.

✗ Diebstahl, wenn Ihr versichertes Gerät unbeaufsichtigt und deutlich sichtbar in öffentlichen Räumen oder nicht im verschlossenen Bereich eines Fahrzeugs zurückgelassen wurde.

✗ Beschädigung oder Defekt, wenn die Serien- oder IMEI-Nummern entfernt oder manipuliert wurden.

✗ Selbstbehalt im Schadenfall. Genaue Angaben zur Höhe des Selbstbehalts für Reparatur- oder Geräteersatz finden Sie in den vorvertraglichen Informationen.

Gibt es Deckungsbeschränkungen?

Nicht greifbares Deckungsspektrum, wenn es heißt, dass ein … „Defekt des Gerätes nach Ablauf der Herstellergarantie“ bezahlt wird. Das wird die Fragen auf: Worin besteht die Herstellergarantie? Wann läuft sie aus? Welche Schäden genau werden dann gedeckt?

KURZBIOGRAFIE

MICHAELA KOLLMANN

Arbeiterkammer Wien / Abteilung Konsument:innenpolitik
Team Finanzdienstleistungen

Geboren 1972, Matura HBLA für wirtschaftliche Berufe, danach in verschiedenen Banken tätig, seit September 2001 in der Arbeiterkammer Wien, Abteilung Konsument:innenpolitik beschäftigt.

Zu meinen Tätigkeiten gehören unter anderem Beratung von ratsuchenden Konsument.innen im Bereich Finanzdienstleistungen (Fragen zu Banken, Versicherungen usw). Die Konzeption und Durchführung von Erhebungen, die Auswertung der Daten, Berichterstellung und Medienarbeit im Zusammenhang mit Finanzdienstleistungen.

MAG. CRISTIAN PRANTNER

Arbeiterkammer Wien / Abteilung Konsument:innenpolitik
Teamleiter Finanzdienstleistungen (Banken, Versicherungen)

Studium der Handelswissenschaftenin Wien (Mag.rer.soc. oec.), Ausbildung als gewerblicher Vermögensberater und Hypothekarkreditvermittler, Versicherungskaufmann, Weiterbildung als Investmentfonds-Berater, gewerblichgeprüfterVersicherungsmakler.

War zunächst Bankentester beim Verein für Konsumenteninformation (1992–2000), danach leitender Content-Redakteur bei Kurier-Online und trend-Online. Seit 2002 Referent für Bank- und Versicherungsdienstleistungen in der Konsumentenpolitischen Abteilung de Arbeiterkammer Wien. Teamleiter Finanzdienstleistungen seit 2010.

Zuständig für www.ak-bankenrechner.at; Stellungnahmen zu Verordnungen, Gesetzen und Gesetzesvorhaben im Finanzdienstleistungsbereich (nationale, EU), Studien, Vorträge und Gremienarbeit zu Bank- und Versicherungsthemen aus Sicht der Verbraucher:innen; Beratung von Konsument:innen (Telefon, persönliche Beratung) in Fragen zu Finanzdienstleistungen; Öffentlichkeitsarbeit und Vertretung von Verbraucherinteresssen auf nationaler und internationaler Ebene (beratende Gremien der EU-Kommission): Mitglied in der Financial Services User Group (FSUG) in Brüssel von 1/2011 bis 11/2013 sowie Mitglied im Crowdfunding-Stakeholderforum (ECSF) in Brüssel.

ALLE RATGEBER ZUM DOWNLOADEN
https://wien.arbeiterkammer.at/service/Ratgeber/index.html

BERATUNGSTERMIN VEREINBAREN UNTER
https://wien.arbeiterkammer.at/ueberuns/kontakt/index.html

ALLE STUDIEN ZUM DOWNLOADEN
https://emedien.arbeiterkammer.at/

WEITERE SERVICES UND INFORMATIONEN UNTER
https://wien.arbeiterkammer.at/

FOTOCREDITS
Foto Michaela Kollmenn: Erwin Schuh, Foto Christian Prantner: Lisi Specht

DER DIREKTE WEG ZU UNSEREN PUBLIKATIONEN
https://wissenschaft.arbeiterkammer.at/
https://emedien.arbeiterkammer.at/

ZITIERFÄHIGER LINK ZUR STUDIE
https://emedien.arbeiterkammer.at/resolver?urn=urn:nbn:at:at-akw:g-7114671

CREATIVE COMMONS CC BY-SA
Sofern nicht anders ausgewiesen, steht der Inhalt dieses Werks unter der Creative Commons Lizenz CC BY-SA 4.0 zur Verfügung: https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.de

Bei Verwendung von Textteilen wird um Zusendung eines Belegexemplars an die AK Wien / Abteilung Konsument:innenpolitik ersucht.

IMPRESSUM
Medieninhaberin: Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien,
Prinz-Eugen-Straße 20–22, 1040 Wien, Telefon: (01) 501 65 0
Offenlegung gem. § 25 MedienG: siehe wien.arbeiterkammer.at/impressum
Auftraggeberin: AK Wien / Abt. Konsument:innenpolitik
Rückfragen an: Michaela Kollmann, Christian Prantner
Gestaltung: Alexander Ullrich | A SQUARED
Verlags- und Herstellungsort: Wien
Druck: AK Wien
ISBN: 978-3-7063-1128-1
© 2025 AK Wien

UNSER SERVICE FÜR IHR RECHT

Was bleibt netto von brutto?
Wie behalte ich den Überblick über Arbeitszeiten?
Oder was muss ich über meinen Mietvertrag wissen?
Ob durch unsere Services, Ratgeber oder unser Expertenteam in Ihrer Arbeiterkammer:
Wir helfen Ihnen weiter!

Klicken Sie rein: wien.arbeiterkammer.at

AK WIEN
GERECHTIGKEIT MUSS SEIN

KLEINVERSICHERUNGEN

Die Konditionen und Vertragsgrundlagen von Handy- und Brillenversicherungen

März 2025

9 783706 311281