



# ES BRAUCHT NEUE WEGE IN DER ELEMENTARVERSICHERUNG

**Die Trends Home-Office, Eigenheim als Wertbunker, Naturkatastrophen, und Cybergefahr werden die Parameter der Eigenheim- bzw. Haushaltsversicherung langfristig verändern. Der Versicherungsmakler befragte die Versicherungsmanager des Landes zu diesen vier Trends und erhielt überraschend unterschiedliche Antworten von den Experten.**

von Mag. Christian Sec

## 1. Trend: Home-Office

Vor Corona waren es nur zehn Prozent der Österreicher, die von zu Hause arbeiteten. Doch durch die Ausgangsbeschränkungen hat sich das grundlegend geändert. Gearbeitet wird heute im Homeoffice. E-Mail, Telefonieren, Videokonferenzen und Kinderbetreuung sind heute unter einem Dach vereint und bestimmen unseren Alltag. Die Einschätzungen, ob die nachhaltigen Veränderungen der Lebensbedingungen zu Produktanpassungen führen sollten, waren bei den Versicherern überraschend heterogen. Von den 13 Versicherern, die uns antworteten, sind fünf Versicherer explizit der Meinung, dass es keine Produktanpassung aufgrund geänderter Lebensumstände benötigt, vier Versicherer jedoch schon.

DI Doris Wendler,  
Vorstandsdirektorin Wiener  
Städtische Versicherung AG



**Wie sieht die Schadensbilanz nach zwei Jahre Corona und Homeoffice aus? Braucht es eine Produktanpassung hinsichtlich der veränderten Lebensbedingungen?**

**DI Doris Wendler, Vorstandsdirektorin Wiener Städtische Versicherung AG:** In

Summe liegt die Schadensbilanz beinahe auf Normalniveau, jedoch mit unterschiedlicher Entwicklung in einzelnen Sparten. Neben dem Minus bei Einbrüchen, haben Haushaltsunfälle jedoch aufgrund der vermehrten Homeoffice-Tätigkeit deutlich zugenommen. Auf der Produktseite haben wir daher die Unfallversicherung auf die neue Homeoffice-Situation angepasst.

**Robert Kühberger, VAV Versicherungen AG Abteilungsleiter Produktmanagement Privatgeschäft:** Bei genauerer Betrachtung ist eine Veränderung wahrnehmbar (weniger Einbruch, vermehrte Schadensfälle durch

Nutzung elektronischer Geräte). Eine Produktanpassung spiegelt sich bereits in den entsprechenden Versicherungsprodukten am österreichischen Markt wider, mit Deckungen für Home-Office-Büros und beruflich genutzte Laptops.

Robert Kühberger,  
VAV Versicherungen  
AG Abteilungsleiter  
Produktmanagement  
Privatgeschäft



**Allianz Gruppe Österreich:** Corona hat unser Leben teils stark verändert und das hatte in manchen Sparten auch Einfluss auf die Schadenfrequenz – vor allem während der Lockdowns. Für Produktanpassungen beobachten wir etwaige Schadenentwicklungen aber langfristiger.

**Mag. Bernhard Lackner, Vorstandsdirektor, Niederösterreichische Versicherung AG:** Corona selbst kann als Schadensauslöser vernachlässigt werden. Aufgrund meiner gegenwärtigen Einschätzung brauchen wir keine Produktanpassung, nur weil sich Lebensbedingungen verändert haben. Produktanpassungen sind dann notwendig, wenn sich Risiken

des täglichen Lebens oder spezielle Risiken nachhaltig und substanzial verändern. Das kann nicht festgestellt werden.

**Kurt Möller, Zurich Versicherungs AG, Mitglied des Vorstandes:** Die Pandemie hat einige Entwicklungen beschleunigt, die früher oder später ohnehin eingetreten wären.

Kurt Möller, Zurich  
Versicherungs AG, Mitglied des  
Vorstandes



So ist etwa Home-Office gekommen, um zu bleiben. Wir werden am Ball bleiben und genau beobachten, ob sich daraus geänderter Versicherungsbedarf ergibt oder die Notwendigkeit besteht, die Versicherungssummen anzupassen.

**Sascha Wetzstein, Wüstenrot Gruppe, Leitung Produktmanagement:** Für die Schadenbelastung in den Produk-

ten Haushalt- und Eigenheimversicherung hat sich durch diesen Umstand keine nennenswerte Änderung ergeben. Weil Menschen im Homeoffice durch den Wegfall der Wegzeiten zur und von der Arbeitsstelle tendenziell über mehr Freizeit verfügen, gewinnt die in der Haushaltversicherung enthaltene Privathaftpflichtversicherung für den Einzelnen an Bedeutung.

**Martin Sturm, Merkur Versicherung, Bereichsleiter Schaden- und Unfallversicherung:** Eine Produktpassung ist aus unserer Sicht nicht notwendig, da Büroeinrichtungen in der Haushaltsver-

sicherung oder auch über die betriebliche Versicherung des Arbeitgebers mitversichert werden können. Damit decken wir die aktuellen Bedürfnisse unserer Kunden ab.

**Natalie Kabes, HDI Versicherung AG, Abteilungsleitung Stv. Fach Privat, Haushalt/Eigenheim:** Durch den Rückgang bei Einbrüchen gleicht sich die Schadensbilanz in etwa aus. Vermehrte Schäden gab es hingegen durch das Hageljahr 2021, wobei langfristige Aufzeichnungen zeigen, dass keine signifikanten Veränderungen vorliegen. HDI hat Änderungen bei den Haushalt- und Eigenheimtarifen geplant, die mit einigen Produktpassungen einhergehen.

**Dr. Wolfgang Petschko, Donau Versicherung AG, Vorstand:** Eine zeitgemäße Ergänzung für den Privathaushalt ist sicher eine Cyberversicherung. Der Trend zum Smart Home erfordert eine Abdeckung, die die finanziellen Folgen eines digitalen Einbruchs abfedert und zuverlässig Support anbietet.

**Maximilian Feldmann, Helvetia Versicherung, Product Manager Schaden-Unfall:**

Wir erkennen einen deutlichen Rückgang von Wohnungseinbrüchen.

Andererseits sehen wir in gewissen Produkten, dass die Schadenhäufigkeit steigt – aber diese Entwick-

Maximilian Feldmann, Helvetia  
Versicherung, Product Manager  
Schaden-Unfall



lung ist nie eindimensional. Eine Anpassung der Produkte an veränderte Lebensbedingungen wird erfolgen, um hier entsprechenden Versicherungsschutz zu bieten.

**Dr. Philipp Wassenberg, ERGO Versicherung AG, Vorstandsvorsitzender:** Durch die höhere Präsenz in den eigenen vier Wänden sind zwar Diebstahlschäden zurückgegangen, sogenannte „Heimwerkerschäden“ haben jedoch zugenommen. Allein daraus ergibt sich kein Bedarf für Produktveränderungen.

**Dr. Peter Humer, UNIQA Österreich Versicherungen AG, Vorstand Kunde & Markt Österreich:**



Dr. Peter Humer, UNIQA Österreich Versicherungen AG, Vorstand Kunde & Markt Österreich

Die Corona-Pandemie und die daraus resultierende verstärkte Homeoffice-Tätigkeit haben keine maßgeblichen Auswirkungen auf den Bereich Haushalts- und Eigenheimversicherung gezeigt. Demnach ist eine Produktpassung aus nur diesem Grund nicht notwendig.

**Thomas Ackerl, muki VVaG., Vorstandsvorsitzender:** Die Tarifstruktur bei muki ist sehr gut auf die

sich verändernden Lebensbedingungen ausgerichtet. Dennoch wird eine stetige Produktentwicklung betrieben. Zur Jahresmitte 2022 ist daher eine neue Tarifgeneration geplant.

## 2. Trend: Eigenheim als Wertbunker

My Home is my Castle wurde so etwas wie das Credo der Pandemie. Die eigenen vier Wände wurden aufgemotzt und renoviert. Wertgegenstände wurden gebunkert. Wie sich dies auf die Versicherungssummen in der Eigenheim/HH-Versicherung auswirkt wurde von den Versicherern sehr unterschiedlich beantwortet. Immerhin vier Versicherer geben an, dass Anpassungen erfolgen werden.

**Menschen haben mehr in ihre eigenen vier Wände investiert bzw. mehr Werte gebunkert. Wirkt sich dies auf die Versicherungssummen der EH und HH-Versicherung aus?**

**Wendler:** Unsere Haushaltsversicherung „Mit Sicherheit Wohnen“ beinhaltet bereits eine prämienfreie 20-prozentige Vorsorgeversicherung. Hier wird die ausgewiesene Versicherungssumme im Falle eines Totalschadens um 20 Prozent erhöht. Damit sind zusätzliche Investitionen und etwaige unerwartete Preissteigerungen abgedeckt.

**Kühberger:** Die Versicherungssummen in der Eigenheim- bzw. Haushaltsversicherung sind über die letzten Jahre - unabhängig von der Corona-Pandemie - stetig angestiegen. Unterstützt wurde dieser Anstieg auch durch die sehr hohe Entwicklung des Baukostenindex in den letzten Monaten.

**Allianz:** Es ist generell wichtig, in regelmäßigen Abständen die Versicherungssumme zu prüfen - so kann sichergestellt werden, dass im Schadenfall rasche und ausreichende Leistung erbracht werden kann.

**Lackner:** Diese Auswirkung war spürbar; die Nachfrage ist gestiegen. Die Anzahl der konvertierten Verträge im Sachbereich ist im Vergleich zu den Jahren 2019 und 2020 stark angestiegen; Versicherungssummen wurden erhöht, neue Werte inkludiert.

**Wetzstein:** Für „gebunkerte“ Werte, wie Edelmetalle, Bargeld oder Schmuck sind eigene Entschädigungsgrenzen festgelegt, die je nach Art der Aufbewahrung von 2.000 Euro (Aufbewahrung in Möbeln) bis 60.000 Euro (Aufbewahrung in einem Geldschrank mit spezifischer Sicherheitsstufe) liegen.

**Sturm:** Wir beabsichtigen im Laufe dieses Jahres die Quadratmeterwerte zur Berechnung der Versicherungssumme anzupassen, um den gesteigerten Bedarf adäquat abzusichern.

**Kabes:** Indirekt gab es Auswirkungen auf die Produktentwicklung, da unter anderem vermehrt Anschaffungen wie etwa Pools oder Solaranlagen getätigt wurden. Oftmals wurde auch in Modernisierung / digitale Steuerung investiert. Diese Trends werden zukünftig mehr Berücksichtigung finden.

Martin Sturm, Merkur Versicherung, Bereichsleiter Schaden- und Unfallversicherung



**Petschko:** Zur berechneten Versicherungssumme gibt es mit der Vorsorge einen Risikopolster von 20 Prozent, der Neuinvestitionen in die eigenen vier Wände abdeckt. Eine Erhöhung der Versicherungssumme ist unkompliziert möglich.

**Feldmann:** Helvetia bietet sowohl in der Eigenheim- als auch in der Haushaltsversicherung drei Ausstattungskategorien (NORM, GUT, LUXUS) an, die eine individuelle Versicherungssumme ermöglichen. So kann auch auf veränderte Lebenssituationen eingegangen werden.

**Wassenberg:** In der Tat haben viele Menschen in den letzten beiden Jahren in ihre Immobilien und

Dr. Philipp Wassenberg,  
ERGO Versicherung AG,  
Vorstandsvorsitzender



die Inneneinrichtung investiert. Auf die Versicherungssummen hat dieser Trend aber weniger Auswirkung als der vehemente Kostenanstieg der Baumaterialien.

**Humer:** Investitionen in die eigenen vier Wände, bzw. das Vorhandensein erhöhter Vermögenswerte, wie etwa Bargeld und Schmuck, haben eine direkte Auswirkung auf die Versicherungssumme, da diese – ab-

seits von eventuellen Indexanpassungen – seitens des Versicherers nicht automatisch erhöht wird.

**Ackerl:** Die Versicherungssummen bei muki sind genau auf solche besonderen Situationen ausgelegt. Insbesondere in der Haushaltsversicherung hat muki die Versicherungssummen bewusst überdurchschnittlich hoch angesetzt.

### 3. Trend: Naturkatastrophen

Generell ist ein klarer Trend erkennbar: Die Unwetter werden immer häufiger und heftiger – mit der Folge, dass die Schadenssummen kräftig ansteigen. Der Klimawandel lässt sich eindeutig durch das häufigere Auftreten von Naturkatastrophen in den Schadenszahlungen ablesen. In weiterer Folge können diese Umstände Auswirkungen auf die Prämiengestaltung haben. Die Lösungsvorschläge der Versicherer sind dabei äußerst unterschiedlich. Drei Versicherer fordern die Zusammenarbeit mit der Politik in diesem

Bereich. Aber auch andere Vorschläge werden diskutiert, darunter z.B. Sublimits, Zusatzdeckung oder Selbstbeteiligungen. Einigkeit herrscht nur darüber, dass es neue Lösungen braucht, um den immer größeren Unwettergefahren zu begegnen.

### Wie wirken sich Umweltereignisse und Klimawandel auf die Prämienentwicklung und mögliche Ausschlüsse bei der Eigenheimversicherung aus?

**Wendler:** Besonders häufig kam es im Jahr 2021 zu Schäden aufgrund von Sturm und Hagel, das Schadensvolumen stieg auf einem absoluten Rekordwert von 200 Millionen Euro. Die Wiener Städtische setzt neben individuellen Versicherungslösungen und umfassendem Service im Schadensfall verstärkt auf Prävention.

**Kühberger:** Inhaltlich stehen die Versicherungsunternehmen vor der Fragestellung, inwieweit Naturgefahren weiter aus der Grunddeckung einer Eigenheim- oder Haushaltsversicherung mit teilweisen Sublimiten gedeckt bleiben sollen oder ob diese Deckungen nur mehr als prämienpflichtige Zusatzdeckungen angeboten werden können.

**Petschko:** Klar ist, dass die Risikokosten für Versicherungsunternehmen dadurch gestiegen sind und die Diskussionen über risikoadäquate Prämien am Markt begonnen haben. Zugleich hat die Versicherungswirtschaft Vorschläge für die Politik erarbeitet, die am Tische liegen und nachhaltige Versicherungslösungen für künftige Schäden durch Extremwetterereignisse bieten.

**Ackerl:** NatKat-Ereignisse sind über unsere Rückversicherung bestmöglich abgedeckt. Prämienanpassungen oder zusätzlicher Ausschlüsse sind daher derzeit nicht erforderlich.

**Sturm:** Direkte Auswirkungen auf die Prämiengestaltung oder Ausschlüsse in der Eigenheimversicherung sind derzeit nicht geplant.

**Humer:** Aktuell sehen wir nicht vor, neue Risikoausschlüsse betreffend Naturkatastrophen vorzunehmen. Wenn die Entwick-

Dr. Wolfgang Petschko, Donau  
Versicherung AG, Vorstand



lung der Schäden durch Naturkatastrophen jedoch weiter so voranschreitet, werden Prämien erhöhungen, als einzige Maßnahme, ab einem gewissen Zeitpunkt nicht mehr ausreichend sein. Es braucht neue Wege in der Elementarversicherung. Hier müssen die gesamte Versicherungswirtschaft und die Politik einen Diskussionsprozess starten.

**Wassenberg:** Wir sollten über ein Gesamtkonzept zum Thema Versicherbarkeit von Naturkatastrophen nachdenken. Hier ist vor allem auch die Politik gefordert. Konzepte wie z.B. Poollösungen gibt es seit über zwanzig Jahren, Länder wie die Schweiz, Frankreich und England geben den Ton vor, allein, in Österreich gibt es keine zufriedenstellenden Lösungen.

**Feldmann:** Zukünftige Anpassungen der Eigenheimversicherung sind sicherlich notwendig. Dennoch beschäftigen uns aktuell vermehrt die steigenden Schadenkosten durch die zunehmenden Preise bei Professionisten. Diese Entwicklung müssen die Prämien im Neugeschäft dann klarerweise berücksichtigen.

**Kabes:** Im langjährigen Verlauf betrachtet gibt es aber derzeit noch keinen Anlass für Änderungen der Prämienentwicklung und möglicher Ausschlüsse. Die Zukunft wird zeigen, in welche Richtung es gehen wird und wie wir auf zukünftige Ereignisse reagieren werden.

**Wetzstein:** Eine Reduktion des Deckungsumfanges in Form von Ausschlüssen ist nicht Gegenstand von Überlegungen, zumal es unser nachhaltiges Ziel ist, bedarfsgerechte Versicherungslösungen anzubieten. In der Kalkulation des Versicherungsschutzes für Elementarereignisse könnte aber auch eine optionale Selbstbeteiligung berücksichtigt werden. Eine derartige Regelung ist aus der Kraftfahrzeug-Kaskoversicherung allgemein bekannt und in diesem Versicherungszweig durchaus etabliert.

Sascha Wetzstein,  
Wüstenrot Gruppe, Leitung  
Produktmanagement



optionale Selbstbeteiligung berücksichtigt werden. Eine derartige Regelung ist aus der Kraftfahrzeug-Kaskoversicherung allgemein bekannt und in diesem Versicherungszweig durchaus etabliert.

**Möller:** Die Wetterereignisse haben für Versicherer das letzte Jahr zu einem der teuersten in der Geschichte gemacht. Das ist auch an der Eigenheim-

versicherung nicht spurlos vorübergegangen. Vorerst haben wir aber hier noch keine Änderungen umgesetzt. Jedoch werden auch wir in der Zukunft darauf reagieren müssen.

**Lackner:** Man muss irgendwann die Diskussion über die Prämiengestaltung in der Sturmschadenversicherung führen. Über die Jahre betrachtet stellen wir hier negative Ergebnisse und Verläufe fest. Bis jetzt haben wir die für uns negativen Entwicklungen, ausgelöst durch den Klimawandel und daraus folgende Umweltereignisse, selbst getragen. Das bedeutet, dass wir keine adäquaten Prämien erhöhungen in der Sparte Sturm vorgenommen haben.

**Allianz:** 2021 waren in Österreich teils große Gebiete von heftigen Unwetterereignissen betroffen. Für Produkt- oder Prämienanpassungen wird jedoch nicht nur ein Jahr, sondern ebenfalls ein längerer Zeitraum betrachtet. Sämtliche (Rück-)Versicherer werden die nächsten Jahre die Entwicklungen genau beobachten.

#### 4. Trend: Cyber

**Im ersten Jahr der Pandemie stieg die Onlinekriminalität in Österreich um 26%. Homeoffice wurde dabei zum Einfallstor für Hacker.**

**Beinhaltet die Eigenheim/Haushaltsversicherung auch einen Cyberschutz, da die Haushaltsgeräte immer mehr miteinander verbunden sind und eine Angriffsmöglichkeit für Cyberattacken bieten?**

**Wendler:** In der Eigenheim- oder Haushaltsversicherung der Wiener Städtischen sind „elektronische Sicherheitsschlösser“ mit Zahlencode oder Fingerprint dem Sicherheitsschloss gleichgesetzt. Im Rahmen der Haushaltsversicherung „Mit Sicherheit Wohnen“ bieten wir zudem Schutz vor finanziellen Folgen aufgrund von Phishing beim privaten Online-Banking oder bei Kartenmissbrauch. Schäden durch sogenannte Phishing-Mails werden bis 2.500 Euro erstattet.

**Petschko:** Cyberversicherung kann als Zusatzbaustein zur Haushalts-/Eigenheimversicherung abge-



Mag. Bernhard Lackner,  
Vorstandsdirektor,  
Niederösterreichische  
Versicherung AG

geschlossen werden und umfasst auch eine Smart-Home-Deckung für vernetzte Geräte.

**Ackerl:** Den aktuellen Marktanforderungen entsprechend, bieten wir seit 2019 als Zusatzbestandteil zur Haushaltsversicherung eine IT- und Cyber-Assistance Deckung an.

**Humer:** Abhängig vom gewählten Umfang sind bestimmte Schadensszenarien mit der Grunddeckung (z.B. Feuerversicherung, Technikversicherung) abgesichert. Um dies beurteilen zu können, bedarf es im konkreten Schadenfall einer Prüfung. UNIQA bietet jedoch einen Cyber-Schutz in Form des Zusatzbausteins „Cyber Privat“ im Rahmen der Haushalt- bzw. Eigenheimversicherung an.

Thomas Ackerl, muki VVaG.,  
Vorstandsvorsitzender



es im konkreten Schadenfall einer Prüfung. UNIQA bietet jedoch einen Cyber-Schutz in Form des Zusatzbausteins „Cyber Privat“ im Rahmen der Haushalt- bzw. Eigenheimversicherung an.

**Feldmann:** Die Helvetia Card Home Cyber Versicherung kann als Zusatzbaustein zu der Helvetia Haus-

haltsversicherung gebucht werden. Sie umfasst die Cyber Crime Assistance inklusive Kauf- und Konto-schutz.

**Kabes:** HDI Haushalts- und Eigenheimversicherungen bieten keinen Cyberschutz. Moderne Kriminalität hingegen wird zukünftig ein immer relevanteres Thema, dem wir uns auch annehmen. In diesen Bereich fallen z.B. Fingerprint bei der Haustür, digitale Steuerung von Haushaltsgeräten u.v.m.

**Wetzstein:** Einen Schutz für Schäden an Haushaltsgeräten als Folge von Cyberattacken bieten wir nicht an. Zu erwähnen ist allerdings eine Form des Versicherungsschutzes im Zusammenhang mit dem Cyberrisiko, die in unserer Haushaltversicherung inkludiert ist. Ein Einbruchdiebstahl durch nachweisliches Hacken eines aktivierten elektronischen Schließsystems fällt unter Versicherungsschutz.

**Lackner:** Die NV bietet ein Assistance Produkt „Digitale Soforthilfe“ als Zusatzbaustein optional zur Haushaltsversicherung an.

**Allianz:** In unserer Eigenheim- bzw. Haushaltsversicherung ist das Entstehen von Gefahren aus gehackten Geräten heraus versichert. Reine Cyberschäden sind in der Regel nicht gedeckt – hierfür bieten wir für Geschäfts- und Privatkunden eigenständige Versicherungsprodukte. **M**