



# BEGRENZTER SCHUTZ

Darf man Versicherungen auch bei ausländischen Anbietern abschließen?  
Und wenn ja, welche Probleme können entstehen?

Die Welt wächst zusammen. Nicht auf allen Ebenen, aber auf jeden Fall wirtschaftlich. Dementsprechend ist grenzüberschreitender Konsum für viele Verbraucher:innen zur Normalität geworden. Es liegt also nahe, sich auch zu fragen, ob nicht Versicherungen im Ausland günstiger zu haben sind. Vor allem dann, wenn Meldungen über teure Versicherungsprodukte oder hohe Prämienanpassungen die Runde machen. Oder wenn (Internet-)Werbung für ein besonders günstiges Produkt aus dem benachbarten Ausland nach Österreich schwappet.

## Ja, aber ...

Aber wie ist die Rechtslage? Darf man Versicherungen bei ausländischen Anbietern überhaupt abschließen? Die kurze Antwort: Ja, das ist möglich. Wir vom VKI raten aber, das nur gut informiert zu tun.

Die lange Antwort: Seit 1994 ist es Versicherern erlaubt, ihre Produkte überall in

der EU feilzubieten. In der Praxis geschieht das bei den etablierten Anbietern aber kaum. Man operiert lokal, gründet allenfalls einen kleinen Ableger im (benachbarten) Ausland. Die Versicherer kommen sich nicht wirklich ins Gehege, die von der EU intendierte Belebung des Wettbewerbs ist ausgeblieben. Der Versicherungsmarkt ist und bleibt wohl im Großen und Ganzen regional.

Faktum ist auch, dass der Versicherungs-Binnenmarkt an Konstruktionsfehlern leidet. So sind rechtliche Rahmenbedingungen nicht komplett harmonisiert, das wichtige Versicherungsvertragsrecht ist zum Beispiel länderspezifisch unterschiedlich ausgestaltet (also mal mehr, mal weniger streng). Auch die unterschiedlichen Steuersysteme können zum Problem werden.

Tatsache ist zudem, dass auch Konsument:innen zögerlich sind, im Ausland Versicherungen abzuschließen. Ein nachvollziehbarer Grund sind beispielsweise

Sprachbarrieren. Die Frage, wer im Schadensfall Ansprechpartner:in sein wird, ist vielen Verbraucher:innen sehr wichtig. Für manche Sparten wie z. B. die private Krankenversicherung gibt es aber auch keine ausländische Alternative, weil der österreichische Markt für ein Angebot zu klein und speziell ist.

## Öffnung, auch für Glücksritter

Was die Öffnung des Binnenmarktes leider auch gebracht hat: grenzenlosen Marktzugang für intransparent agierende „Versicherungs-Firmen“. Auch wenn die heimische Finanzmarktaufsicht (FMA) in einer Stellungnahme konstatiert, dass Verbraucher:innen keine diesbezüglichen Beschwerden an sie herantragen würden: Unsere Kolleg:innen vom Europäischen Verbraucherzentrum (EVZ) sind sehr wohl laufend mit Fällen konfrontiert, wo grenzüberschreitende Versicherungen zum Problem werden.

Lesen Sie im Interview über die Erfahrungen des EVZ rund ums Thema Versicherungsabschluss im Ausland.



**Mag. Maria Semrad** ist seit 2009 Juristin beim Europäischen Verbraucherzentrum (EVZ) des VKI. Sie ist Experte für grenzüberschreitende Verbraucherbeschwerden innerhalb der EU.

**Das Versicherungs-Geschäft ist ein regionales. Die Konzerne kommen sich über Ländergrenzen hinweg nicht wirklich ins Gehege. Es gibt aber einige Ausnahmen. In welchen Versicherungssparten wird in der EU grenzüberschreitend angeboten?**

Besonders häufig bekommen wir Anfragen von Konsument:innen im Zusammenhang mit Reisen, Autovermietungen oder auch Stornoversicherungen. Wenn etwa bei einem Mietwagenvermittler noch zusätzlich eine Vollkaskoversicherung abgeschlossen wurde. Oder bei der Flugbuchung ein Stornoschutz. In letzter Zeit gibt es zudem vermehrt Anfragen zu Reparaturversicherungen für Geräte, die online gekauft wurden. Und auch zu Tierversicherungen, von der Haftpflicht bis hin zu Kranken- und Unfallversicherungen für Haustiere.

**Welche Probleme treten am häufigsten auf?**

Die Fragen betreffen meist bereits anstehende Leistungsfälle und drehen sich nicht um Vor- und Nachteile vor Vertragsabschluss. In der Regel geht es um Leistungsablehnung nach einem Schadensfall. Verbraucher:innen wollen die negative Rückmeldung des Versicherers bekämpfen. Manchmal geht es aber um noch viel Grundsätzlicheres: um die Frage, welcher Versicherer überhaupt der Anbieter ist.

**Können Sie ein Beispiel nennen?**

Thema Reisen: Bei Buchungsplattformen werden oft Versicherungen mitverkauft. Abgeschlossen wird über einen Vermittler. Der wird dann auch im Schadensfall kontaktiert, reagiert aber nicht. Wer der dahinterstehende Versicherer ist, ergibt sich oft nur aus einem Link in der Bestellbestätigung. Das wird leicht übersehen. Manchmal gibt's überhaupt keine Information über den Versicherer. Mühsam wird's, wenn keinerlei Reaktion auf eine Schadensmeldung erfolgt und unklar bleibt, ob die Meldung an den Versicherer weitergeleitet wurde oder die Versicherung nicht reagiert. Ein weiterer wichtiger Punkt sind Unklarheiten über die Leistungen eines Produkts. Die wichtige Frage „Was ist versichert und was nicht?“ bleibt oft im Unklaren.

**Welche Tipps haben Sie?**

Hilfreich ist, im Vorhinein herauszufinden, wer der Versicherer ist. Und den Notrufkontakt, also Mailadresse oder Telefonnummer, zu notieren. Damit im Schadensfall gleich direkt mit dem Versicherer kommuniziert werden kann.

**Aber sollte man nicht noch einen Schritt vorher ansetzen?**

Ja, definitiv. Die Grundsatzfrage sollte lauten: „Brauche ich diese Versicherung überhaupt?“ Wer Klarheit über die eigenen Versicherungsprodukte hat, ist eindeutig im Vorteil. Stichwort Mehrfachversicherungen: Man zahlt mehrfach Prämie, die Leistung erhält man im Schadensfall aber in den allermeisten Fällen nur einmal. Auch hier ist das Thema Reisen ein gutes Beispiel. Man schließt „sicherheitshalber“ eine Stornoversicherung ab, obwohl man über die Kreditkarte, den Automobilclub oder eine Jahresreiseversicherung eh schon abgesichert ist.

**Oft fühlt man sich bei Online-käufen oder Flugbuchungen geradezu gedrängt, noch zusätzlich eine Versicherung abzuschließen.**

Der Fachbegriff dazu heißt Dark Patterns. Dabei wird man mit unterschiedlichen Methoden gedrängt und manipuliert. Bei jedem Buchungsschritt wird z. B. gefragt, ob man nicht doch eine Versicherung abschließen möchte. Unsicherheit und Sorge werden geschürt, die einfache Lösung farbenfroh dargelegt. Die vielen Ausnahmen bei der Deckung, das Thema „Was ist nicht versichert“, die genauen Vertragsbedingungen: Das alles wird hingegen nicht erwähnt (Anmerkung: Online haben wir dieses Thema bereits genau beleuchtet [konsument.at/dark-patterns](https://www.konsument.at/dark-patterns)).

VKI: TIPPS

**Genau prüfen.** Verlockende Angebote schauen nach näherer Betrachtung oft mager aus. Vor Abschluss genau prüfen: Was ist versichert, was nicht? Die Prämie allein ist nicht ausschlaggebend! Und: Nicht stressen lassen bei Versicherungsentscheidungen!

**Bedarf checken.** Versicherungen nach individueller Bedarfsprüfung abschließen, nicht wegen einer Werbung, die einen tollen Deal in Aussicht stellt. Machen Sie den VKI-Risiko-Check [konsument.at/risikocheck](https://www.konsument.at/risikocheck)

**Wichtige Fragen.** Wer ist mein Vertragspartner und wohin wende ich mich im Schadensfall? Gibt es Sprachbarrieren? Wie ist ein Begutachtungsverfahren geregelt? Diese wesentlichen Fragen sollten jedenfalls vorab beantwortet werden.

Finanziell unterstützt durch die Europäische Union

