

Hausschutzbrief sorgt für Unruhe beim Handwerk

Klo verstopft? *Hoffentlich* *Allianz versichert!*

Heizung ausgefallen? Armatur kaputt? Wohnungsschlüssel verloren? Der Allianz-Haus- und Wohnungsschutzbrief bietet Mietern und Hausbesitzern für diese und weitere Pannen handwerkliche Notfallservices an. Wird der Versicherungskonzern damit zum Wettbewerber des Handwerks? Die SBZ-Redaktion hat aufgrund besorgter Leserfragen die Allianz-Versicherung um Stellungnahme gebeten. Und die Reaktion kam prompt und ausführlich.

Armaturen kaputt?
Der Allianz Pannendienst für zu Hause.
11 Notfalldienste für nur 4,86 Euro.

Der Allianz Haus- und Wohnungsschutzbrief. Ob verstopfte Abflussrohre, zugefallene Türen, defekte Heizkörper oder Schädlingsbefall im Haus: Im Notfall genügt ein Anruf, und unsere qualifizierten Handwerker kommen unverzüglich, um Ihr Problem zu lösen. Ganz gleich wo Sie in Deutschland wohnen. Für nur 4,86 Euro im Monat. Mehr bei Ihrem Allianz Fachmann oder unter www.allianz.de.

Hoffentlich Allianz.
Versicherung Vorsorge Vermögen

Ein Unternehmen der Allianz Group

Foto: Allianz

Vom Autoschutzbrief inspiriert bietet die Allianz Versicherung seit April 2004 den sogenannten Haus- und Wohnungsschutzbrief (AWHS) an. Das Besondere an diesem bislang konkurrenzlosen „Pannendienst für Zuhause“ ist die bequeme Abwicklung für den Versicherten: Im Schadensfall informiert er über eine 24-Stunden Telefon-Hotline die Allianz, die dann nicht nur dafür sorgt, dass ein entsprechender Handwerker schnell vor der Tür steht und den Schaden fachmännisch behebt. Der Versicherer übernimmt auch die Abrechnung der Notfall-Reparatur und

zwar bis zu 300 € pro Fall bzw. bis zu einer Jahresgesamtleistung von max. 1000 € (darüber hinausgehende Beträge stellt der Dienstleister der versicherten Person direkt in Rechnung). Unter die Deckelung fallen folgende neun Notfalleinsätze: Schlüsseldienst, Rohrreinigungsservice, Sanitär-, Elektro-, Heizungs-Installateurservice, Notheizung, Schädlingsbekämpfung, Entfernung von Wespenestern sowie Unterbringung von Tieren. Ergänzend umfasst der Schutzbrief noch die Notfall-Kinderbetreuung (bis 48 Stunden) sowie ein Dokumentendepot (bis 15 DIN-A4-Seiten). Dieses Paket wird angeboten für eine Jahresprämie von 55,01 € bzw. für 49,50 € bei einer Vertragslaufzeit von fünf Jahren.

Leistungsbegrenzungen auch nicht sinnvoll ...“ – Dennoch: Das Angebot spricht vor allem Mieter und Hausbesitzer an, die großen Wert auf (Kalkulations-)Sicherheit und Bequemlichkeit bei der Schadensabwicklung legen. Dazu gehören Senioren und beruflich stark engagierte Singles und Paare. Verstärkend wirken wiederkehrende Medienberichte, die sich mit unseriösen Abzockern bei Schlüssel- und Rohrreinigungsdiensten und mit schlampigen, unpünktlichen Handwerkern befassen. Dass sowohl diese Bedürfnisse und Botschaften als auch die millionenschweren Werbeanstrengungen der Allianz bei der Zielgruppe wirken, bestätigt die Nachfrage. So sind seit dem Start im April 2004 bis Mitte Juli 2004 bereits rund 25 000 Hausschutz-Verträge – überwiegend mit fünfjähriger Laufzeit – verkauft worden. Im Schadensfall (bislang ca. 200 Fälle) wurden am häufigsten der Schlüsseldienst und die Sanitärreparatur (Rohrreinigung) nachgefragt. Abgewickelt werden die Serviceleistungen über die Agemis GmbH, einer Allianz-Tochter, die bundesweit mit ca. 5600 Handwerksbetrieben

Leserbriefe

Meinungen, Kommentare
zu Beiträgen bitte möglichst per
E-Mail an

sbz@gentnerverlag.de

Bislang wurden 25 000 Verträge abgesetzt

Wie sinnvoll der AWHS aus versicherungstechnischer Sicht ist, müssen die Spezialisten beurteilen. In der Zeitschrift Finanztest 6/2004 heißt es z. B.: „Der Schutzbrief ist zwar nicht teuer, aber wegen der starken

verschiedener Gewerke zusammenarbeitet. Übrigens: Die Agemis-Handwerker setzte die Allianz unter dem Begriff „Allianz Handwerker Service“ (AHS) in den letzten Jahren auch zur Regulierung von Versicherungsschäden ein; Motto: „Handwerker statt Scheck“.



Foto: Allianz

Allianz-Pressesprecher Weishuber: Der Haus- und Wohnungsschutzbrief wird dem Handwerk in vielen Dingen nützen . . .

Welche Auswirkungen hat der Haus- und Wohnungsschutzbrief auf das (SHK-)Handwerk? Die SBZ-Redaktion hat die besorgten Stimmen und Argumente ihrer Leser verdichtet und an den Allianz-Pressesprecher Christian Weishuber zur Stellungnahme weitergeleitet. Unsere Anfrage wurde von Weishuber rasch und ausführlich beantwortet. Einleitend meinte der Allianz-Pressesprecher: „Aus unserer Sicht wird der Haus- und Wohnungsschutzbrief dem Handwerk in vielen Dingen nützen und stellt eine Win-Win-Situation zwischen Handwerk und Kunden dar.“ Nachfolgend nun die leicht gekürzte Stellungnahme zu unseren Fragen.

» Der Handwerker profitiert von zusätzlichen Kleinaufträgen bzw. Pannendiensten . . . «

SBZ: Die Handwerker sehen im Allianz-Angebot das Problem, dass über den Türöffner „Notfalleistung“ ein Mitbewerber in die Wohnung ihres (bisherigen) Kunden kommt und ihn, inklusive lukrativer Zusatzaufträge, wegschnappt. Beeinflusst die Allianz damit nicht den freien Wettbewerb?

Was ist versichert?

Auszug aus „Allgemeine Versicherungsbedingungen für den Allianz-Haus- und Wohnungsschutzbrief“ (SV 2330/00)

§ 6 Rohrreinigungsservice im Notfall

1. Der Versicherer organisiert den Einsatz einer Rohrreinigungsfirma, wenn in der versicherten Wohnung Abflussrohre von Bade- oder Duschwannen, Wasch- oder Spülbecken, WCs, Urinalen, Bidets oder Bodenabläufen verstopft sind und dies nicht ohne eine fachmännische Behebung beseitigt werden kann.
2. Der Versicherer übernimmt die Kosten für die Behebung der Rohrverstopfung, maximal jedoch 300 Euro je Versicherungsfall.
3. Der Versicherer erbringt keine Leistungen, wenn
 - a) die Rohrverstopfung bereits vor Vertragsbeginn vorhanden war,
 - b) die Ursache für die Rohrverstopfung für die versicherte Person erkennbar außerhalb der versicherten Wohnung liegt.

§ 7 Sanitär-Installateurservice im Notfall

1. Der Versicherer organisiert den Einsatz eines Sanitär-Installateurbetriebes, wenn
 - a) aufgrund eines Defekts an einer Armatur, an einem Boiler, an der Spülung des WCs oder Urinals oder am Haupthahn der versicherten Wohnung das Kalt- oder Warmwasser nicht mehr abgestellt werden kann,
 - b) aufgrund eines Defekts an einer Armatur, an einem Boiler, WC oder Urinal oder am Haupthahn in der versicherten Wohnung die Kalt- oder Warmwasserversorgung unterbrochen ist.
2. Der Versicherer übernimmt die Kosten für die Behebung des Defekts, maximal jedoch 300 EUR je Versicherungsfall.
3. Der Versicherer erbringt keine Leistungen

- a) für die Behebung von Defekten, die bereits vor Vertragsbeginn vorhanden waren,
- b) für den Austausch defekter Dichtungen und verkalkter Bestandteile oder Zubehör von Armaturen und Boilern,
- c) für die ordentliche Instandhaltung bzw. Wartung der Sanitär-Installation in der versicherten Wohnung.

§ 9 Heizungs-Installateurservice im Notfall

1. Der Versicherer organisiert den Einsatz eines Heizungs-Installateurbetriebes, wenn
 - a) Heizkörper in der versicherten Wohnung wegen Defekten an zugehörigen Thermostatventilen nicht in Betrieb genommen werden können,
 - b) aufgrund eines Bruchschadens oder Undichtigkeit Heizkörper in der versicherten Wohnung repariert oder ersetzt werden müssen.
2. Der Versicherer übernimmt die Kosten für die Behebung des Defekts, maximal jedoch 300 Euro je Versicherungsfall.
3. Der Versicherer erbringt keine Leistungen
 - a) für die Behebung von Defekten, die bereits vor Vertragsbeginn vorhanden waren,
 - b) für die Behebung von Defekten an Heizkesseln, Brennern, Tanks und Heizungsrohren,
 - c) für die Behebung von Schäden durch Korrosion.

§ 10 Notheizung

1. Der Versicherer stellt maximal drei elektrische Leih-Heizgeräte zur Verfügung, wenn während der Heizperiode die Heizungsanlage in der versicherten Wohnung unvorhergesehen ausfällt und eine Abhilfe durch den Heizungs-Installateurservice im Notfall (§ 9) nicht möglich ist.
2. Der Versicherer übernimmt die Kosten für die Bereitstellung der Leih-Heizgeräte, maximal jedoch 300 Euro je Versicherungsfall. Nicht ersetzt werden zusätzliche Stromkosten, die durch den Einsatz der Leih-Heizgeräte entstehen.

Allianz: Unser Haus- und Wohnungsschutzbrief führt nicht zu einem geänderten Wettbewerbsverhalten unter den einzelnen Handwerksbetrieben. Zum einen zielt das Produkt auf kleine Pannendienste ab, deren Volumen gering ist. Zum anderen besteht für den Handwerker bereits heute eine Wettbewerbssituation, die z. B. in den „Gelben Seiten“ abgebildet wird. Der Kunde hat die freie Wahl . . . Jeder Handwerksbetrieb kann sich über seine Leistungen ein eigenes Kundenbindungsinstrument schaffen.

Vom Schutzbrief der Allianz profitieren sowohl der Handwerker als auch der Kunde: Der Handwerker profitiert von zusätzlichen Kleinaufträgen bzw. Pannendiensten, von denen er in der Regel keine Kenntnis hat. Denn viele Pannen werden aus finanziellen Gründen entweder gar nicht oder oftmals im Rahmen von Eigenarbeit und Nachbarschaftshilfe behoben, wobei oftmals keine professionelle Arbeit geleistet wird. Zudem wird die Reparatur nicht immer im erforderlichen Ausmaß durchgeführt. Mangelndes Sachverständnis, Unwissenheit sowie Sparmaßnahmen sind häufig die Ursache dafür, dass sich kleine Reparaturen durch die Verzögerung zu größeren Schäden mit höheren Rechnungen entwickeln. Sofern ein Kunde nun einen Haus- und Wohnungsschutzbrief der Allianz besitzt, besteht kein Grund für Eigenarbeit bzw. Nachbarschaftshilfe... Daher profitieren sowohl der Handwerker (durch ein größeres Auftragsvolumen) als auch die Kunden (durch eine professionelle Reparatur) vom Schutzbrief. Es entsteht eine Win-Win-Situation. Der Haus- und Wohnungsschutzbrief bildet somit eine moderne Organisationsplattform zur Vermittlung von Handwerksleistungen ... Die Allianz gewährleistet, dass sämtliche Arbeiten professionell, schnell und mit Rechnung von zertifizierten Handwerksbetrieben ausgeführt werden und leistet somit einen Beitrag zur Senkung der Schwarzarbeit in Deutschland ... Dies wurde von mehreren Innungen und Verbänden bereits mit großer Zustimmung zur Kenntnis genommen.



● Die ausführlichen Versicherungsbedingungen zum Allianz-Haus- und Wohnungsschutzbrief finden Sie im Internet unter www.allianz.de/privat

● Infos zur Allianz-Tochter Agemis gibt es unter www.agemis.de

» Unser Ziel ist ein aus Handwerker- und Kundensicht vernünftiges und faires Preisniveau . . . «

SBZ: Die Handwerker befürchten, dass sie von der Allianz zu Erfüllungsgehilfen degradiert werden, die zu Dumpingpreisen arbeiten müssen. Greift die Allianz damit nicht in den freien Wettbewerb und in die Preisstrukturen des Handwerks ein und zieht sie insgesamt nach unten?

Allianz: Diese Befürchtung können wir nicht teilen. Es ist nicht unser Ehrgeiz, der billigste Anbieter am Markt zu sein. Unser Ziel ist es, ein aus Handwerker- und Kundensicht vernünftiges und faires Preisniveau in Verbindung mit normierten Leistungsinhalten zu erhalten. Die Findung der regionalen Preisabkommen erfolgt im Rahmen jährlich stattfindender Ausschreibungen, bei denen die regional ansässigen Agemis Netzwerkpartner die gewerkespezifischen LVs bepreisen und die Agemis aus diesen Preisangaben einen jeweils regional gültigen Fest-/Einheitspreis pro LV-Position ermittelt . . . Mit dieser Vorgehensweise sollen keine „Dumpingeffekte“ erzielt werden.

» Der Bedarf nach Handwerksleistungen steigt durch den Hausschutzbrief der Allianz an. «

SBZ: Die bei der Allianz versicherten Handwerksbetriebe empfinden diese Aktivitäten ihres Versicherers als Wettbewerb und denken an Vertragskündigungen. Wie gehen Sie damit um?

Allianz: Wir stellen uns diesem Thema und besprechen die Problematik bei Bedarf mit den bei uns versicherten Handwerksbetrieben. Die Allianz möchte den Haus- und Wohnungsschutzbrief auch nicht dazu benutzen, um die bei ihr versicherten Handwerker mit Aufträgen zu versorgen. Die Allianz handelt im Interesse des Versicherungsnehmers und die Agemis GmbH gewährt daher allen Handwerkern die gleichen Chancen zur Aufnahme in das Agemis-Handwerkernetz ...

Bitte bedenken Sie auch, dass sich die positiven Erfahrungen der Kunden mit den Handwerksleistungen auch direkt auf das Handwerk und die Innungen auswirken. Beide profitieren von der fachmännischen Arbeit der Handwerksbetriebe. Die Neigung, Pannen im Haus selber zu beheben, wird geringer. Der Bedarf nach Handwerksleistungen steigt durch den Hausschutzbrief der Allianz an.



Die neue Allianz-Police löste ein breites Medien-Echo aus. Auch der Spiegel berichtete darüber

Und was plant die Allianz für die Zukunft? Für das laufende Jahr schloss Pressesprecher Christian Weishuber weitere Assistance-Produkte mit Handwerksdienstleistungen aus. „Sollte der Hausschutzbrief der Allianz ein Erfolg werden, und im Moment kann man davon ausgehen, sind weitere Produkte nicht ausgeschlossen“, resümierte Weishuber. – **Was denken Sie über den Allianz-Haus- und Wohnungsschutzbrief, liebe SBZ-Leser?** Sind die Argumente der Allianz für Sie schlüssig und nachvollziehbar? Was halten Sie davon, dass Handwerksbetriebe vor Ort selbst ein gewerkeübergreifendes Notfall-Dienstleistungsangebot organisieren? Oder gibt es dies vielleicht sogar schon? Auf Ihre Meinungen, Stellungnahme und Erfahrungen per E-Mail: sbz@gentnerverlag.de oder per Telefax (0711) 6 36 72-755 sind wir gespannt! JW