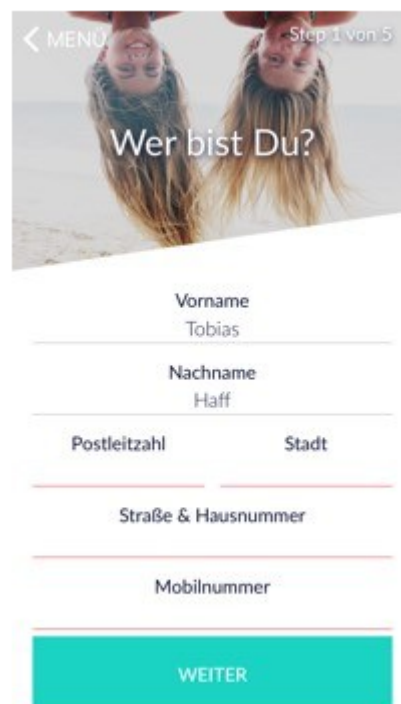


#ausprobiert: Haftpflicht Helden

Die Haftpflicht Helden versprechen den „perfekt digitalen“ Haftpflichtschutz. Der „bestmögliche Schutz“ soll „in drei Minuten“ abgeschlossen sein. Als Zielgruppe sieht die Insurance Hero GmbH, die als Unternehmen hinter dem Angebot steht, die sechs Millionen Haushalte Deutschlands, die immer noch ohne privaten Haftpflichtversicherungsschutz seien. Interessant klingen die Aussagen des Hamburger Unternehmens auf jeden Fall - und wecken das Interesse an einem tiefergehenden Blick auf das Angebot.

Schneller Einstieg - direkt in Richtung Abschluss

Nach dem Download und Öffnen der App geht es gleich rasant los. Die Haftpflicht Helden meinen es ernst mit dem Abschluss. Zumindest wenn man - so wie ich - der Aufforderung des Buttons „Jetzt Schutz kaufen“ nicht widerstehen kann.



Schneller Einstieg in den Antragsprozess. Mit „Wer bist du?“ geht es los...

Auf die Frage nach dem „Wer bist du?“ folgt die Eingabe der Kontaktdaten, die Abfrage nach dem gewünschten Vertragsstart (Versicherungsbeginn sofort oder zu einem Wunschdatum) und die Anzeige des Beitrags. Danach kann ich gleich die Vollmacht erteilen, mit der ich die Insurance Hero GmbH beauftrage, dass sie „ab heute in meinem Namen handelt“. Und sich um meine Versicherungsangelegenheiten kümmert. Dazu gehört aber nicht nur die Kündigung der bestehenden und der Abschluss meiner neuen Privathaftpflichtversicherung.

Was passiert nach Erteilung der Vollmacht?



Nach Aussage des Unternehmens dient der Auftrag – obwohl für alle Versicherungen geltend und damit weit gefasst – nur für die private Haftpflichtversicherung.

Die Vollmacht weit gefasst und geht über die Vermittlung der Haftpflichtversicherung hinaus. Ich weiß derzeit weder von „Rechtsschutz Helden“ noch „Hausrat Helden“. Kommt da noch was? Oder geht das Unternehmen hier ganz bewusst den Weg anderer „Bestandsräuber“? Dann wäre die Haftpflicht weniger heldenhaft und vielmehr ein schöner Türöffner. Da die Haftpflicht Helden als Assekuradeur in Form eines Versicherungsvertreters auftreten ist die Frage aber durchaus spannend, welche praktischen Konsequenzen die Vollmacht für die Betreuung meiner übrigen Verträge hat.

Ich habe daher eine E-Mail-Anfrage gestellt. In dieser wurde mir mitgeteilt, dass die „Vollmacht nur für die private Haftpflichtversicherung gültig“ sei. Weiter heißt es, dass bestehende Versicherungen, nicht wie bei „gängigen Onlinemaklern“ in den Bestand übernommen werden sollen. Die Vollmacht diene nur dem Vertragswechsel und im Schadenfall der Vertretung meiner Interessen gegenüber dem Versicherer. Ohne jetzt im Detail alle vermittlerrechtlichen Aspekte beleuchten zu wollen: Ein paar Fragen wären noch zu klären, wie genau und in welcher Form die Haftpflicht Helden da aktiv werden könnten und wie sich dies mit ihrem Status vereinbaren lässt. [Anmerkung: da ich mit meiner bestehenden Haftpflichtversicherung sehr zufrieden bin, habe ich den Auftrag nicht abgeschlossen. Ich kann daher nicht beurteilen, ob meine übrigen Bestandverträge übertragen worden wären.]

Informationsprozess der Haftpflicht Helden hält sich an das VVG

Noch während ich mich durch den Antragsprozess klicke, erhalte ich die Erstinformationen per Email zugeschickt. Vermittlerstatus, Tätigkeitsspektrum und Angebotsumfang des Unternehmens gehen daraus klar hervor. Zweifelsfrei wird der Informationsverpflichtung des VVG und einer „rechtzeitigen Übermittlung“ der Erstinformationen nachgekommen. Einzig der Betreff der Email („Deine Registrierung bei den Haftpflicht Helden“) versteckt den wahren Inhalt. Wobei die Email selbst mit dem Satz „Damit Du uns besser kennenlernst, haben wir Dir ein kleines Schreiben

angehängt.“ einen sehr charmanten Ansatz gefunden hat, dem Kunden die leserfreundlich aufbereiteten, gesetzlichen Informationen nahe zu bringen.

Im wahrsten Sinne des Wortes: kleingedruckt



Die AVB: Auf dem Bildschirm eines „normal“ großen Smartphone kaum zu lesen. Bei 67 Seiten Umfang ist Scrollen und Zoomen gefragt, wenn man im Detail nachlesen will.

Das Angebot selbst erscheint gut ausgewogen und kundenfreundlich: 72 Euro Jahresbeitrag, täglich kündbar, 50 Mio. Euro Versicherungssumme und die Garantie, von bestehenden Verträge ggf. bestehende, bessere Bedingungen zu übernehmen. Ergänzt wird das um eine Updategarantie für bessere Leistungen anderer Versicherer am Markt. Die Schlagworte klingen gut, allerdings auf den ersten Blick schwer nachprüfbar. Die AVB, die im pdf-Format angezeigt werden, sind auf dem Smartphonebildschirm nämlich kaum zu lesen. Nur mit Zoomen, Schieben und Scrollen werden die Bedingungen groß genug. Das gilt für die Volltext-AVB genauso wie für die Übersicht der Leistungs-Highlights. Bei 67 Seiten kommt der Scroll-Daumen so schnell nicht zur Ruhe. Der Tarif selbst, hinter dem die NV-Versicherung als Risikoträger steht, hört sich gut an – ich möchte an dieser Stelle aber anmerken, dass sich ihn nicht im Detail analysiert habe.

Abschluss...und Schluss?

Zweifelsfrei erlaubt die App der Haftpflicht Helden einen sehr schicken Abschluss einer der wichtigsten privaten Versicherungen per Smartphone. Eine große Frage bleibt: was kann man mit der App machen, wenn der Abschluss geschafft ist? Gleich die nächstbeste häßliche Vase runterwerfen und die Funktion „Schadenmeldung“ testen? Der Versicherungsschutz bleibt dank „Update-Garantie“ auf aktuellem Stand. Da brauche ich auch die nächste Zeit nicht mehr nachzusehen. Punkte sammeln für Laufen, Radeln oder 10.000 Schritte am Tag? Die spielerische Komponente (Stichwort Gamification) funktioniert bei biometrischen Versicherungsprodukten. Für die Haftpflichtversicherung kann ich mir schwer eine sinnvolle Anwendung in diese Richtung vorstellen. Schnell dürfte die App auf die „hinteren“ Bildschirme verschwinden oder wieder gelöscht werden.

Fazit: Eine wichtige Versicherung in schöner Verpackung - aber wenig Insurtech

Unter dem Strich bleibt somit ein schön gestaltetes Versicherungskonzept mit einem sorgfältig entwickelten, zielgerichteten Smartphone-Verkaufsprozess. Die Haftpflicht Helden haben eine wichtige Versicherung schön verpackt. Wie bei jedem Geschenk hat die Verpackung nach dem Auspacken ihren Zweck auch schon erfüllt. Es würde genauso gut als Webseite am Desktop funktionieren. Die Privathaftpflicht ist keine Versicherung, die ich immer dabei haben muss. Ich muss sie haben – ob auf dem Handy, dem Computer oder auf Papier abgeschlossen. Im Ergebnis ist Haftpflicht Helden ein Assekuradeur-Konzept das über die Verpackung als App das Etikett „Insurtech“ erhält. So richtig viel „Tech“ ist aber genauso wenig zu entdecken wie dauerhafter Anwendungsbereich für die App.

[Weitere Informationen finden sich auf der Homepage](#) der Haftpflicht Helden; die App kann für Android und iOS heruntergeladen werden.

Über den Autor

Tobias Haff, COO des Insuretech-Unternehmens massUp, entwickelt seit 1997 Internetprojekte mit dem Fokus auf Finanzdienstleistungen. Er hat den Markt für unabhängige Ratenkreditvermittlung in Deutschland maßgeblich mitgeprägt und Produktinnovationen wie die flexible Restkreditversicherung, Online-Risikoleben und den Einkommensschutzbrief vorangebracht. Von 2008 bis 2016 hat er PROCHECK24, den B2B-Bereich des Vergleichsportals CHECK24, aufgebaut. Auf www.finanzdigital.de bloggt er zu Versicherungs- und Finanzthemen.

Tobias Haff

FINANZ:DIGITAL

m: +49 173 241 94 65

t: +49 8021 32 34 69

e: th@finanzdigital.de

w: www.finanzdigital.de

Ringbergstr. 15
83666 Schaftlach