



Fragen & Antworten rund um Privat-Schutz

Inhalt

Produkt: Übergreifend / alle Sparten

Produkt: Wohngebäudeversicherung

Produkt: Hausratversicherung

Produkt: Haftpflichtversicherung

Produkt: Nebensparten

Prozesse: Neugeschäft

Prozesse: Bestandsgeschäft und Migration



Produkt: Übergreifend / alle Sparten

1. Warum hat Privat-Schutz weniger Bausteine als das Vorgängerprodukt BOXflex?

Die wettbewerbsintensivsten Situationen sind die Darstellungen in den Vergleichsprogrammen. Genau hier ist es sowohl fachlich als auch technisch schwierig, mit einem sehr modularen Tarif wie BOXflex gut positioniert zu sein. Daher haben wir uns für Tarifvarianten entschieden (basis, kompakt, komfort), weil wir damit höhere Chancen haben, in den sichtbaren Bereich von Vergleichern zu kommen. Viele Baustein-Leistungen von BOXflex finden sich in der komfort Variante wieder. Somit ist die Beratung von Privat-Schutz einfacher und schneller als mit BOXflex.

2. Warum gibt es im neuen Privat-Schutz Produkt keine Ergänzungsdeckung mehr?

Die Integration der Ergänzungsdeckung in Privat-Schutz ist prozessual aufwändig. Wir haben bei der Einführung von Privat-Schutz darauf verzichtet, um unser Produkt nun zügig auf den Markt bringen zu können. Auf Basis der Feedbacks aus dem Markt haben wir uns entschlossen, möglichst noch in 2023 die Ergänzungsdeckung nachzuziehen.

3. Gilt die SB-Regelung pro Schaden oder pro Jahr?

Pro Schaden

4. Wie ändert sich der Preis, wenn der Kunde umzieht in VHV der und der PHV?

Lt. AVB gilt in VHV: höhere Tarifzone = sofort, Vergrößerung = beitragsfrei bis zur Hauptfälligkeit, niedrigere Zone und/oder kleinere Wohnung = sofort und Erstattung; PHV = sofort (wenn gewünscht)

5. Bezüglich des Tarifmerkmals PLZ: Was passiert bei Umzug und PLZ-Änderung?

Bei Umzug ändert sich der Preis vermutlich immer, da sich ja nicht nur die PLZ ändert, sondern bei VHV und VGV vermutlich auch die qm-Angaben und die für die Tarifierung zugrundeliegenden Zonen. Für die PHV gilt: Eingehende Umzugsmeldungen werden in Partner berücksichtigt. Sofern der Makler/Kunde nicht explizit eine Änderung in der PHV wünscht, wird der PHV-Vertrag **nicht** angepasst.

6. Gibt es das Leistungsupdate zu BOXflex neu (migrierte Bestände) gegen Prämienzuschlag?

Nein, es gibt keinen Prämienzuschlag.

Es handelt sich hier um eine verkürzte Erläuterung des Versicherungsumfangs. Maßgeblich sind die Allgemeinen Versicherungsbedingungen. Alle Informationen rund um Privat-Schutz und die Bedingungen finden Sie [hier](#).



7. Welche Selbstbehaltsmöglichkeiten gibt es?

Es gibt lineare SB, in PHV und VHV 150 und 300 Euro). In VGV 150, 300, 600, 900 Euro (keine abschmelzende SB mehr).

8. Warum gibt es keinen Rechtsschutz im Produkt?

Da ROLAND Rechtsschutz ein eigenständiges Unternehmen ist, ist die Integration des Produkts in einen Vertrag nicht möglich.

9. Gibt es in Privat-Schutz ein monatliches Kündigungsrecht analog BOXflex?

Ja, für den Kunden. AXA kann jährlich zur Hauptfälligkeit mit Frist von drei Monaten kündigen.

10. Wie lautet die genaue Formulierung der Marktgarantie?

Gilt diese nur auf Bedingungen oder auch auf Konzepte anderer Mitbewerber?

Die Bestleistungs-Garantie besteht aus Markt- und Vorversicherer-Garantie.

Markt-Garantie : Sofern ein in Deutschland zum Betrieb zugelassener Versicherer eine für jedermann zugängliche Privathaftpflicht-, Hausrat-, oder Wohngebäudeversicherung mit weitergehendem Leistungsumfang oder höheren Entschädigungsgrenzen (Sublimits) als die AXA Versicherung anbietet, wird die AXA Versicherung im Schadenfall:

- den Versicherungsschutz um solche Leistungen erweitern,
- Entschädigungsgrenzen (Sublimits) bis zur Höhe der Entschädigungsgrenzen des anderweitigen Versicherers erweitern, jedoch maximal bis zu der diesem Vertrag zugrunde liegenden generellen Versicherungssummen.
- Selbstbeteiligungen oder Mindestschadenhöhen reduzieren bzw. streichen, es sei denn, es handelt sich um eine individuelle (z. B. durch vertraglich vereinbarte Sanierungsmaßnahmen) oder durch die Wahl eines entsprechenden Tarifs beitragsreduzierende Selbstbeteiligungs-Vereinbarung.

Voraussetzung ist, dass die/der Versicherungsnehmer:in (bzw. die/der Makler:in) die weitergehenden Leistungen des anderen Versicherers in Form der vollständigen Versicherungsbedingungen in Textform nachweist.

11. Gilt die Marktgarantie auch für Privat-Schutz im Vergleich zu BOXflex neu oder anderen AXA-Tarifen?

Nein, AXA Tarife sind von der Marktgarantie ausgeschlossen, Ausnahme : Alteos

12. Ist die Vorversicherer-Garantie zeitlich begrenzt?

Die zeitliche Begrenzung liegt bei 5 Jahren (unmittelbare Vorversicherung)

Es handelt sich hier um eine verkürzte Erläuterung des Versicherungsumfangs. Maßgeblich sind die Allgemeinen Versicherungsbedingungen. Alle Informationen rund um Privat-Schutz und die Bedingungen finden Sie [hier](#).



13. In welchen Sparten in Privat-Schutz spielt das Alter des Versicherungsnehmers künftig eine Rolle?

In der PHV und in der VHV.

14. Wie geht man in Privat-Schutz mit Vorschäden um?

Bei den meisten Sparten sind bis zu zwei Vorschäden möglich. In der VGV ist es abhängig von der Schadenhöhe, ob auch zwei Vorschäden noch versichert werden können. Im Neugeschäft ist die Regelung klar, was nicht passt, kann nicht gezeichnet werden. Bei Umstellungen aus dem AXA-Bestand (bspw. von BOXplus auf Privat-Schutz) spielen die Vorschäden keine Rolle, die Frage ist dann im Rechner ausgeblendet, da sie AXA bereits bekannt sind.

15. Bis zu welcher Schadenhöhe bzw. Schadenanzahl kann über Privat-Schutz gezeichnet werden?

- PHV und VHV: 3 Vorschäden in den letzten 5 Jahren
- VGV-EFH/ZFH: 1 Vorschaden oder 2 bis 10.000€ in den letzten 5 Jahren
- VGV-MFH: 1 Vorschaden oder 3 bis 10.000€ in den letzten 5 Jahren
- THV: 1 Vorschäden in den letzten 2 Jahren
- WHG: 1 Vorschäden in den letzten 2 Jahren
- HUG: 2 Vorschäden in den letzten 2 Jahren
- JHV: 2 Vorschäden in den letzten 2 Jahren
- DHV: 2 Vorschäden in den letzten 2 Jahren

16. Was passiert, wenn die Frage " Hat der Vor-VR den Vertrag gekündigt" mit ja beantwortet wird?

In VHV und PHV werden diese Risiken nicht gezeichnet und in den Tarifrrechnern wird kein Angebot erstellt. Anders in der VGV: Hier wird eine Vorversicherer-anfrage gestellt und der Antrag zunächst angenommen. Wenn sich dann herausstellt, dass z. B. wegen Nichtzahlung/Betrug durch den Vorversicherer gekündigt wurde, erfolgt eine Kündigung. Wenn sich herausstellt, dass es mehr (Leitungswasser-)Vorschäden als gemeldet gab, wird ggf. die Prämie erhöht.

17. Worin unterscheidet sich Privat-Schutz von der PHV und VHV von Alteos, die ja ebenfalls ein digitales Maklerprodukt haben?

Sowohl AXA als auch Alteos bieten speziell auf Makler:innen zugeschnittene Produkte an, zielen damit aber auf jeweils unterschiedliche Segmente innerhalb des Marktes und ergänzen sich dadurch. Der AXA Maklervertrieb nimmt die ganzheitliche Maklerperspektive in den Fokus. Die persönliche Betreuung der Makler:innen durch regionale Ansprechpartner:innen ergänzt dabei optimal die digitalen Kanäle und Prozesse.

18. Warum wurden die bestehenden Rahmenverträge gekündigt?

Weil die Rabatte jetzt ins Tarifniveau überführt wurden und wir damit deutlich marktfähiger werden.

Es handelt sich hier um eine verkürzte Erläuterung des Versicherungsumfangs. Maßgeblich sind die Allgemeinen Versicherungsbedingungen. Alle Informationen rund um Privat-Schutz und die Bedingungen finden Sie [hier](#).



19. Funktioniert der neue Privat-Schutz-Rechner auf allen Endgeräten und Browsern? Und auch bei Apple-Geräten?

Ja, der Rechner ist auf allen Endgeräten funktionsfähig.

20. Gibt es die Möglichkeit, dass der Kunde die Police ausschließlich digital bekommt?

Ja, dann muss er sich in My AXA registrieren und Papierkommunikation im Neugeschäft abwählen. Wenn der Kunde bereits registriert ist, erkennt unser Rechner das und zeigt es entsprechend an - auch dann ist die Abwahl der Papierkommunikation möglich.

21. Wie funktionieren Bestandsübertragungen von BOXflex neu Verträgen zu Maklern?

Wie jede andere Bestandsübertragung auch. D. h. dass auch künftig BOXflex neu Verträge in Maklerbestände übertragen werden können.

22. Woran erkennt man bei den neuen VSNR, aus welcher Region der Vertrag kommt? Bsp.: alt 600500 MKL 60 48 00

Das ist nicht möglich, die VSRN werden bundesweit übergreifend vergeben

23. Gibt es den Schutzbrief nicht mehr?

Den Schutzbrief gibt es aktuell nur in Wohngebäude

24. Sind Obliegenheitsverletzungen auch versichert?

Verzicht auf die Einrede der groben Fahrlässigkeit bei Herbeiführung des Versicherungsfalls in kompakt und komfort und Verzicht auf den Einwand der grob bei Herbeiführung des Versicherungsfalls in kompakt und komfort und Verzicht auf den Einwand der groben fahrlässigen Obliegenheitsverletzung in komfort bis 1.000 Euro (alter Premium Baustein)

25. Fragen zur HuG: Im Rechner können verschiedene Objekte und unterschiedliche Risikoorte hinzugefügt werden. Ist es richtig, dass man so nun Sammelverträge für mehrere Risikoorte erstellen kann? Ist es richtig, dass man davon ausgehen kann, dass immer das ganze Grundstück versichert gilt, auch wenn nicht alle Objekte (z.B. EFH + Garagen) hinzugefügt werden? Des Weiteren kann ein Öltank gewählt werden, dann aber zu einem Fehler führt. Was soll hier versichert sein?

Die BT akzeptiert unterschiedliche Risiken an unterschiedlichen Orten, berechnet einen Preis und lässt den Antrag dunkel durch.

Es handelt sich hier um eine verkürzte Erläuterung des Versicherungsumfangs. Maßgeblich sind die Allgemeinen Versicherungsbedingungen. Alle Informationen rund um Privat-Schutz und die Bedingungen finden Sie [hier](#).



Produkt: Wohngebäudeversicherung

26. Zeichnen wir noch Elementarrisiken mit ZÜRS 4?

Nein, mit Privat-Schutz können Risiken bis ZÜRS 3 versichert werden.

27. Wie sieht die Deckung von Marderschäden aus?

Marder und Waschbären sind Raubtiere, daher keine Deckung im Grundschatz, aber über Optimum wieder eingeschlossen

28. Wie sieht die Deckung von Schneeflug aus?

Schneeflug (Schnee, der sich unter die Dachpfannen schiebt, dort friert und ggf. wieder taut) kann über den Baustein Optimum mitversichert werden (Thema Schmelzwasser).

29. Warum sind im Grundschatz keine Elementargefahren mitversichert?

Eine Aufteilung einzelner Elementargefahren in Grundschatz und Baustein ist in der Beratung und Darstellung der Gefahren nicht immer einfach gewesen, daher wurde die Entscheidung getroffen, einen marktüblichen Versicherungsschutz anzubieten und alle elementaren Naturgefahren in einem Baustein zu bündeln auch um die Beratung so einfach wie möglich zu gestalten. Nur ca. 1,5 % aller Gebäude in Deutschland sind in ZÜRS 4 eingeordnet.

30. Kann man auch mit Privat-Schutz Ferien- und Wochenendhäuser versichern?

Ja, das ist in der Wohngebäudeversicherung möglich, allerdings nicht bei überwiegend gewerblicher Nutzung, wenn sie also mehr vermietet als selbst bewohnt sind.

31. Gibt es in Privat-Schutz auch weiterhin Gebäudealtersklassen, die in den Bedingungen abgebildet sind?

Ja.

32. Gibt es weiterhin einen Kernsanierungsbogen, der bei Erfüllung der Voraussetzungen zur Eingabe eines jüngeren Baujahrs führt? Oder sind die bisherigen Fragen im Rechner implementiert? Wenn ja, wie wirkt sich das auf den Preis aus?

Es gibt keinen Bogen mehr. Sofern alle vier Gewerke (Elektrik, Wasserleitungen, Heizungsanlage und Dach) vollständig saniert sind, gilt das Datum der ältesten Sanierung als Baujahr. Der Preis reduziert sich dadurch auf das jüngere Baujahr.

33. Werden in Privat-Schutz noch ZÜRS-Zonen angezeigt? Bzw. bekommt man einen Hinweis, wenn ZÜRS 0 oder ZÜRS 4 vorliegt?

Sie werden auf der Seite Antrag angezeigt. Bei ZÜRS 4 kann Elementar nicht gewählt werden, bei ZÜRS 0 wird wie bisher mit ZÜRS 1 gerechnet und anschließend von Operations korrekt eingestuft und ggf. der Preis angepasst. Hinweistexte dazu bleiben wie heute.

Es handelt sich hier um eine verkürzte Erläuterung des Versicherungsumfangs. Maßgeblich sind die Allgemeinen Versicherungsbedingungen. Alle Informationen rund um Privat-Schutz und die Bedingungen finden Sie [hier](#).



34. Gibt es immer noch einen extra Mehrfamilienhausrechner?

Nein, künftig sind bei Auswahl der Sparte Wohngebäude Einfamilienhaus, Zweifamilienhaus, Mehrfamilienhaus und Ferien-Wochenendhaus im selben Rechner wählbar.

35. Können leerstehende Gebäude in Privat-Schutz gezeichnet werden?

Nein, es gibt die grundlegende Zeichnungsentscheidung, dass wir im Neugeschäft keine leerstehenden Gebäude versichern. Ist ein Leerstand nur kurzfristig (z.B. Bezug in kurzer Zeit) ist der Antragsbeginn auf das Datum zu legen, wenn kein Leerstand mehr vorliegt. Eventuelle nicht planbare Verzögerungen werden dem Kunden nicht zur Last gelegt. Hierbei akzeptieren wir Verzögerungen bis zu 6 Monaten (Regelung aus dem Bestand), wenn das Objekt bis dahin regelmäßig besucht wird (Handwerkerarbeiten, etc.).

36. Was passiert mit einem Bestandsvertrag (Privat-Schutz oder Altvertrag), bei dem > 6 Monate Leerstand angemeldet werden muss?

Laut Bedingungen ist der Kunde zur Meldung des Leerstands als Gefahrerhöhung verpflichtet. Ein Leerstand unter 6 Monaten ist nicht als Gefahrerhöhung zu melden. Sollte sich ein geplanter Leerstand unter 6 Monaten im Nachhinein verlängern, ist dieser zu melden, wenn die 6 Monate überschritten werden. Laut Bedingungen hat AXA einen Monat ab Kenntnisnahme Zeit, den Vertrag zu kündigen oder zu verlängern. Grundsätzlich verlängern wir in diesen Fällen mit einem Zuschlag von 100% auf die gesamte VGV-Prämie für ein weiteres Jahr (insgesamt 18 Monate). Sonderfall wären Sanierungsarbeiten aufgrund eines bei uns gemeldeten Schadens: Da wir hier informiert sind und die Sanierung erfolgt, muss vom Kunden oder Makler keine Meldung erfolgen.

37. Wird die Tiefgarage als Keller gewertet oder als separate Garage und gibt es hierzu einen Info-Button in der Berechnung?

Die Tiefgarage wird wie bisher auch als Keller gewertet und berechnet. Einen Info Button dazu gibt es nicht.

38. Wie ist das mit gemeinsamen Tiefgaragen oder Kellern bei separaten Eigentümern?

Das Risiko kann nur insgesamt über eine WEG als Mehrfamilienhaus eingedeckt werden

39. Wie werden Nebengebäude definiert und bis wieviel qm sind sie in Privat-Schutz versicherbar?

Mitversichert gelten unbedeutende Nebengebäude auf dem Versicherungsgrundstück, und zwar Gebäude ohne gewerbliche Nutzung aus Stein, Beton, Blech, Steinfachwerk bis 10 qm Grundfläche sowie Gartenhäuser und Gartengeräteschuppen aus Holz und Hobbygewächshäuser. Nebengebäude sind künftig bis 500 qm zum Neuwert versicherbar.

Es handelt sich hier um eine verkürzte Erläuterung des Versicherungsumfangs. Maßgeblich sind die Allgemeinen Versicherungsbedingungen. Alle Informationen rund um Privat-Schutz und die Bedingungen finden Sie [hier](#).



40. Hat der Kunde bei den unterschiedlichen Uhrzeiten in der Lücke Versicherungsschutz? In Firmen gibt es eine klare Regelung, dass wir die Lücke in diesen Fällen schließen

Endet bei einem Versichererwechsel die Vorversicherung mit Ablauf des Tages vor dem im Versicherungsschein ausgewiesenen Tag des Versicherungsbeginns, beginnt die Versicherung mit dessen Tagesbeginn, damit keine Lücke im Versicherungsschutz entsteht.

41. Können die Makler auch unseren Schadenservice nutzen?

Ja, der schadenservice360° kann im Schadenfall (nur Leitungswasser und Brandschäden) dem Kunden angeboten werden. Mehr Informationen unter <https://www.axa.de/pk/haus-wohnung/s/schadenservice-haus>

42. Gilt die Regelung, dass die Überflutung des Grund und Bodens des Versicherungsgrundstücks keine Voraussetzung mehr für ein ersatzpflichtiges Ereignis ist?

Überschwemmung ist die Überflutung des Versicherungsortes, auf dem das Gebäude steht, mit erheblichen Mengen von Oberflächenwasser durch

- a) Ausuferung von oberirdischen (stehenden oder fließenden) Gewässern,
- b) Witterungsniederschläge
- c) Austritt von Grundwasser an die Erdoberfläche infolge von a) oder b)

Die Gefahr Überschwemmung gilt künftig auch dann versichert, wenn sich die Überschwemmung/ Überflutung, z.B. durch Starkniederschlag, am Versicherungsort (z.B. Balkon, Flachdach) verwirklicht.

43. Muss die Jagdtauglichkeitsprüfung nachgewiesen werden, um die Hunde mit versichern zu können? Oder sind jagdtaugliche Rassen auch schon vor der Prüfung (bei Anschaffung) versichert?

Nein, dies muss nicht nachgewiesen werden.

44. Gelten im Rahmen VGV über sonstige Grundstücksbestandteile Pools auf dem Grundstück mitversichert? Oder müssen diese fest verankert sein?

Bei Pools werden zwei Arten unterschieden, für VGV gilt:

1. Fest verankerte oder eingebaute Pools

- Versicherungsschutz besteht gegen die Gefahren Feuer und Sturm im Rahmen der sonstigen Grundstücksbestandteile (Abschnitt C Ziffer 2 und 4).

Es handelt sich hier um eine verkürzte Erläuterung des Versicherungsumfangs. Maßgeblich sind die Allgemeinen Versicherungsbedingungen. Alle Informationen rund um Privat-Schutz und die Bedingungen finden Sie [hier](#).



Leitungswasser ist versichert, sofern das Schwimmbecken / der Pool an das Leitungswassersystem angeschlossen ist.

- Kein Versicherungsschutz besteht für Nässeschäden durch Wasser, das aus dem Schwimmbecken / Pool stammt. (Gilt nicht für Nässeschäden durch defekte Zu- oder Ableitungsrohre)

2. Portable oder mobile Pools:

- Es besteht kein Versicherungsschutz, da portable Pools keine Grundstücksbestandteile sind

- Auch Folgeschäden, wie z.B. austretendes Wasser sind nicht versichert

45. Sind Tiny-Häuser über Privat-Schutz versicherbar?

Ja, das ist möglich, allerdings gibt es dafür Voraussetzungen, die in der Tarifübersicht zu finden sind.

46. Bei der Berechnung MFH über Privat-Schutz wird im Rahmen der Ausstattungsmerkmale nicht mehr nach der Unterkellerung gefragt. Im Vergleich zu BOXflex ergibt sich somit eine geringere Versicherungssumme, die ermittelt wird. Ist das korrekt?

Ja, das ist korrekt. Bei Privat-Schutz liegt die Annahme zugrunde, dass jedes MFH unterkellert ist.

47. Wenn der VN ein EFH gekauft und saniert hat und der Einzug erst für 1/24 geplant ist, wird demnach nach der Regelung des Leerstandes abgelehnt?

Ja, das ist richtig. Leerstand wird im Neugeschäft nicht gezeichnet. Wenn das Gebäude also leer steht und wirklich nicht regelmäßig kontrolliert oder besucht wird, dann kann es erst zum geplanten Einzug gezeichnet werden

48. In VGV gibt es bei Gewerbe jetzt die Auswahl Büro/freie Berufe und kein zuschlagspflichtiger Betrieb, was zu Beitragsunterschieden führt. Wozu zählt eine Arztpraxis?

Ärzte sind qua Definition sog. freie Berufe und daher fällt die Wahl auf Büro, freie Berufe. Eine eindeutige Lösung per drop down können wir hier leider nicht wirklich anbieten.

49. Wie sieht der Versicherungsschutz bei Wärmepumpen aus?

Im Rahmen der Wohngebäudeversicherung sind Wärmepumpen, egal ob Luft- oder Geothermie-Wärmepumpen bedingungsgemäß als Gebäudebestandteil versichert.

Es handelt sich hier um eine verkürzte Erläuterung des Versicherungsumfangs. Maßgeblich sind die Allgemeinen Versicherungsbedingungen. Alle Informationen rund um Privat-Schutz und die Bedingungen finden Sie [hier](#).



Die Zuordnung als Gebäudebestandteil hat der BGH ausdrücklich erklärt, weil sie Teil der Heizungsanlage ist. Ob sich die Wärmepumpenanlage im oder außerhalb des Gebäudes befindet, ist dabei nicht maßgeblich. Im Fall des BGH waren die Wärmepumpen sogar in einem Abstand von 15 m vom Haus entfernt aufgestellt gewesen.

Für die Deckung in der allgemeinen Wohngebäudeversicherung einschließlich der Bausteine Premium, Optimum und Elementar ergeben sich daraus keine „wärmepumpenspezifischen“ Besonderheiten. Wärmepumpenanlagen genießen denselben Versicherungsschutz wie andere Gebäudebestandteile auch.

Zur vollumfänglichen Absicherung von Wärmepumpen empfehlen wir den Baustein Erneuerbare Energien – mit der Auswahl „Anlagen der Geo-/Solarthermie sowie sonstige Wärmepumpenanlagen“. Der Baustein versichert über die Grundgefahren hinaus auch den einfachen Diebstahl bis zur Höhe der vereinbarten Versicherungssumme.

Produkt: Hausratversicherung

50. Warum bietet Privat-Schutz das VS-Modell an?

Da das VSU-Modell derzeit immer noch das gängigere Modell auf dem Markt ist, hat das bisherige qm-Modell zu einer Anti-Selektion geführt: Kleine Wohnflächen mit hoher Inhaltssumme wurden zu günstig bei uns eingedeckt. Umgekehrt waren wir bei großen Wohnflächen schlechter positioniert. Mit dem VSU-Modell haben wir die Chance, in größeren Kundensegmenten marktgerechter positioniert zu sein. Es besteht weiterhin Unterversicherungsverzicht, wenn die Versicherungssumme mindestens 650 Euro pro qm beträgt. Sollte in der Beratung deutlich werden, dass eine höhere Versicherungssumme notwendig ist, kann diese individuell angepasst werden. Wir arbeiten daran, die bisherige Maximalsumme von 250 TEUR auf 1 Mio. Euro zu erhöhen.

51. Warum gibt es den Baustein Unterwegs nicht mehr?

Ziel bei Privat-Schutz ist es, die Produktstruktur - und damit die Beratung - möglichst einfach zu gestalten. Die Außenversicherung ist im Grundsatz komfort bis zur Hälfte der VSU oder max. 30.000 Euro für bis zu 12 Monate enthalten, was auch dem eigentlichen Sinn und Zweck der Außenversicherung (= temporärer Versicherungsschutz außerhalb des Versicherungsortes) entspricht.

52. Wie viele Fahrräder sind unter der VSU versichert?

So viele wie nötig. Die Summe gilt für alle Fahrräder, eine Angabe der Anzahl der Fahrräder ist nicht notwendig.

Es handelt sich hier um eine verkürzte Erläuterung des Versicherungsumfangs. Maßgeblich sind die Allgemeinen Versicherungsbedingungen. Alle Informationen rund um Privat-Schutz und die Bedingungen finden Sie [hier](#).



53. Haben sich die Sicherungsvorschriften bei Wertsachen geändert (Verschluss, Wertbehältnis, EMA)?

Nein, die Verschlussvorschriften haben sich grundsätzlich nicht verändert, d.h. sofern die Entschädigungsgrenzen für unverschlossene Wertsachen nicht ausreichen, ist weiterhin die Aufbewahrung in einen Safe erforderlich. Keine Rolle dabei spielen die unterschiedlichsten VdS-Klassen oder Sicherheitsstufen für bestimmte Werte (auch EMA nicht). Wertschutzschränke müssen lediglich diese bedingungsgemäßen Voraussetzungen erfüllen: Anerkannt durch die VdS Schadenverhütung GmbH (oder gleichermaßen qualifizierte Prüfstelle) und mind. 200 kg schwer (bei geringerem Gewicht fachmännisch verankert/eingemauert).

54. Wie hoch sind Wertsachen versichert?

Im Grundschatz sind Wertsachen mitversichert bis: basis 10% VSU, max. 5.000 Euro; kompakt 40% VSU, max. 50.000 Euro, komfort 50% VSU, max. 100.000 Euro

55. Ist Hausrat für Ferienwohnungen generell nicht mehr möglich oder nur über separaten Hausratvertrag?

Gar nicht mehr möglich.

56. Ist einfacher Diebstahl versichert?

In Privat-Schutz ist einfacher Diebstahl bereits im Grundschatz mitversichert (Höchstentschädigung bis 2.500 EUR (davon 500 EUR für Bargeld und aufgeladene Geldkarten bei komfort))

57. Gehört die Küche, die vom Vermieter eingebaut wird zu VHV oder VGV?

Im Zweifel = Hausrat, das gilt auch für vom Vermieter eingebrachte Küchen

Küchenzeilen oder Anbauküchen

Sind grundsätzlich durch die Hausratversicherung abgedeckt und dort mitzuversichern. Dies gilt vor allem für serienmäßig gefertigte Einbauküchen.

Einbauküchen Fallen nur unter die Wohngebäudeversicherung, wenn sie individuell handwerklich hergestellt wurden und eine Trennung vom Gebäude ohne erheblichen Wertverlust nicht möglich ist.

58. Müssen sich Schließfächer in einer Bank befinden? Andere Versicherer bieten Versicherungsschutz auch für Schließfächer in einem Haus/einer Wohnung an.

Es gelten nur Bankschließfächer in Banken versichert.

Es handelt sich hier um eine verkürzte Erläuterung des Versicherungsumfangs. Maßgeblich sind die Allgemeinen Versicherungsbedingungen. Alle Informationen rund um Privat-Schutz und die Bedingungen finden Sie [hier](#).



59. Was ist mit der smart Technik - keine Einbruchspuren, weil elektronisch rechtsunwirksam geöffnet?

Wenn es keine Einbruchspuren gibt, ist VN in der Nachweispflicht, dass tatsächlich abgeschlossen war (z.B. durch Zeugen)

60. Zählen Dinge im Garten auch zur Außenversicherung und wenn ja, wie verhält es sich mit der Geltungsdauer von max. 12 Monaten?

AXA leistet Entschädigung im Falle der Entwendung durch Diebstahl außerhalb der Versicherungsräume auf dem Versicherungsgrundstück von Wäsche und Kleidung – (außer Pelze, Leder, Alcantara), Gartenmöbel, -geräte (auch Mähroboter), -grills, Kinderwagen, Gehhilfen, Rollstühle und Kinderspielgeräte

61. Wie sieht es mit dem Diebstahl von Mährobotern aus? Muss das Grundstück umfriedet sein?

Mähroboter sind mitversichert in kompakt und komfort als Gartengerät. Eine Umfriedung ist nicht notwendig.

62. Wie verhält es sich beim Umzug, wenn bisher ein Wohnflächentarif vereinbart ist.

Entweder bleibt der Kunde in BOXflex (bitte neue qm angeben) oder er wechselt in den Privat-Schutz (dann VS ermitteln).

63. Bisher musste bei einem Umzug ein Neuordnungsantrag eingereicht werden. Wie verhält es sich bei Wohnflächentarif der nicht auf Summentarif umgestellt werden soll?

Der Kunde kann in BOXflex bleiben und die Wohnfläche ändern

64. Im Hausratrechner gibt es keine Frage, ob das Objekt ständig bewohnt ist. Der Risikoort kann geändert werden und auch 3 Gebäudearten ausgewählt werden. Ist dies so beabsichtigt?

In den Dokumenten (Antragpolice etc.) ist geregelt, dass das versicherte Objekt ständig bewohnt sein muss.

Es handelt sich hier um eine verkürzte Erläuterung des Versicherungsumfangs. Maßgeblich sind die Allgemeinen Versicherungsbedingungen. Alle Informationen rund um Privat-Schutz und die Bedingungen finden Sie [hier](#).



Produkt: Haftpflichtversicherung

65. Wieso kostet eine PHV nun unterschiedlich viel bei gleicher Konstellation und ist von der PLZ abhängig?

Wir haben bereits seit Einführung der Online-Tarife im Direktvertrieb der AXA gute Erfahrung mit dem PLZ-Tarifen in der PHV machen können. Tatsächlich ist eine Korrelation zwischen Schadenfrequenz und Wohnort statistisch nachweisbar. Je feiner wir Tarifmerkmale einstellen können, desto besser und wettbewerbsfähiger ist unsere Preispositionierung.

66. Muss ein Kunde mit PHV einen Umzug melden und ändert sich dann der Preis bei geänderter PLZ?

Bedingungsgemäß müsste der Makler/Kunde den Umzug melden und die Prämie würde angepasst werden. Wir sind hier allerdings kulant und bestehen nicht darauf. Bei einer Adressänderung wird die neue Adresse in Partner aufgenommen, der PHV-Vertrag aber nicht angepasst.

67. Wie ist der Geltungsbereich der Forderungsausfallversicherung in der PHV?

Europa und EFTA (Schweiz, Norwegen, Lichtenstein, Island)

68. Begrenzung Neuwertdeckung

12 Monate, keine elektrischen/mobilen Geräte.

69. Welche Begrenzung gibt es bei den deliktunfähigen Kindern?

Sach 30 TEuro, Personen und Vermögen = Deckungssumme/BF 50 bzw. 100TEuro und Deckungssumme

70. Warum wurde in der PHV die WHG im Grundschutz bis 12.000 Liter herausgenommen?

Wir halten es nicht für fair, die Mehrkosten für die Versicherung von Öltanks auf alle Versicherten umzulegen, insbesondere da es immer weniger Öltanks gibt. Unser Ziel ist es, im Grundschutz eine PHV mit attraktiver Preispositionierung anzubieten. Kunden mit Öltanks können bis zu 10 Öltanks über den Baustein "Öltank" bedarfsgerecht in die PHV einschließen.

71. Wieviel Objekte können künftig über den Baustein Vermietung in der PHV versichert werden?

Künftig können bis zu 5 Objekte versichert werden.

Es handelt sich hier um eine verkürzte Erläuterung des Versicherungsumfangs. Maßgeblich sind die Allgemeinen Versicherungsbedingungen. Alle Informationen rund um Privat-Schutz und die Bedingungen finden Sie [hier](#).



72. Warum sind Bauvorhaben für das eigen genutzte EFH/ZFH nicht mehr unbegrenzt versichert, sondern nur noch bis 200.000 EUR? Das reicht ja max. für einen Umbau, aber nicht mehr für einen Neubau.

Aufgrund der Wirkung auf den Preis. Neu kann man sich die Regel merken: An- und Umbauten sind über die PHV abgedeckt, Neubauten nicht und erfordern eine separate BHH.

73. Fallen Dienstwagen (Entgeltumwandlung) unter die KFZ-Deckung in der PHV?

Nein, ein Dienstwagen ist dauerhaft überlassen, daher fällt er nicht unter die Kfz-Deckung in der PHV.

74. Welche Änderungen gibt es zur Diensthauptpflicht?

Die Diensthauptpflichtversicherung ist nun als eigenes Produkt abschließbar, oder im Bündel mit der PHV. Diensthauptpflicht allein und im Bündel mit der PHV kommt als orange Police über den Rechtsträger der deutschen Beamtenversicherung. Wenn der VN darüber hinaus noch eine Hausratversicherung oder Wohngebäude wünscht, werden diese Sparten als blaue Police über AXA als Rechtsträger ausgestellt. Zwischen den DBV- und AXA Tarifen gibt es keinen Preisunterschied mehr. Allerdings gibt es für Beamte und Beschäftigte im Öffentlichen Dienst weiterhin die bisherigen Zugangswegenachlässe.

75. Gibt es eine abschließende Aufzählung der versicherten Tiere und versicherten Menge im Rahmen der Definition, was gezähmte Kleintiere sind? Privathaltung von Schafen, Ziegen, Hühnern...

Halten zahmer Haustiere, gezähmter Kleintiere und Bienen (nicht Hunde, Pferde und Rinder und nicht das gewerbsmäßige Halten von Nutztieren oder wilden Tieren)

76. Sind ausgelernte, voll berufstätige Kinder, die noch bei den Eltern leben mitversichert?

Ja, alle im gemeinsamen Haushalt lebenden Personen gelten mitversichert, wenn eine Mehrpersonen-PHV besteht.

77. Wie sind Tagesmütter in der PHV mitversichert?

In Privat-Schutz besteht in den Produktlinien kompakt und komfort Versicherungsschutz für Tagesmütter (vgl. A 6.18). Nicht versichert sind jedoch angestellte Tätigkeiten in Betrieben, Kitas oder Instituten. In der Produktlinie komfort (vgl. A 6.23) ist darüber hinaus die selbständige, nebenberufliche Tätigkeit bis zu einem Jahresumsatz von 12.000 € mitversichert (bspw. Thermomix/Tupperware). Die dort genannten Beschränkungen gelten aber nicht für Tagesmütter.

Es handelt sich hier um eine verkürzte Erläuterung des Versicherungsumfangs. Maßgeblich sind die Allgemeinen Versicherungsbedingungen. Alle Informationen rund um Privat-Schutz und die Bedingungen finden Sie [hier](#).



78. Ist die Nutzung von Hoverboards in der PHV mitversichert?

Dies sind KEINE Fahrräder und dürfen nur im "abgegrenzten nichtöffentlichen Verkehr" bewegt werden – also beispielsweise auf abgetrennten oder abgesperrten Innenhöfen oder dem eigenen Grundstück.

Der Grund: Motorisierte Fortbewegungsmittel schneller als 6 km/h benötigen eine Betriebserlaubnis. Da sie aber weder einen Sitz, einen Lenker, Bremsen und Beleuchtung haben, bekommen sie diese nicht. Öffentliche Wege und Straßen sind deswegen für sie tabu. Das bedeutet, dass es hierfür aktuell KEINEN Haftpflichtversicherungsschutz gibt.

79. Aussteigefehler von Beifahrern - gilt das auch für Mitfahrer auf der Rückbank, z.B. fremde Kinder?

Versichert sind darüber hinaus Schäden, die Dritten entstehen durch: einen Mitfahrer beim Öffnen der Kraftfahrzeugtür, ausgeschlossen bleiben Personen- und Vermögensschäden

80. Baustein Vermietung: Dürfen Ferienwohnungen auch gewerblich vermietet werden?

Ja, Ferienwohnungen dürfen gewerblich vermietet werden.

81. Dienstaftpflichtversicherung: Bestand bisher eine PHV mit Baustein DHV und war VN Polizeibeamter und Ehefrau Lehrerin, waren beide versichert, wenn eine DHV Sicherheitsbereich bestand

Da die Dienstaftpflichtversicherung in Privat-Schutz kein Baustein, sondern eine eigene Sparte ist, muss jeder VN künftig einen separaten Vertrag abschließen.

82. Wie wird Eigenleistung in der in der PHV mitversicherten Bauvorhaben von eigengenutzten Immobilien bis 200.000 EUR Bausumme gewertet? Zählt die Summe der Eigenleistung in die 200.000 EUR mit rein?

A 6.3.3.1: als Bauherr oder Unternehmer von Bauarbeiten bis 200.000 Euro je selbstgenutztem Bauvorhaben (Neubauten, Umbauten, Reparaturen, Abbruch-, Grabearbeiten). Wird dieser Betrag überschritten, so entfällt die Mitversicherung. **Das Bauen in eigener Regie und die Nachbarschaftshilfe ist in der PHV nicht versichert.** Versichert ist nur die Eigenschaft als Bauherr oder Unternehmer. Das Bauen in eigener Regie ist in unserem Grundsatz der eigenständigen BHH, im Gegensatz zu anderen VU inkludiert.

83. Wie sieht es mit kleiner gewerblicher Nutzung von Tieren aus? z.B. Lehrer nimmt Golden Retriever mit in den Unterricht als Therapiehund? Das war bisher in BOXflex mitversichert.

Wird mit dem Hund kein zusätzliches Einkommen erzielt, akzeptieren wir Mitversicherung über die private THV. U.a. der Diensthund z.B. des Polizisten ist mitversichert.

Es handelt sich hier um eine verkürzte Erläuterung des Versicherungsumfangs. Maßgeblich sind die Allgemeinen Versicherungsbedingungen. Alle Informationen rund um Privat-Schutz und die Bedingungen finden Sie [hier](#).



1.2. aus Schäden aus dem Halten, Hüten oder Führen von Tieren, die zu dienstlichen bzw. beruflichen Zwecken verwendet werden; dieser Versicherungsschutz besteht auch, wenn dienstlich/beruflich anvertraute Tiere außerhalb der Dienst-/ Berufstätigkeit betreut werden

84. Wie definiert sich eine "nicht gewerbsmäßige" Reitbeteiligung? Bei der Reitbeteiligung geht es doch auch darum, sich die Kosten für das Pferd zu teilen. Also fließt Geld.

Vgl. THV Teil A Ziff: 2.2.6 "...der nicht gewerbsmäßigen Reitbeteiligung (Reitbeteiligungen sind auf gewisse Dauer angelegte Rechtsverhältnisse über die regelmäßige Benutzung des versicherten Reitpferdes gegen Beteiligung an den Unterhaltskosten).

85. Gelten Mietsachschäden an Pferdeanhängern mitversichert?

Vgl. THV Teil A Ziff 9.2: Schäden an gemieteten, geliehenen, gepachteten oder gefälligkeitshalber Überlassenen beweglichen Sachen eingeschlossen ist – abweichend von Teil B Ziffer 7.6. – die gesetzliche Haftpflicht des Versicherungsnehmers ausschließlich wegen Sachschäden (nicht jedoch wegen sich daraus ergebender Vermögensschäden) durch Beschädigung oder Zerstörung an/von gemieteten, geliehenen, gepachteten oder gefälligkeitshalber überlassenen fremden beweglichen Sachen, die nicht Einrichtungsgegenstände/Inventar in Zimmern von Beherbergungsbetrieben, Ferienwohnungen und -häusern sind.

86. Ist ein zweites Studium mitversichert?

Ja, ein zweites Studium ist mitversichert.

87. Ist in der PHV bei den Mietsachschäden, auch der Fall versichert, wenn Katzen die Wände zerkratzen und Urin absondern?

Ja, dies ist versichert.

88. Wie sieht es mit einer Versicherung bei einer gemieteten Jolle aus?

Ja, auch hier besteht ein Versicherungsschutz.

89. Wie ist die Regelung, wenn man den Wagen falsch tankt und losfährt und es zu einem Motorschaden kommt?

Es besteht ein Versicherungsschutz für das Auspumpen des KFZ-Tanks bei fremden Fahrzeugen.

90. Bei Boxflex (Premium) wird die SB der Vollkasko unbegrenzt erstattet. Wurde dies geändert?

Nein, dies wurde nicht geändert.

Es handelt sich hier um eine verkürzte Erläuterung des Versicherungsumfangs. Maßgeblich sind die Allgemeinen Versicherungsbedingungen. Alle Informationen rund um Privat-Schutz und die Bedingungen finden Sie [hier](#).



91. Wie werden zusammenlebende Personen aus einer Familie versichert (z.B. zwei Schwestern oder Mutter-Tochter, beide volljährig)?

In dieser Konstellation ist ein Mehrpersonenhaushalt zu versichern, dann sind alle, die im Haushalt leben, mitversichert.

92. Folgender Fall: MFH (jetzt 3 WE), der VN bewohnt das Objekt selbst in einer WE, 2 sind vermietet. Was muss jetzt abgeschlossen werden? PHV mit Baustein Vermietung und 2 Wohnungen (wobei ja EFH und ZFH im Grundschutz versichert sind, also eigentlich nur EINE zusätzlich vermietete WE); also 2 Fragen? oder eine eigene HuG mit 3 WE?

Entscheidend ist, um welche Art von Gebäude (EFH/ZFH oder MFH) es sich handelt und dann wie viele WE davon vermietet werden. In diesem Beispiel ist es ein MFH mit 3 WE, also ist eine Deckung über EFH/ZFH ausgeschlossen. Damit sind 2 Einheiten über den Baustein Vermietung in der Privathaftpflicht versicherbar.

93. Verlust eigene Schlüssel, sind hier auch Autoschlüssel versichert, wenn ja gilt das auch für Firmenwagen?

In der komfort Linie sind eigene Schlüssel mitversichert, jedoch nur zu der selbstgenutzten Immobilien nach Teil A Abschnitt 1 Ziffer 6.3.1.1. bis 6.3.1.4. Eigene Autoschlüssel sind nicht versichert.

Beim Verlust fremder Schlüssel wären auch Autoschlüssel mitversichert, da dort keine Einschränkung und explizierte Nennung von Hausschlüsseln erfolgt ist. Damit wären auch Autoschlüssel von Firmenwagen mitversichert.

Produkt: Nebensparten

94. Ist Bauherrenhaftpflicht und Bauleistungsversicherung über Privat-Schutz gemeinsam abschließbar?

Die Bauherrenhaftpflicht ist aufgrund der abweichenden Laufzeiten nicht mit den anderen Sparten zusammen in einem Schritt abschließbar. Die BHH läuft immer drei Jahre, die andere Sparten haben eine Laufzeit von maximal einem Jahr.

Es handelt sich hier um eine verkürzte Erläuterung des Versicherungsumfangs. Maßgeblich sind die Allgemeinen Versicherungsbedingungen. Alle Informationen rund um Privat-Schutz und die Bedingungen finden Sie [hier](#).



Prozesse: Neugeschäft

95. Können im Bündel unterschiedliche Beginne eingegeben werden?

Nein, die Police hat nur ein Beginn-Datum.

96. Kann ein späterer Versicherungsbeginn angegeben werden (Vordatierung)?

Ja, bis zu einem Jahr ist auf Ebene der Police möglich.

97. Gibt es eine Police bei mehreren Sparten und wie funktioniert dies im Web-Service?

Es handelt sich um einen Bündel-Webservice, es können also auch über Vergleicher mehrere Verträge in einer Police gebündelt werden. Bei den Hauptsparten bietet das kein Vergleicher an, aber zum Beispiel die Bündelung einer PHV mit einer DHV wird ebenso angeboten wie eine PHV mit THV.

98. Warum muss in der VGV ein Vorversicherer angegeben werden, bei VHV, PHV nicht?

Weil es nur bei der VGV eine automatische Vorversicherer-Anfrage gibt, die nach Vertragsschluss angestoßen wird.

99. Ist geplant, dass kurzfristig als Sicherheit für den Makler ein vom Kunden unterschreibbarer Antrag im Portal erzeugbar ist?

Ja, dies wird als freiwillige Option für den Makler gerade diskutiert.

100. Wo kann man den 5% -Rabatt für Beamte eingeben?

Durch die Eingabe der Zielgruppe wird automatisch der richtige Preis berechnet

101. Liegt der Sideletter der Police bei oder gibt es den Hinweis, dass er vereinbart gilt?

Vereinbarungen aus dem Sideletter sind in der Police enthalten.

102. Wo kann die Vorversicherung in Haftpflicht oder Hausrat eingegeben werden?

In PHV und VHV gibt es keine Abfrage der Vorversicherung mehr, daher ist diese Angabe nicht notwendig.

Es handelt sich hier um eine verkürzte Erläuterung des Versicherungsumfangs. Maßgeblich sind die Allgemeinen Versicherungsbedingungen. Alle Informationen rund um Privat-Schutz und die Bedingungen finden Sie [hier](#).



103. Wie stellt ein Blindpool Ersatzanträge ohne Zugang zum Makler-Extranet?

Wenn es darum geht, einen bestehenden Altvertrag (BOXflex, BOXplus etc.) auf Privat-Schutz umzustellen, dann geht das aktuell nur über einen "echten" Neuantrag und ein separates Storno der Altpolice über Operations. Für angemeldete User geht das in ein paar Tagen auch mit dem gezeigten BT-Prozess "Neuantrag mit Einschluss gegen Storno". Wenn es darum geht, einen bestehenden Privat-Schutz-Vertrag zu verändern, dann geht das aktuell nur mit einer E-Mail an Operations. Der Makler muss separat das Storno des Altvertrags (BOXflex, BOXplus etc.) anstoßen und darauf achten, dass er die neue VS-Nr von Privat-Schutz

104. Wann wird dem Makler nach der Durchleitung eines Privat-Schutz Antrages mit späterem Beginn der Vertrag im Makler Extranet angezeigt? Die VS-Nr. ist sofort sichtbar und der Makler erhält eine Annahmestätigung, bei Eingabe der VS-Nr bzw. der Suche im Archiv erscheint der Hinweis: "Die von Ihnen angeforderten Daten sind nicht in der Datenbank vorhanden."

Normalerweise wird der Vertrag spätestens am nächsten Tag angezeigt. Der Status ist "policiert", wenn der Vertrag schon begonnen hat oder in weniger als sechs Wochen beginnt. Der Status ist "angenommen", wenn der Vertrag erst später startet. Dann gibt es im Portal auch noch keine Police, sondern nur die Antragsannahmestätigung. Aktuell kommt es leider noch bei einigen Vorgängen zu Hellaussteuerungen (z.B. Ersatzgeschäft von VEMA oder auch Makler, die sehr seltsame Sachen machen (wir haben einen Fall, der innerhalb von 5 Minuten vier Mal eingereicht wurde)), bei denen dauert es, bis der Vorgang im Portal zu sehen ist, weil die manuell verarbeitet werden müssen. Status im GeVo-Archiv sollte dann "gesendet" sein, wenn er digital kam aber einen Fehler ausgelöst hat. Vorgänge, die uns per E-Mail erreichen, sind grundsätzlich erst nach Verarbeitung sichtbar!

105. Können Makler bzw. MFA im Privat-Schutz den Tarif "Versicherungsangestellter" mit 25 % Nachlass (ohne Provision) für sich selber wählen?

Ja, das geht in unseren Rechnern

106. Bei VGV MFH und Anrede "Firma" oder "Firma ohne Anrede" und dann Vorschlag erzeugen, kommt der Hinweis auf einen Übertragungsfehler

Die BT kann grundsätzlich keine bestehenden Partner / Interessenten ändern. Wenn also ein Vorgang einmal gespeichert oder ein Vorschlag erstellt ist, dann können gewisse Daten (z.B. Anrede) nicht mehr geändert werden. Dann muss leider ein neuer Vorgang angelegt werden.

Es handelt sich hier um eine verkürzte Erläuterung des Versicherungsumfangs. Maßgeblich sind die Allgemeinen Versicherungsbedingungen. Alle Informationen rund um Privat-Schutz und die Bedingungen finden Sie [hier](#).



Prozesse: Bestandsgeschäft und Migration

107. Wie stellt man einen BOXflex-Vertrag auf Privat-Schutz um?

Bitte öffnen Sie dazu den Online-Tarifrechner aus der Kundenübersicht heraus auf. Wenn Sie dann Privat-Schutz auswählen, wird im Tarifrechner abgefragt, welche Vorverträge umgestellt werden sollen. Achtung: Über diesen Prozess wird immer eine Police insgesamt storniert. Wenn nur einzelne Vertragsbestandteile storniert werden sollen, nutzen Sie bitte den Weg ohne Verträge umzustellen und lassen die Verträge von AXA manuell stornieren.

108. Soll man alte BOXflex-Kunden generell umstellen? Oder gibt es Verschlechterungen in den neuen Tarifen?

Es gibt keine Verpflichtung zur Umstellung. Je nach den Bedürfnissen des Kunden ist zu prüfen, ob eine Umstellung sinnvoll ist. Nutzen Sie hierzu die zur Verfügung gestellten Synopsen.

109. Vertragsumstellung von BOXplus: Ist in der HUG die Anzahl dann auch unbegrenzt

Nein, bei der Umstellung gelten die Kriterien von Privat-Schutz.

110. Wenn ein Kunde eine Bestätigung der PHV benötigt (z. B. für Skiurlaub in Italien), wo und wie kann ich diese abrufen?

Über Vertragsservice anstoßen, ist danach sofort im Schriftwechsel-Archiv abrufbar, wird spätestens am nächsten Tag per Post an den Kunden versandt.

111. Kann oder muss ich auch gleich auf das neue Produkt ändern?

Aufgrund der Umstellung auf das neue Bestandssystem wird es bei Tarifgenerationen vor BOXflex tatsächlich nur die Möglichkeit geben, auf Privat-Schutz umzustellen: Bessere Leistungen zu häufig attraktiveren Preisen. Wir unterstützen die Makler:innen gerne bei der Umstellung!

112. An wen kann ich mich wenden, wenn ich Änderungen zu einem nicht mehr änderungsfähigen, bestehenden Vertrag aufgeben muss?

Bitte wenden Sie sich bei Änderungen (egal welcher Tarif) immer wie bisher bei unserem Vertriebspartnerservice AXA-SUHK-Privat@axa.de, 0221 148-50101. BOXflex Verträge können Sie ab Ende Mai selbst in My AXA Makler ändern.

113. Wie können Änderungen der Zahlweise durchgeführt werden?

Über den Vertriebspartnerservice: AXA-SUHK-Privat@axa.de, 0221 148-50101

Es handelt sich hier um eine verkürzte Erläuterung des Versicherungsumfangs. Maßgeblich sind die Allgemeinen Versicherungsbedingungen. Alle Informationen rund um Privat-Schutz und die Bedingungen finden Sie [hier](#).



**114. Bei Änderungen in Privat-Schutz oder bei migrierten BOXflex-Verträgen:
Kann ich von einer vorläufigen Deckung bis zur Dokumentierung der Änderung
ausgehen?**

Hier ändert sich nichts gegenüber dem bisherigen Vorgehen: Wenn Sie uns eine Änderung bei Operations per Mail aufgeben, diese aber noch nicht verarbeitet wurde, würden wir im Schadenfall leisten. Anders bei Änderungsanfragen, die nicht erfüllt werden können.

115. Wie erfahre ich die neue Prämie für eine Änderung?

Wenn der Prozess "Ersatzgeschäft" (Neuantrag mit Einschluss gegen Storno) dafür benutzt wird, dann über My AXA Makler. Wenn der Vorgang über Vertriebspartnerservice verarbeitet wird, dann nach Dokumentation.

**116. Bleibt die Versicherungsscheinnummer gleich, wenn die Bestandsverträge
migriert werden?**

Nein, mit der Migration auf das neue Bestandssystem wird sich die Versicherungsscheinnummer ändern. Ihr Kunde wird per Brief informiert, häufig im Rahmen der dann folgenden Beitragsrechnung. Sie können die neue Versicherungsscheinnummer im System erkennen (Kundenansicht)

117. Werden die neuen Versicherungsscheinnummern per BIPRO geliefert?

Ja, werden sie.

**118. Wenn ein migrierter Vertrag auf Privat-Schutz umgestellt wird, bekommt
er dann wieder eine neue VNR? Also einmal mit Migration und einmal mit
Umstellung auf Privat-Schutz?**

Im Rahmen der Migration erhalten alle Verträge neue VNRs. Wenn dann bei einer späteren Änderung auf Privat-Schutz umgestellt wird, handelt es sich um einen neuen Vertrag – ebenfalls mit neuer VNR.

**119. Welche BiPRO-Normen kann Privat-Schutz - speziell im
Änderungsgeschäft? Prozesse Bestandsgeschäft**

Privat-Schutz unterstützt die Norm 421 (TAA) sowie 430.4 (Non-TAA). Die Änderungsnorm 502 ist noch nicht umgesetzt, da zunächst Kraftfahrt mit dieser Funktionalität ausgestattet wird.

Es handelt sich hier um eine verkürzte Erläuterung des Versicherungsumfangs. Maßgeblich sind die Allgemeinen Versicherungsbedingungen. Alle Informationen rund um Privat-Schutz und die Bedingungen finden Sie [hier](#).



120. Stehen die verbesserten Schadeninformationen ab Einführung Privat-Schutz auch für die alten Tarife zur Verfügung?

Die verbesserten Schadeninformationen stehen nach Migration für alle Schäden zur Verfügung, die dann neu angelegt werden. Ein im alten System bereits angelegter Schaden verbleibt bis zur Erledigung dort. Das neue System kommt also nur zum Tragen, wenn der Schaden vollständig im neuen System bearbeitet wird. Verträge, die in im alten SUH-Bestandssystem verbleiben, kommen nicht in den Genuss des neuen Systems.

121. Welche Verbesserungen erhalten BOXflex Verträge bei der Migration auf das neue Bestandssystem?

Alle bisherigen Leistungen bleiben in vollem Umfang erhalten. Darüber hinaus ergeben sich die folgenden Verbesserungen:

Bisher: Baustein Premium in VHV und PHV -> Neu: zusätzlich Baustein Bestleistungs-Garantie

Bisher: Grundschutz PHV -> Neu: zusätzlich Baustein Premium für alle PHV-Verträge

Alle Details hierzu sind hier zu finden: [Die neue BOXflex-Produktwelt - bessere Leistungen \(axa.de\)](https://www.axa.de/boxflex)

122. Stimmt es, dass es ein Update von bestehenden BOXflex-Tarifen gibt?

Ja, weitere Informationen unter: <https://www.axa.de/pk/haus-wohnung/p/boxflexneu>

123. Wie stellt ein Blindpool Ersatzanträge ohne Zugang zum Makler-Extranet?

Wenn es darum geht, einen bestehenden Altvertrag (BOXflex, BOXplus etc.) auf Privat-Schutz umzustellen, dann geht das aktuell nur über einen "echten" Neuantrag und ein separates Storno der Altpolice über Operations. Für angemeldete User geht dies auch mit dem gezeigten BT-Prozess "Neuantrag mit Einschluss gegen Storno". Wenn es darum geht, einen bestehenden Privat-Schutz-Vertrag zu verändern, dann geht das aktuell nur mit einer E-Mail an Operations. Der Makler muss separat das Storno des Altvertrags (BOXflex, BOXplus etc.) anstoßen und auf die neue VS-Nr von Privat-Schutz achten.

Es handelt sich hier um eine verkürzte Erläuterung des Versicherungsumfangs. Maßgeblich sind die Allgemeinen Versicherungsbedingungen. Alle Informationen rund um Privat-Schutz und die Bedingungen finden Sie [hier](#).