

## Laudatio – Versicherungskäse 2020

Es freut mich, Ihnen heute ein Versicherungsprodukt vorzustellen, das es geschafft hat, in die Auswahl für den Versicherungskäse 2020 zu kommen. Es ist die „Jahres-Umbuchungsversicherung“ der BD24 Berlin Direkt Versicherung AG, die der Versicherer unter dem Namen CleverFly365 vertreibt.

Bei dieser Versicherung wird ein Bearbeitungsentgelt im Fall einer Umbuchung eines Fluges bis zu einer bestimmten Höhe erstattet – im Basis-Schutz bis zu 100 Euro, im Premium-Schutz bis zu 300 Euro.

Wozu braucht man eine derartige Versicherung, haben wir uns gefragt und unsere Antwort ist: Überhaupt nicht. Ein Bearbeitungsentgelt muss man nicht versichern.

Dafür möchte ich noch einmal an den Sinn und Zweck von Versicherungen erinnern. Der Zweck einer Versicherung ist, Risiken abzusichern, die man nicht kontrollieren kann und bei dessen Eintritt ein so großer Schaden entsteht, dass man diesen kaum selbst tragen kann.

Legt man diese Maßstäbe an die Versicherung eines Bearbeitungsentgelts an, die nur zahlt, wenn man selbst umbuchen will, so stellt sich schon die Frage, ob ein Bearbeitungsentgelt überhaupt ein relevantes Risiko ist – oder nicht vielmehr ein bloßes Entgelt.

Auch der zweite Punkt ist kaum nach unserer Ansicht erfüllt: Wo ist das unkalkulierbare Risiko? Die Umbuchung und damit das Entstehen eines Entgelts hat man selbst in der Hand. Es ist die eigene freie Entscheidung, ob man seinen Flug verlegen will. Man kann das Risiko also selbst steuern. Darüber hinaus kann man – ja, so etwas gibt es – ein Ticket kaufen, das man ohne Kosten umbuchen kann, wenn man plant eventuell umzubuchen.

Kommen wir zum dritten Punkt: Die Dimension des Risikos, die zu einer nicht tragbaren Belastung führen würde. Ein richtiges Risiko mit einer in der Regel kaum tragbaren Belastung ist zum Beispiel der Brand des eigenen Hauses oder die Kosten im Fall einer schweren Krankheit. Wo aber bitte ist bei einer Umbuchungsgebühr von beispielsweise 70 Euro die untragbare Belastung, die ich absichern müsste?

Wir kommen also hier schon zum Ergebnis: Für ein Bearbeitungsentgelt braucht man keine Versicherung, weil dies weder ein unkalkulierbares noch ein untragbares Risiko für den Verbraucher darstellt!

Das Produkt bietet aber noch weitere Überraschungen. Im Kleingedruckten heißt es zu Beginn: „Versichert sind weltweit beliebig viele Flugreisen der versicherten Person...“ Alles klar, denke ich, sämtliche Umbuchungskosten meiner Flüge sind versichert. Später heißt es jedoch, dass die Leistung nur auf drei Fälle pro Versicherungsjahr, also drei Umbuchungen, beschränkt ist.

Zudem kann ich auch nicht einfach selbst umbuchen. Das muss ich laut Versicherungsbedingungen meinem „Reisevermittler“ überlassen. Ich kann also gar nicht frei umbuchen wie ich will bzw. bleibe dann vermutlich auf meinen Kosten sitzen.

Auch passt die Versicherungssumme wohl in den seltensten Fällen zu dem Risiko. Bei einem Selbsttest betrug die Stornogebühr für einen Flug von Eurowings 70 Euro, der versicherte Betrag jedoch 100 Euro. Ich bin also deutlich überversichert. Beträgt die Stornogebühr beim nächsten Flug 200 Euro, wäre ich dagegen unterversichert.

Schließlich verlängert sich der Vertrag – stillschweigend – jeweils um ein Jahr, was zwar rechtlich zulässig aber faktisch eine „Verbraucherfalle“ ist, über die sich viele Verbraucher schon geärgert haben. Denn bei einer so nebenbei abgeschlossenen Versicherung für ein einmaliges Ereignis merkt man sich selten die Kündigungsfristen.

Als I-Tüpfelchen erhöhen sich die Kosten im Folgejahr um 100 %, wenn man vergessen hat zu kündigen. In meinem Testfall erhöhten sich die Kosten von 17,88 € im ersten Versicherungsjahr auf 35,88 € im Folgejahr.

Auch wie das Produkt verkauft wird, erscheint hoch suspekt: Angeboten wird das Produkt nicht als Versicherung für Umbuchungskosten, sondern mit der Frage:

### Soll das Ticket flexibel umbuchbar sein?

Ja das soll es und das war es in meinem Fall wohl auch. Direkt erkennbar war das auf der Seite von fluege.de nicht und auch nicht die Kosten, die bei einer Umbuchung des Tickets entstehen würden.

Klicke ich bei fluege.de während der Buchung des Tickets auf die Frage hin „Nein“, erhalte ich sofort eine Warnung in ROT:

### Wollen Sie wirklich kein flexibles Ticket?

The screenshot shows a flight booking form with a dropdown menu set to 'Nein' (No). To the right, a green banner advertises a 'Sonderpreis' (special price) of 1,49 € per month for the first year, instead of 2,99 €, saving 18 €. Below this, a large red warning box with a close button (X) asks 'Wollen Sie wirklich kein flexibles Ticket?' (Do you really not want a flexible ticket?). The warning text states that cancellations and refunds can be very expensive, and that most tickets are not or only very expensive to change. It includes a clear recommendation to avoid high cancellation costs for a small price increase and mentions that 49 customers have chosen cancellation protection in the last 4 hours. At the bottom, there is fine print identifying the offer as being from BD24 Berlin Direkt Versicherung AG, mediated by Invia Flights Germany GmbH, and providing details about the annual premium and cancellation terms.

Ich möchte kurz daran erinnern: Es handelte sich in dem Testfall um ein Ticket von Eurowings, das aller Voraussicht nach gegen ein Entgelt umbuchbar war.

Wer bei der Frage aber schnell „Ja“ klickt – wer will schon kein flexibles Ticket? – der hat schon die Versicherung abgeschlossen.

Kommen wir zu den Ausschlüssen: Wer denkt, bei wesentlichen Ereignissen, bei denen man umbuchen will oder dazu gezwungen ist, würde diese Versicherung nun greifen, der irrt gewaltig. Ausgenommen sind ausdrücklich

**Streiks und**

**Pandemien.**

Derzeit würde diese Versicherung daher wohl gar nicht zahlen, denn es gibt eine Pandemie, wobei ich mich natürlich frage, ob die Versicherung bei allen Umbuchungen während der Pandemie nicht greift oder nur, wenn die Umbuchung durch die Pandemie „bedingt“ ist und was das genau bedeuten soll.

Abschließen kann man das Produkt übrigens nach den eigenen Angaben des Versicherers nur bei Vertragspartnern wie fluege.de. Würde das Versicherungsprodukt auf dem freien Markt allein bestehen müssen und würden Verbraucher sich das Produkt vor Abschluss genau ansehen, würde wohl kaum jemand diese Versicherung nach unserer Vermutung abschließen.

**Als Fazit bleibt:**

1. Ein Risiko, das niemand absichern muss
2. Eine Versicherung, die bei wesentlichen Ereignissen wie Streiks und Pandemien, bei denen man seinen Flug umbuchen will, voraussichtlich nicht greift und
3. Eine Verlängerungsklausel mit 100% Preissteigerung, die nur ärgerlich ist.

**Unser Tipp:** Verbraucher sollten lieber umbuchbare Flugtickets mit geringen Umbuchungsgebühren auswählen und eventuell anfallende Umbuchungskosten einkalkulieren als eine derartige Versicherung abzuschließen.