



ALLES SICHER?

Umfrage zu Haushalts- und Eigenheimversicherung

Smarthome, digitale Schadensmeldung, Cyberangriff auf die Waschmaschine? Zukunftsmusik? Nein, mögliche Realität in einem modernen Haushalt. Was brauchen österreichische Konsumenten, um ihr Eigenheim bzw. ihre Wohnung ausreichend abzusichern? Eine Haushaltsversicherung inklusive Haftpflicht oder eine Eigenheimversicherung inklusive Cyberrisikoabsicherung? Welches Produkt und welche Deckungsbausteine sind ausreichend für die 8 von 10 Österreichern, die ihr Zuhause bereits abgesichert haben? Versicherungsnehmer haben nicht nur Anspruch auf Leistung im Schadensfall, sondern auch Pflichten. In den Versicherungsbedingungen der heimischen Haushalts- und Eigenheimversicherung sind Obliegenheiten verankert. Es

handelt sich dabei um Pflichten, die der Versicherungsnehmer ergreifen muss, um Schäden zu vermeiden oder gering zu halten. Falls diese vorgeschriebenen

Maßnahmen nicht getätigt werden, kann die Versicherung bei Schäden die Leistung verweigern. Wie verhält es sich mit der Obliegenheitsverletzung oder Fahrlässigkeit? Was passiert, wenn der Fensterantrieb die Terrassentür zum Lüften öffnet und dadurch eine bessere Möglichkeit für einen Einbruchsdiebstahl besteht? Oder darf ich ein Fenster gekippt halten, wenn ich nicht zu Hause bin? Ist das Thema Fahrlässigkeit in modernen Versicherungslösungen überhaupt noch erwähnenswert oder sind sämtliche Fahrlässigkeiten eingeschlossen? Welche Präventionsmaßnahmen können österreichische Konsumenten ergreifen, um etwaige Prämiennachlässe zu erhalten?

Wir haben uns bei einigen Anbietern umgehört.

Inwieweit sind Smarthome-Anwendungen (zum Beispiel IoT-Waschmaschine, -Backrohr etc.) in der Haushalts- und Eigenheimversicherung inkludiert?

VAV Versicherung AG, Mag. Robert Kühberger, Abteilungsleiter Produktmanagement

Privatgeschäft: Grundsätzlich ist der Wohnungsinhalt im Sachversicherungsteil einer Haushaltsversicherung gegen die üblichen Gefahren wie z. B. Feuer- oder Leitungswasserschaden versichert. Im Rahmen von Smarthome-Deckungen kann dieser Versicherungsschutz auf weitere versicherte Gefahren wie z. B. Virenbefall erweitert werden. Ebenfalls gedeckt sind im Zuge dieser Deckungserweiterung

Schäden durch Hackerangriffe oder Programmierungs- bzw. Softwarefehler an haustechnischen Anlagen.

Mag. Robert Kühberger



UNIQA Österreich Versicherung AG, Franz Lehner, Leiter Maklervertrieb Österreich:

Smarthome-Anwendungen bzw. -Geräte zählen zum normalen Wohnungsinhalt und sind mitversichert.

Wiener Städtische Versicherung, Prok. KR Gerhard Heine, Partnervertriebschef:

Grundsätzlich sind Schäden an diesen Geräten natürlich im Rahmen der Haushaltsversicherung mitgedeckt. In der Eigenheim- oder Haushaltsversicherung der Wiener Städtischen (Variante Classic oder Premium) sind „elektronische Sicherheitsschlösser“ mit Zahlencode oder Fingerprint (unabhängig davon ob Smart oder nicht) mit einem Tosi-, Zylinder- oder Sicherheitsschloss gleichgesetzt, d. h.

es besteht hier bei nachweislicher technischer Umgehung auch ohne Einbruchsspuren Versicherungsschutz.

Prok. KR Gerhard Heine





**Wüstenrot-Gruppe, Manuel Tauchner, MBA
Chief Sales Officer:** Smarthome-Anwendungen
gehören zum Wohnungsinhalt und sind somit versicherte Sachen.

Manuel Tauchner, MBA



Bei Wüstenrot gibt es einen „Smart-Home-Schutz“ im Rahmen der Basisdeckung: Bei Installation von Smarthome-Überwachungs-, -Steuer- und -Regeleinrichtungen in der versicherten Wohnung (durch einen konzessionierten Anbieter) entfallen bestimmte Obliegenheiten gemäß Versicherungsbedingungen. Das betrifft das Absper-

ren von Wasserleitungen und Vorkehrungen gegen Frostschäden, wenn das Gebäude länger als 72 Stunden von allen Personen verlassen wird, und die Entleerung wasserführender Leitungen und Anlagen während der Heizperiode.

Die Smarthome-Geräte und -Einrichtungen müssen funktionstüchtig und aktiviert sein und der Versicherungsnehmer hat im Anlassfall umgehend Maßnahmen zur Schadenabwendung zu ergreifen.

Helvetia Versicherung AG, Dir. Alexander Neubauer, Leiter Partnervertrieb: Wir machen bei unseren Produktlinien Helvetia Ganz Privat Haushalt sowie Eigenheim keine Unterschiede zwischen Kunden mit Smarthome-Anwendungen oder ohne. Somit haben unsere Kunden, die Haushaltsgeräte mit einer IoT-Funktion bei sich zu Hause haben, den gleichen Versicherungsschutz wie Kunden mit klassischen Haushaltsgeräten.

Dir. Alexander Neubauer



Zurich Versicherung AG, Kurt Möller, Mitglied des Vorstandes:

Einige Smarthome-Anwendungen sind bei Zurich über die Deckung „Sicherheitstechnik“ mitversicherbar. Hier werden die Steuer- und Regelungsanlagen für Licht, TV, Soundsysteme und andere steuerbare Techniken über Bussysteme gedeckt.

Generali Versicherung AG, Mag. Thomas Bayer, Leiter unabhängige Vertriebe: Haushaltsgeräte

sind bei der Generali Versicherung entsprechend den Versicherungsbedingungen in einer Haushalt- und Eigenheimversicherung eingeschlossen, unabhängig davon, ob diese über IoT-Anwendungen verfügen oder nicht.

ERGO Versicherung AG, Dr. Philip Wassenberg, Vorstandsvorsitzender:

Dr. Philip Wassenberg



Im Rahmen unseres Zusatzpaketes „Technikversicherung Haustechnik“ zählen wir Smarthome-Systeme im Haushalt zu den versicherten Sachen. Entschädigung wird auch für Sachschäden durch Versagen von Mess-, Regel- oder Sicherheitseinrichtungen geleistet. Bei Verwendung elektronischer Schließsysteme gilt ein Einbruchdiebstahl auch dann

gegeben, wenn keine Einbruchspuren an den Türen/Garagentoren vorliegen.

Sachschäden durch Einsatzkräfte gelten mitversichert, wenn ein Fehlalarm eines Feuer- oder Rauchmelders oder einer Alarmanlage diese verursacht hat.

Tritt bei Nutzung einer Iot-Waschmaschine oder eines -Backofens und einem etwaigen Schaden in Abwesenheit des VN eine Obliegenheitsverletzung ein?

Hier ist die Meinung der angefragten Versicherer einhellig. Sicherheitsvorschriften, die zur Wahrung des Versicherungsschutzes dienen, müssen beachtet und eingehalten werden. Bei Missachtung ist die Versicherung von der Verpflichtung befreit.

Die Generali macht keinen Unterschied bei den versicherten Haushaltsgeräten. Auch die Zurich würde bei Eintritt eines Wasserschadens bei Steuerung einer IoT-Waschmaschine per App in Leistung gehen. Die Helvetia Versicherung sieht in dem Beispiel keine Verletzung der Obliegenheit, denn es könne sich bei dem Beispiel eines IoT-Gerätes nur um einen Schaden handeln, der durch die Deckung der groben Fahrlässigkeit mitversichert sei. Bei der Wüstenrot lasse das Vorhandensein eines IoT-Gerätes per se die Obliegenheiten nicht entfallen, es stelle sich jedoch immer die Frage des Einzelfalles. Bei der Wiener

Städtischen Versicherung sei das unbeaufsichtigte Betreiben von IoT-Geräten als grobe Fahrlässigkeit zu qualifizieren. Der Versicherungsnehmer müsse sich immer an die Sicherheitsvorschriften und an die allgemeinen Bedingungen zur Haushaltsversicherung halten. Bei der UNIQA sei eine generelle Aussage aufgrund des Beispiels nicht möglich, denn jeder Schadensfall müsse einzeln beurteilt werden. Es sei auch zu berücksichtigen, welcher Schaden entstanden sei, ob am Gerät oder an anderen Sachen.

Robert Kühberger, VAV: Ein eventueller Einwand einer Obliegenheitsverletzung kann aus der Sparte Leitungswasser erfolgen. In den Versicherungsbedingungen findet sich die Regelung, dass bei einer längeren Abwesenheit als 72 Stunden sämtliche wasserführende Rohrleitungen abzudrehen sind bzw. geeignete Maßnahmen gegen Frostschäden getroffen werden müssen. Ausgenommen davon sind zum Beispiel Heizungsanlagen, die durchgehend in Betrieb gehalten werden. Bei Überwachung der Wasserleitungen durch einen Smarthome-Wassermelder verzichten bereits einige Versicherer am Markt, wie die VAV-Versicherung, auf den Einwand dieser Obliegenheitsverletzung.

Ist das Thema grobe Fahrlässigkeit in modernen Versicherungslösungen noch ein Thema?

Robert Kühberger, VAV: Ja, das Thema „grobe Fahrlässigkeit“ ist noch immer ein Thema bei der Entwicklung von Versicherungsprodukten. Denken Sie dabei z. B. an Schäden durch brennendes Öl in einer Pfanne oder an eine vergessene brennende Kerze im Gebäude, die zu einem Feuerschaden führt. In sehr vielen Produktvarianten am österreichischen Markt, so auch bei der VAV-Versicherung in den Produkten EXKLUSIV und TOP EXKLUSIV, ist das Risiko der „groben Fahrlässigkeit“ bereits automatisch mit 100 Prozent der Sachversicherungssumme mitgedeckt.

Franz Lehner, UNIQA: Grobe Fahrlässigkeit ist immer ein Thema, speziell in der Haushalts- und Eigenheimversicherung. Je nach Wunsch sind Schäden in den Sparten Feuer, Sturm und Leitungswasser, die aufgrund von grober Fahrlässigkeit passieren, entweder bis zu 50 Prozent oder bis zu 100 Prozent der Versicherungssumme gedeckt.

Gerhard Heine, Wiener Städtische: Die grobe Fahrlässigkeit ist in der Haushaltsversicherung und Eigenheimversicherung Classic und Premium der Wiener Städtischen tariflich bereits mit 50 Prozent der jeweiligen Versicherungssumme (Gebäude und/oder Inhaltssumme) inkludiert. Eine Erhöhungsmöglichkeit auf die volle Versicherungssumme besteht (gegen Aufschlag).

Manuel Tauchner, Wüstenrot: Schäden bei grober Fahrlässigkeit können in unseren Produkten mitversichert werden. Diese Erweiterung des Versicherungsschutzes wird vom Kunden gerne gewählt.

Alexander Neubauer, Helvetia: Ja, mit Sicherheit. Denn ein Schaden durch grobe Fahrlässigkeit ist schnell passiert, wie ein Beispiel verdeutlicht: Unser Versicherungsnehmer verlässt das Haus, während die Waschmaschine läuft. Auch nach seiner Rückkehr am Abend kontrolliert er nicht, ob alles in Ordnung ist und entdeckt den Wasserschaden erst am nächsten Morgen. Ein klassischer Fall, der über die Deckung der groben Fahrlässigkeit Versicherungsschutz gewährt – ganz gleich, ob die Waschmaschine per Hand oder IoT-Technologie gestartet wurde. Helvetia versichert die grobe Fahrlässigkeit bis zu 100 Prozent der Versicherungssumme mit.

Kurt Möller, Zurich: Kunden setzen zunehmend auf Rundum-Schutz und wollen in jedem Fall abgesichert sein. Die Deckung der groben Fahrlässigkeit

Kurt Möller



gehört daher inzwischen zur Standard-Ausstattung bei Eigenheim- und Haushaltsversicherungen von Zurich. Bei Zurich besteht gar nicht mehr die Möglichkeit, eine Eigenheimversicherung ohne Groben-Fahrlässigkeits-Schutz abzuschließen.

Thomas Bayer, Generali: Der Einschluss der groben Fahrlässigkeit in

Versicherungsdeckungen ist sehr wichtig. Aus diesem Grund ist grobe Fahrlässigkeit bei der Generali Versicherung bereits in allen Deckungen im Privatbereich Standard.

Philip Wassenberg, ERGO: Zur Begrenzung des Versicherungsschutzes gelten die gesetzlichen Vorschriften §61 Versicherungsvertragsgesetz (Vers. VG). Dieses sieht vor, dass der Versicherer von der Verpflichtung zur Leistung frei ist, wenn der Versicherungsnehmer den Versicherungsfall vorsätzlich oder durch grobe Fahrlässigkeit herbeiführt. In den ERGO-Tarifen fürs Wohnen, Variante Basis (bis 25 % der Höchsthaftungssumme) und Plus (bis 100 %), sind Schäden, die durch grobe Fahrlässigkeit hervorgerufen werden, mitversichert.

Viele Konsumenten schützen ihr Eigenheim und ihre Wohnung mittels Präventionsmaßnahmen wie Alarmanlagen, Sicherheitstüren etc. Wir haben nachgefragt, ob es Prämiennachlässe dabei gibt. Bei Installation einer geprüften und gewarteten Alarmanlage bietet die Generali Versicherung einen Prämiennachlass, ebenso beim Einbau einer zertifizierten Sicherheitstür. Die Zurich Versicherung gibt zusätzlich auch einen Prämiennachlass bei Blitzschutzanlagen, Rauchmeldern und Feuerlöschern. Die Helvetia Versicherung bietet einen Prämiennachlass für Präventionsmaßnahmen im Produkt Helvetia „Ganz Privat Haushalt“ an. Bei Vorhandensein einer Alarmanlage und/oder einer Sicherheitstür gibt es zusätzlich 10 Prozent Rabatt. ERGO und Wüstenrot bieten keine Prämiennachlässe. Die Wiener Städtische Versicherung legt Wert darauf, dass die Wohnung bzw. das Eigenheim ständig bewohnt ist, dann gibt es Prämiennachlässe für geprüfte Alarmanlagen, bei Nichtaktivierung oder Nichtfunktionierens der Einbruchsalarmanlage kommt ein Selbstbehalt von 500 Euro zum Tragen. Auch für den Einbau einer Sicherheitstür gibt es einen Prämiennachlass. Bei der UNIQA gibt es Nachlässe für den Einbau einer VSÖ-geprüften Alarmanlage (mindestens Klasse 1) und einer Sicherheitstür gemäß Ö-Norm. Die VAV Versicherung bietet ebenfalls Nachlässe bei Präventionsmaßnahmen, jedoch muss ein jährlicher Wartungsbefund vorhanden sein. Und die Alarmanlage muss beim Eintritt eines Schadens auch aktiv gesetzt sein.

Welche Features bieten Sie den Konsumenten in Ihren Tarifen an, gibt es ein besonderes Unterscheidungsmerkmal?

Robert Kühberger, VAV Versicherung AG: Mit den Produkten der VAV Versicherung versuchen wir unseren Kunden und Vertriebspartnern ein perfektes Best-Advice-Produkt anzubieten. Der Best-Advice-Berateransatz bedeutet, dass ein Versicherungsmakler aus einer hinreichend großen Zahl von Versicherern und Produkten dem Kunden das zur Erfüllung seiner Wünsche und Bedürfnisse geeignete Angebot zu empfehlen hat. Diesen Rat hat er grundsätzlich zu begründen. Trotz Beachtung aller Eventualitäten kann es jedoch passieren, dass ein Risiko nicht mitversichert ist, obwohl die Abdeckung am österreichischen Markt möglich wäre.

In diesem Zusammenhang gibt es versicherungstechnische Abdeckungsmöglichkeiten am österreichischen Markt, z. B. die Best-Leistungs-Garantie der VAV Versicherung. Diese kann gegen Mehrprämie abgeschlossen werden. So kann der Versicherungsmakler seinen Kunden, getreu dem Best-Advice-Prinzip, garantiert das beste Versicherungsprodukt empfehlen. Denn: Bietet zum Zeitpunkt des Scha-

deneintritts eine andere Versicherungsgesellschaft einen leistungsstärkeren Tarif an, wird der konkrete Schadenfall aus dieser Polizze entsprechend diesem leistungsstärkeren Tarif abgewickelt.

Franz Lehner, UNIQA Versicherung: Die inkludierte Privat- und Sporthaftpflichtversicherung schützt alle mitversicherten Personen bis zu 6 Millionen Euro. Wenn es zum Beispiel hagelt, sind optische Schäden an Blechdach oder Verblechungen bis zu 10.000 Euro in der Eigenheimversicherung gedeckt. Der private Cyberschutz macht Online-Shopping sorgenfrei. Kommt die bestellte Ware nicht, zahlt UNIQA den Schaden. Versichert ist auch die

Franz Lehner



Überwachung privater personenbezogener Daten im Internet und Hilfe im Falle von missbräuchlich verwendeten Daten im Open Web. Sach- und Personenschäden, die eine private Drohne verursacht, sind bis zu einer Million Euro gedeckt. Wichtig beim Betrieb einer privaten Drohne ist aber jedenfalls die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften. Beim Zu-

hause PLUS24service steht eine 24-Stunden-Hotline für Notfälle als Service automatisch in der Haushaltsversicherung zur Verfügung: Schnelle Hilfe rund um die Uhr, egal ob es um die Organisation von Handwerkern, fachmännische Schädlingsbekämpfung oder auch Schimmelentfernung geht. Und wir helfen auch bei der Erstellung eines Energieausweises durch einen Energieberater. Mit dem Zusatzpaket „PLUS24service extra“ kümmern wir uns zum Beispiel im Fall der Fälle um die Organisation einer Ersatzwohnung oder ersetzen die Aufsperrkosten durch einen Schlüsseldienst bis 200 Euro und noch vieles mehr.

Gerhard Heine, Wiener Städtische Versicherung: Die Wiener Städtische bietet eine „Innovationsgarantie“. Damit sind Schäden bei uns versichert, die bei Verträgen der Wiener Städtischen normalerweise nicht beinhaltet sind – aber durch andere österreichische Versicherer zum Zeitpunkt des Schadenseintritts angeboten werden. Die Jahres-Versicherungssumme beträgt maximal 5.000 Euro. Die Innovationsgarantie gilt nicht für Schäden bzw. Risiken, die nach dem jeweils letztgültigen

Tarif der Wiener Städtischen Versicherung AG hätten mitversichert werden können, aber nicht zur Versicherung beantragt wurden, bzw. die nach den jeweils dem Vertrag zugrunde liegenden Bedingungen und Klauseln ausgeschlossen sind. Des Weiteren jene, die den Bereich der Haftpflichtversicherung und RS-Versicherung betreffen und die über die vereinbarten Versicherungssummen und Sublimits hinausgehen. Im Rahmen der Haushaltsversicherung bieten wir zudem Schutz vor finanziellen Folgen aufgrund von Phishing beim privaten Online-Banking oder bei Kartenmissbrauch. Mit Pay Protection werden Vermögensschäden bis 2.500 Euro ersetzt, wenn sich Personen mit Hilfe gefälschter E-Mails vertrauliche Zugangs- oder Identifikationsdaten verschafft haben und somit unerlaubte Online-Geschäfte tätigen. Daher bietet dieser Baustein, der zur Haushaltsversicherung gewählt werden kann, eine solide Alltagsabsicherung für Private.

Manfred Tauchner, Wüstenrot: Unsere Tarife beinhalten eine 3-jährige Prämiengarantie, Unterversicherungsverzicht und Neuwertentschädigung und ermöglichen durch die Wahl von Zusatzpaketen einen optimalen Versicherungsschutz.

Alexander Neubauer, Helvetia: Unser USP ist unsere Individualität aus Tradition. Wir bieten unseren Kundinnen und Kunden maßgeschneiderte Versicherungslösungen unter dem Motto »Entscheiden Sie, was Sie wirklich brauchen« an. Durch unsere drei Leistungsvarianten – klassisch, gehoben oder exklusiv – plus Zusatzbausteine sind unsere Kunden bei allen Varianten flexibel und sichern ihre Werte individuell ab. Denn die vier Wände sind mehr als nur ein Lebensraum – sie sind ein Zuhause.

Kurt Möller, Zurich: Für uns bei Zurich ist die Absicherung von Familien besonders wichtig. Daher bieten wir, wie auch in anderen Produkten, prämienfrei den Deckungsbaustein „Familienvorsorge“ an. Im Rahmen dieses Deckungsbausteins sind Kinderwägen in ganz Österreich gegen einfachen Diebstahl mitversichert. Zusätzlich gedeckt sind auch Spielzeug und Spielgeräte inkl. aufblasbarer bzw. aufgestellter Schwimmbecken. Für die Kinder gibt es auch noch eine Reisegepäckversicherung auf Urlaubsreisen innerhalb Europas. Auch Büro- und Ordinationseinrichtung kann prämienfrei im Versicherungsvertrag eingeschlossen werden.

Im Rahmen einer Zusatzdeckung bieten wir auch für den Inhalt von Banksafes bei Banken in Österreich bis zu einer Entschädigungsgrenze bis 100.000 Euro an.

Im Rahmen unserer Deckung für Außenanlagen sind Carports prämienfrei mitversichert. Es ist somit nicht notwendig, dass diese extra tarifiert werden. Wenn unbenannte Gefahren mitversichert werden,

gilt ein umfangreiches Klauselpaket, das Folgeschäden am Wohnungsinhalt durch Austritt von Heizöl, mut- und böswillige Beschädigungen an Gebäuden und Einfriedungen, Tierbisse an Leitungen, Gebäude und Gebäudebestandteilen u. v. m. deckt.

Thomas Bayer, Generali Versicherung: Die Generali Versicherung bietet in den Produktvarianten Classic und Premium Schutz im Rahmen der

Mag. Thomas Bayer



Haushaltversicherung IT-Assistanceleistungen, die einzigartig am österreichischen Versicherungsmarkt sind. IT-Experten geben Generali-Kunden Soforthilfe bei Themen rund um Computer, Smartphone und unterhaltungselektronische Geräte. Sie stehen 24 Stunden, 7 Tage die Woche per Chat im Generali-Kundenportal oder Telefon zur Verfügung.

Auch Fernwartungen durch IT-Remoteunterstützung sind möglich. Hard- und Software-, Netzwerk- oder Internetprobleme werden so rasch gelöst. Ebenso gibt es z. B. Hilfestellung bei Online-Datensicherungen und bei Cyber-Mobbing oder Identitätsdiebstahl. Experten stehen jederzeit mit Rat und Tat für Generali-Kunden bereit.

Philip Wassenberg, ERGO Austria: Die ERGO bietet einen modularen Produktaufbau mit drei

Varianten und zahlreichen Zusatzbausteinen im Tarifwerk an. Eine einfache und bedarfsorientierte Wertermittlung mit Höchsthaftungssumme – einer der höchsten am Markt. Es besteht auch kein Einwand der Unterversicherung (Toleranzgrenze: 10 %). Nebengebäude und sonstige nicht zu Wohnzwecken genutzte Gebäudeflächen bis 100 m² sind mitversichert. Katastrophenschutz bis 7.500 Euro am Gebäude und 7.500 Euro am Wohnungsinhalt sind mitversichert. Summenausgleich zwischen Wohnungsinhalt und Gebäudesummen sind ebenfalls möglich. Auch eine Erhöhung in Abhängigkeit von der HORA-Zone bis max. 25 Prozent der Höchsthaftungssumme sind möglich. Tätigkeitsschäden an fremden Fahrzeugen beim Be- und Entladen, Aus- oder Einsteigen oder Mitfahren in einem fremden Kraftfahrzeug bis max. 5.000 Euro sind mitversichert. Die Differenzdeckung gleicht den Unterschied in den Höchsthaftungssummen (Versicherungssumme) und im Versicherungsschutz (Leistungsumfang) zum bestehenden Vertrag aus. Auch bieten wir die Serviceleistungen der Unwetterwarnung.

Auch Assistancelösungen werden im Bereich Haushalt-Eigenheimversicherung den Versicherungsnehmern angeboten. Wie zum Beispiel psychologische Betreuung nach einem Einbruch, Schneeräumung des Daches nach einer behördlichen Anordnung oder die Entfernung von Wespen- und Hornnissennestern am Eigenheim. Übernahme der Kosten für die Rückreise, wenn das Versicherungsprojekt bei Abwesenheit einen Schaden erleidet. Rund-um-die-Uhr-Hotlines bieten bereits alle angefragten Versicherungsunternehmen an, ebenso Handwerkerservice, Ersatzwohnung bei Schadenseintritt. Besonders häufig wird der Schlüsseldienst in Anspruch genommen. Geldvorschüsse im Ausland haben wir ebenfalls als Assistancelösung gefunden. **M**