

Diese „Limonade“ hinterlässt einen zu bitteren Nachgeschmack

VEMA- Hauptsitz in Heinersreuth

© VEMA Versicherungs-Makler-Genossenschaft e.G

Vor Kurzem startete Lemonade als neues, cooles Versicherungs-Start-up den Geschäftsbetrieb am deutschen Markt. Zunächst beschränkt sich der Versicherer auf den Vertrieb der Privathaftpflicht und Hausratversicherung als Bündelpolice. Beides wird gleichzeitig miteinander abgeschlossen. Mit wenigen Angaben kommt man schnell zum Angebot. Was neben dem nach außen gern zur Schau gestellten lockrflockigem Auftreten auffällt: Der Schutz ist ziemlich billig.

Dass guter Schutz nicht teuer sein muss, ist uns als Versicherungsmaklern natürlich nicht unbekannt. Unterschreitet das Beitragsniveau jedoch eine gewisse Grenze, ist Vorsicht angebracht. Da Lemonade dies in zwei Sparten tut, sind wir doppelt vorsichtig. Dazu kommt die Info in den FAQ von Lemonade, dass man plane, 40 Prozent der eingenommenen Beiträge für gute Zwecke zu spenden. Das ist eine tolle Idee. Allerdings scheint dies angesichts einer branchenweiten Schaden-Kosten-Quote von 91 Prozent in den Haftpflichtsparten nicht nur optimistisch, sondern beinahe schon blauäugig. Umso mehr, da weitere 20 Prozent als „Notgroschen für schlechte Zeiten“ vorgesehen seien. Warum sollten Lemonade-Kunden weniger als halb so schadenanfällig sein wie „normale Kunden“ von „normalen Versicherungsunternehmen“? Selbst wenn diese Rechnung aufgeht, wo spart man das im Vergleich zu anderen Versicherungsunternehmen? Dazu werfen wir einen prüfenden Blick auf die Beschreibung des Versicherungsschutzes. Und da gibt es so manches zu entdecken.

Beginnen wir mit der sehr unüblichen Beschränkung der maximalen Schadenerstattung von 2.000 Euro pro Gegenstand in der Hausratversicherung. Teurere Dinge, wie etwa ein hochwertiges Sofa, müssen extra eingeschlossen und vom Lemonade-Team genehmigt werden. Die Hausratversicherung sieht aber noch einige weitere Einschränkungen des Versicherungsschutzes vor. Hier einige Beispiele:

- Bargeld in der Wohnung ist nicht mitversichert.
- Gegenstände an Orten, die nicht zum Versicherungsort zählen, z. B. ein Rasenmäher im Gartenhaus, sind nicht mitversichert.
- Geborgte Gegenstände, wie etwa die Kreissäge des Nachbarn, sind nicht mitversichert.

Auch in der Privathaftpflichtversicherung hat man es mit Schutz zu tun, der ganz deutlich unter dem liegt, was als marktüblich bezeichnet werden darf:

- Schäden, die durch Haustiere verursacht werden, sind nicht versichert.
- Schäden, die mit Booten (auch kleinen) verursacht werden, sind nicht versichert.
- Schäden, die mit Drohnen oder Fluggeräten wie Modellflugzeugen verursacht werden, sind nicht versichert.

Allein mit den aufgezählten Ausschlüssen entfernt sich Lemonade stark von dem, was am deutschen Versicherungsmarkt als normal angesehen werden darf. Nun wird es für Kunden, die nicht vom Versicherungsfach sind, sicherlich noch möglich sein, diese klaren Ausschlüsse mit dem gelebten Alltag abzulegen (sofern sie überhaupt auffallen); problematischer wird es mit Ausschlüssen, die nicht sofort ins Auge springen und in viel Text versteckt sind.

So bedeutet ein Ausschluss von Schäden durch motorisierte Fahrzeuge jeder Art auch, dass keinerlei Schutz für Verkehrsunfälle geboten wird, die mit einem nicht versicherungspflichtigen Pedelec verursacht werden. Das erst im Schadenfall zu erfahren, wäre eine böse Überraschung. Auch der unmotorisierte Radfahrer wurde beim Negativen bedacht: Mutwillig begangene

Ordnungswidrigkeiten hebeln den Versicherungsschutz aus. Die Ampel, die man doch noch hätte schaffen müssen und dann bei Rot überfahren wurde, wäre so ein Praxisfall. Oder die Fußgängerampel, die man auch als Radfahrer nutzt. Verursacht man dadurch einen Verkehrsunfall, ist man bei Lemonade wieder mit dem eigenen Geld in der Pflicht. Gut für den Versicherer – und zwar nur für den.

Auch Personen, die bei einem wohnen, dürfen nicht darauf hoffen, von Lemonade entschädigt zu werden, wenn sie vom Versicherungsnehmer geschädigt werden. Zieht ein Paar zusammen und beide haben eine Privathaftpflichtversicherung, würde jede 08/15-Privathaftpflicht Schadenersatz leisten, wenn man den Partner z. B. durch Unachtsamkeit von der Leiter stößt oder nach einem verschuldeten Brand Lungenschäden durch Rauch und Qualm zu beklagen sind. Und es ist ja nicht nur der direkte Geldfluss an den/die Geschädigten, die da im Raum stehen. Auch die Sozialversicherungsträger werden prüfen, ob die Möglichkeit einer Regressnahme besteht – die der Lemonade-Kunde dann aus eigener Tasche zahlen muss.

Eine Versicherung sollte ein gutes Gefühl vermitteln, ein Gefühl, dass zumindest finanziell alles gut wird, wenn es denn mal „kracht“. Und zahlen muss sie dann natürlich auch. Dafür braucht es zweierlei: Ein gutes Bedingungswerk mit möglichst weitreichendem Schutz und eine solide Kalkulation der Beiträge. Das schafft Sicherheit beim Schutz, Sicherheit in der Finanzierbarkeit eines Schadens und Sicherheit hinsichtlich Stabilität der Beiträge.

Ganz sicher haben viele etablierte Versicherungsunternehmen bei der Ansprache jüngerer Kundengruppen noch Optimierungsbedarf und man könnte den grauen Staub der vergangenen Jahrzehnte ruhig abschütteln. Nur mit Duzen hingegen, lockeren Texten und Onlinebeantragung allein ist es allerdings nicht getan.

Da darf Lemonade seine Hausaufgaben noch machen. Wir hoffen, dass Kunden durch den löchrigen Schutz nicht zu arg geschädigt werden.

Momentan hinterlässt diese Limonade jedenfalls einen zu bitteren Nachgeschmack.

Hermann Hübner
Vorstandsvorsitzender VEMA eG

KONTAKT
Eva Malcher
Marketing, Pressekontakt
VEMA Versicherungsmakler Genossenschaft eG
Zentrale: 0921 990936-0 | Durchwahl: 613
Fax: 0921 990936-209
E-Mail: eva.malcher@vema-eg.de