Verbraucherzentrale Hamburg

Pressemitteilung vom 8. März 2017

Handyversicherungen: Verbraucher erhalten bei Diebstahl meistens kein Geld

Versicherer stellen hohe Anforderungen an die Verwahrung von Mobiltelefonen im öffentlichen Raum

Besitzer einer Handyversicherung können bei einem Diebstahl nur äußerst selten auf eine Kostenerstattung des Versicherers hoffen, warnen die Marktwächterexperten der Verbraucherzentrale Hamburg. Grund sind die hohen Anforderungen der Versicherer daran, wie Verbraucher ihr Handy bei sich tragen müssen. Eine für Deutschland repräsentative Forsa-Umfrage im Auftrag des Marktwächters Finanzen hat ergeben, dass 77 Prozent aller befragten Handybesitzer ihr Mobiltelefon im öffentlichen Raum so verwahren, dass die Versicherung bei Diebstahl nicht zahlen müsste.

Im Frühwarnnetzwerk der Verbraucherzentralen häufen sich Fälle von Verbrauchern, die nach einem Handydiebstahl keinen Ersatz von ihrer Versicherung erhalten haben, obwohl ihnen dies bei Abschluss des Versicherungsvertrages suggeriert wurde. Der Hintergrund: Fast alle Handyversicherer zahlen im Falle eines Diebstahls nur dann, wenn der Verbraucher das Mobiltelefon im „persönlichen Gewahrsam mitgeführt hat". Persönlicher Gewahrsam bedeutet jedoch, dass der Verbraucher das Telefon so körpernah tragen muss, dass er einen Diebstahlversuch jederzeit bemerken und abwehren kann.

Taschen müssen mit Schloss gesichert sein

So genügt es bei gut besuchten Veranstaltungen oder in vollen Bussen und Bahnen beispielsweise nicht, das Handy in der Handtasche oder Hosentasche zu tragen und gelegentlich zu überprüfen, ob es noch da ist. „Die Rechtsprechung verlangt, dass

beispielsweise eine Handtasche mit einem Schloss gesichert werden muss, oder der Versicherte glaubhaft machen kann, dass seine Hand ständig auf der Tasche lag. Nur dann können Ansprüche geltend gemacht werden“, erläutert Sandra Klug, Leiterin des für Versicherungen zuständigen Marktwächter-Teams bei der Verbraucherzentrale Hamburg.

„Ein solches Verhalten ist im Alltag realitätsfern“, so Klug weiter. Es kämen somit kaum Diebstahlsszenarien in Betracht, in denen eine Handyversicherung tatsächlich einen Nutzen bietet, betont die Versicherungsexpertin. „Denn bei Raub oder Einbruchdiebstahl haftet in der Regel die Hausratversicherung – und die zahlt im Gegensatz zu vielen Handyversicherungen sogar den Neuwert und nicht etwa den Zeitwert des Geräts.“

Laut Forsa-Umfrage besitzen knapp 40 Prozent der unter 30-jährigen erwachsenen Verbraucher eine Handyversicherung oder planen eine abzuschließen. Unter allen Erwachsenen sind es 17 Prozent.

Umfrage zu Handyversicherungen:
Methode: Computergestützte Telefoninterviews (CATI), Stichprobengröße: n = 1019, Stichprobenbeschreibung: repräsentative Bevölkerung ab 18 Jahren, Zeitraum der Durchführung: 27. bis 30.12.2016, Durchführendes Institut: forsa main Marktinformationssysteme

Über den Marktwächter Finanzen:
Der Marktwächter Finanzen ist ein Projekt, mit dem der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) und die Verbraucherzentralen den Finanzmarkt aus Perspektive der Verbraucher beobachten. Hierfür werden Beschwerden und Beratungen von Verbrauchern aus allen 16 deutschen Verbraucherzentralen über ein Frühwarnnetzwerk systematisch ausgewertet. Zudem werden empirische Untersuchungen durchgeführt. So können Schwachstellen und Fehlentwicklungen erkannt, Verbraucher frühzeitig gewarnt und Aufsichts- und Regulierungsbehörden bei ihrer Arbeit unterstützt werden. Insgesamt untersuchen fünf Schwerpunkt-Verbraucherzentralen den Finanzmarkt: Baden-Württemberg (Geldanlage und Altersvorsorge), Bremen (Immobilienfinanzierung), Hamburg (Versicherungen), Hessen (Grauer Kapitalmarkt) und Sachsen (Bankdienstleistungen und Konsumentenkredite). Der Marktwächter Finanzen

wird durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) gefördert. www.marktwaechter.de/finanzen

Bitte beachten Sie, dass die Meldung den Stand der Dinge zum Zeitpunkt ihrer Veröffentlichung wiedergibt.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/presse/handyversicherungen-verbraucher-erhalten-bei-diebstahl-meistens-kein-geld