

Elektronikversicherung

DISPLAY GESPRENGT, LAUNE GERETTET

High-End-Geräte sind kostspielig. Mit welchen Policen sich Eigentümer von teuren Smartphones, Laptops und Tablets gegen Schäden und Verlust wappnen können

Sind wir nicht alle ein bisschen FOMO? Plagt uns nicht alle ab und an die „Fear Of Missing Out“, die Angst, etwas zu verpassen, wenn wir unser Smartphone nicht im Blick haben? Egal, ob im Job, beim Sport, in der Freizeit oder beim Warten auf die Bahn: Meist ist das Handy mit von der Partie. Warum? Neun von zehn Bundesbürgern empfinden die mobilen Geräte als große Erleichterung im Alltag. Zu diesem Ergebnis kommt eine aktuelle Umfrage des Digitalverbands Bitkom. Noch besser: Drei von vier Nutzern können sich ein Leben ohne Smartphone nicht mehr vorstellen. Was die Nachfrage nach Handys ankurbelt. Bitkom-Prognosen zufolge wird die Branche 2019 mit 22,9 Millionen verkauften Geräten einen Umsatz von 10,4 Milliarden Euro erzielen – gegenüber dem Vorjahr ein Plus von 2,4 Prozent. Zu den Umsatztreibern gehören vor allem sogenannte Phablets, Smartphones mit einer Displaygröße von 5,5 Zoll und mehr. Und die sind nicht günstig. Must-have-Geräte wie das Apple iPhone Xs Max etwa starten hierzulande erst zu Preisen ab 1249 Euro. Da erfüllt es Eigentümer doch mit großem Kummer, wenn ihr kostspieliges Smartphone gestohlen wird und Ersatz her muss. Oder wenn das Display zerbricht und eine teure Reparatur vonnöten ist.

Gerade bei teuren Smartphones, Tablets und Notebooks lohnt es sich durchaus, über eine Police nachzudenken, die für Reparaturen oder Neubeschaffung der Elektronikgeräte aufkommt. Nur: Welche Versicherungen sind empfehlenswert? Antworten gibt jetzt das Deutsche Finanz-Service Institut (DSFI) in Köln. Für FOCUS-MONEY haben die Experten des DSFI in einem Test (s. Methode Seite 71) die besten Tarife für verschiedene Geräte und Preisklassen ermittelt (s. Tabellen Seite 71 f.) Mit einem „Sehr Gut“ etwa schnitten bei Kaufpreisen zwischen 1001 und 1500 Euro bei Smartphone-Policen die Tarife von Extrapolice 24 und Wertgarantie ab. ■

THOMAS SCHICKLING



METHODE

Glück im Unglück

Für den Policen-Test haben die Fachleute des DFSI in Köln bei bundesweit agierenden Elektronikversicherern Daten abgefragt. Bewertet wurden dabei insgesamt sechs Teilbereiche (s. u.). Die Punktevergabe orientierte sich daran, wie vorteilhaft aus Kundensicht Einzelaspekte geregelt sind.

- **Allgemeines** (Gewichtung im Gesamtergebnis 5 Prozent): Zunächst wurden vier Merkmale abgefragt, die Basisinformationen zu den Vertragsbestimmungen lieferten, etwa, ob nur Neuware versichert wird oder ob das Versicherungsunternehmen den Vertrag vorzeitig kündigen kann.
- **Vertragsabschluss** (Gewichtung im Gesamtergebnis 10 Prozent): Zu den sechs in diesem Bereich bewerteten Kriterien zählte etwa, wo und wie man einen Versicherungsvertrag abschließen kann (z. B. online, telefonisch), wann der Schutz in Kraft tritt und ob eine Mindestlaufzeit besteht.
- **Prämie** (Gewichtung im Gesamtergebnis 30 Prozent): In der im Test am höchsten gewichteten Kategorie mussten die Unternehmen angeben, wie hoch die Prämie für die Police ausfällt und in welchem Rhythmus sie bezahlt werden muss sowie ob und in welcher Höhe eine Selbstbeteiligung des Versicherungsnehmers im Schadensfall besteht.
- **Deckungsumfang** (Gewichtung im Gesamtergebnis 20 Prozent): Der mit insgesamt 18 Teilaspekten umfangreichste Testbereich beleuchtete, für welche Art von Schäden am

Smartphone, Tablet oder Laptop die Versicherung aufkommt, darunter Bruch- und Sturzschäden, Feuerschäden, Akku-Schäden, Witterungsschäden, Diebstahl und Raub sowie finanzielle Schäden, die durch die Nutzung eines abhandengekommenen Geräts durch Dritte entstehen.

- **Service** (Gewichtung im Gesamtergebnis 15 Prozent): Der Service-Check drehte sich um die Frage, wie die Schadensabwicklung erfolgt. Hier wurden sieben Fragen gestellt, etwa bis wann die Schadensmeldung erfolgen muss, auf welchen Wegen (online, telefonisch) diese übermittelt werden kann und ob bei Diebstahl und Raub eine Sperrung der SIM-Karte und eine Anzeige bei der Polizei nachgewiesen werden müssen.
- **Leistungsumfang** (Gewichtung im Gesamtergebnis 20 Prozent): Den Abschluss des Fragebogens bildete die Ermittlung der Versicherungsleistung anhand von sieben Merkmalen, darunter, ob die Versicherung nur den Zeitwert oder den Neuwert eines Geräts erstattet, ob es einen Notfallservice gibt (Reparatur oder Ersatzgerät binnen 24 Stunden) und ob bei Schadensfreiheit Beiträge erstattet werden.

Gesamtergebnis: Für jeden der sechs Teilbereiche errechneten die Tester des DFSI eine Note. Wer 80 bis 100 Prozent der möglichen Punktzahl erreichte, bekam ein „Sehr Gut“, bei 60 bis 79,99 Prozent ein „Gut“, bei 40 bis 59,99 Prozent ein „Befriedigend“, bei 20 bis 39,99 Prozent ein „Ausreichend“ und darunter ein „Mangelhaft“. Die Gesamtnote ergibt sich aus den gewichteten Einzelwertungen.



Smartphone-Versicherer: die Top-Policen im Test

| Versicherung | Tarifbezeichnung | Allgemein (5%) | Vertragsabschluss (10%) | Prämie (30%) | Deckungsumfang (20%) | Service (15%) | Leistungsumfang (20%) | Gesamtnote | |
|-----------------------------|---------------------------------------|--|-------------------------|--------------|----------------------|---------------|-----------------------|--------------|----------|
| Kaufpreis 501 bis 750 € | Extrapolice24 | Extraschutz Plus 550 | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | |
| | Extrapolice24 | Extraschutz24 550 | Sehr Gut | Sehr Gut | Gut | Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | |
| | Extrapolice24 | Extraschutz 550 | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | |
| | ERGO Direkt | Dauergarantie | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Gut | Gut | Befriedigend | Sehr Gut |
| | Extrapolice24 | Extraschutz24 Plus 550 | Sehr Gut | Sehr Gut | Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Gut | Gut |
| | ERGO Direkt | Dauergarantie mit Diebstahlschutz | Sehr Gut | Sehr Gut | Gut | Sehr Gut | Gut | Befriedigend | Gut |
| | ERGO | ERGO Gegenstandsversicherung (KT2011GSV) | Sehr Gut | Gut | Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Befriedigend | Gut |
| | R+V Allgemeine Versicherung | R+V-GeräteSchutz Comfort | Sehr Gut | Befriedigend | Sehr Gut | Sehr Gut | Befriedigend | Sehr Gut | Gut |
| | R+V Allgemeine Versicherung | R+V-GeräteSchutz Premium | Sehr Gut | Befriedigend | Sehr Gut | Sehr Gut | Befriedigend | Sehr Gut | Gut |
| | R+V Allgemeine Versicherung | R+V-GeräteSchutz Classic | Sehr Gut | Befriedigend | Sehr Gut | Gut | Befriedigend | Sehr Gut | Gut |
| WERTGARANTIE | Komplettschutz 2019, Mobil bis 800,00 | Sehr Gut | Sehr Gut | Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Gut | Gut | |
| Kaufpreis 1001 bis 1500 € | Extrapolice24 | Extraschutz Plus 1750 | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut |
| | Extrapolice24 | Extraschutz24 1750 | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut |
| | Extrapolice24 | Extraschutz24 Plus 1750 | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut |
| | Extrapolice24 | Extraschutz 1750 | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut |
| | WERTGARANTIE | Komplettschutz 2019, Mobil bis 1800,00 | Sehr Gut | Sehr Gut | Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut |
| | ERGO Direkt | Dauergarantie | Sehr Gut | Sehr Gut | Gut | Gut | Gut | Befriedigend | Gut |
| | ERGO Direkt | Dauergarantie mit Diebstahlschutz | Sehr Gut | Sehr Gut | Gut | Sehr Gut | Gut | Befriedigend | Gut |
| | ERGO | ERGO Gegenstandsversicherung (KT2011GSV) | Sehr Gut | Gut | Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Befriedigend | Gut |
| | R+V Allgemeine Versicherung | R+V-GeräteSchutz Premium (Smartphone) | Sehr Gut | Befriedigend | Befriedigend | Sehr Gut | Befriedigend | Sehr Gut | Gut |
| | R+V Allgemeine Versicherung | R+V-GeräteSchutz Classic | Sehr Gut | Befriedigend | Sehr Gut | Gut | Befriedigend | Sehr Gut | Gut |
| R+V Allgemeine Versicherung | R+V-GeräteSchutz Comfort | Sehr Gut | Befriedigend | Sehr Gut | Sehr Gut | Befriedigend | Sehr Gut | Gut | |

Auswahl: Gesamtnote „Gut“ oder besser; innerhalb gleicher Noten alphabetisch sortiert

Daten zu weiteren Preiskategorien unter www.dfsi-institut.de/studie/58/elektronikversicherungen-2019

Quelle: DFSI

Tablet-Versicherer: die Top-Policen im Test

| Versicherung | Tarifbezeichnung | Allgemein (5%) | Vertragsabschluss (10%) | Prämie (30%) | Deckungsumfang (20%) | Service (15%) | Leistungsumfang (20%) | Gesamtnote | |
|-----------------------------|-----------------------------|--|-------------------------|--------------|----------------------|---------------|-----------------------|--------------|----------|
| Kaufpreis 501 bis 750 € | Extrapolice24 | Extraschutz Plus 550 | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | |
| | Extrapolice24 | Extraschutz24 550 | Sehr Gut | Sehr Gut | Gut | Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | |
| | Extrapolice24 | Extraschutz24 Plus 550 | Sehr Gut | Sehr Gut | Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | |
| | Extrapolice24 | Extraschutz 550 | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | |
| | ERGO Direkt | Dauergarantie mit Diebstahlschutz | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Gut | Befriedigend | Sehr Gut |
| | ERGO | ERGO Gegenstandsversicherung (KT2011GSV) | Sehr Gut | Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Befriedigend | Sehr Gut |
| | R+V Allgemeine Versicherung | R+V-GeräteSchutz Comfort | Sehr Gut | Befriedigend | Sehr Gut | Sehr Gut | Befriedigend | Sehr Gut | Sehr Gut |
| | WERTGARANTIE | Komplettschutz 2019, Geräte bis 1000,00 | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut |
| | ERGO Direkt | Dauergarantie | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Gut | Gut | Befriedigend | Gut |
| | R+V Allgemeine Versicherung | R+V-GeräteSchutz Premium | Sehr Gut | Befriedigend | Sehr Gut | Sehr Gut | Befriedigend | Sehr Gut | Gut |
| R+V Allgemeine Versicherung | R+V-GeräteSchutz Classic | Sehr Gut | Befriedigend | Sehr Gut | Gut | Befriedigend | Sehr Gut | Gut | |
| Kaufpreis 1001 bis 1500 € | Extrapolice24 | Extraschutz Plus 1750 | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut |
| | Extrapolice24 | Extraschutz24 1750 | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut |
| | Extrapolice24 | Extraschutz24 Plus 1750 | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut |
| | Extrapolice24 | Extraschutz 1750 | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut |
| | WERTGARANTIE | Komplettschutz 2019, Geräte bis 10000,00 | Sehr Gut | Sehr Gut | Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut |
| | ERGO Direkt | Dauergarantie | Sehr Gut | Sehr Gut | Gut | Gut | Gut | Befriedigend | Gut |
| | ERGO Direkt | Dauergarantie mit Diebstahlschutz | Sehr Gut | Sehr Gut | Gut | Sehr Gut | Gut | Befriedigend | Gut |
| | ERGO | ERGO Gegenstandsversicherung (KT2011GSV) | Sehr Gut | Gut | Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Befriedigend | Gut |
| | R+V Allgemeine Versicherung | R+V-GeräteSchutz Classic | Sehr Gut | Befriedigend | Sehr Gut | Gut | Befriedigend | Sehr Gut | Gut |
| | R+V Allgemeine Versicherung | R+V-GeräteSchutz Comfort | Sehr Gut | Befriedigend | Sehr Gut | Sehr Gut | Befriedigend | Sehr Gut | Gut |
| R+V Allgemeine Versicherung | R+V-GeräteSchutz Premium | Sehr Gut | Befriedigend | Gut | Sehr Gut | Befriedigend | Sehr Gut | Gut | |

Auswahl: Gesamtnote „Gut“ oder besser; innerhalb gleicher Noten alphabetisch sortiert
Daten zu weiteren Preiskategorien unter www.dfsi-institut.de/studie/58/elektronikversicherungen-2019

Quelle: DFSI

Notebook-Versicherer: die Top-Policen im Test

| Versicherung | Tarifbezeichnung | Allgemein (5%) | Vertragsabschluss (10%) | Prämie (30%) | Deckungsumfang (20%) | Service (15%) | Leistungsumfang (20%) | Gesamtnote |
|-----------------------------|-----------------------------|--|-------------------------|--------------|----------------------|---------------|-----------------------|------------|
| Kaufpreis 501-750 € | ERGO Direkt | Dauergarantie mit Diebstahlschutz | Sehr Gut | Sehr Gut | Gut | Sehr Gut | Gut | Sehr Gut |
| | ERGO | ERGO Gegenstandsversicherung (KT2011GSV) | Sehr Gut | Gut | Gut | Sehr Gut | Gut | Sehr Gut |
| | Schutzbrief24 | Notebookschutz24 | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Gut | Sehr Gut | Sehr Gut |
| | Schutzbrief24 | Notebookschutz24 XT | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Gut | Sehr Gut | Sehr Gut |
| | WERTGARANTIE | Komplettschutz 2019, Geräte bis 1000,00 | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut |
| | ERGO Direkt | Dauergarantie | Sehr Gut | Sehr Gut | Gut | Gut | Gut | Gut |
| | R+V Allgemeine Versicherung | R+V-GeräteSchutz Comfort | Sehr Gut | Befriedigend | Gut | Sehr Gut | Befriedigend | Sehr Gut |
| | R+V Allgemeine Versicherung | R+V-GeräteSchutz Premium | Sehr Gut | Befriedigend | Gut | Sehr Gut | Befriedigend | Sehr Gut |
| R+V Allgemeine Versicherung | R+V-GeräteSchutz Classic | Sehr Gut | Gut | Sehr Gut | Gut | Befriedigend | Sehr Gut | |
| Kaufpreis 1001-1500 € | ERGO Direkt | Dauergarantie mit Diebstahlschutz | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Gut | Sehr Gut |
| | ERGO | ERGO Gegenstandsversicherung (KT2011GSV) | Sehr Gut | Gut | Gut | Sehr Gut | Gut | Sehr Gut |
| | Schutzbrief24 | Notebookschutz24 | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Gut | Sehr Gut | Sehr Gut |
| | Schutzbrief24 | Notebookschutz24 XT | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Gut | Sehr Gut | Sehr Gut |
| | WERTGARANTIE | Komplettschutz 2019, Geräte bis 1000,00 | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut | Sehr Gut |
| | ERGO Direkt | Dauergarantie | Sehr Gut | Sehr Gut | Gut | Gut | Gut | Gut |
| | R+V Allgemeine Versicherung | R+V-GeräteSchutz Classic | Sehr Gut | Befriedigend | Sehr Gut | Gut | Befriedigend | Sehr Gut |
| | R+V Allgemeine Versicherung | R+V-GeräteSchutz Comfort | Sehr Gut | Befriedigend | Gut | Sehr Gut | Befriedigend | Sehr Gut |
| R+V Allgemeine Versicherung | R+V-GeräteSchutz Premium | Sehr Gut | Gut | Gut | Sehr Gut | Befriedigend | Sehr Gut | |

Auswahl: Gesamtnote „Gut“ oder besser; innerhalb gleicher Noten alphabetisch sortiert; Daten zu weiteren Preiskategorien unter www.dfsi-institut.de/studie/58/elektronikversicherungen-2019

Quelle: DFSI