

# Häufige Fragen (FAQs)

Sie fragen, wir antworten.



Die häufigsten Fragen zum Versicherungs- und Dienstleistungsangebot haben wir hier für Sie zusammengestellt. Bleiben noch Fragen offen?

Gerne beantworten wir spezielle Fragen auch persönlich. Schreiben Sie uns (E-Mail) oder rufen Sie uns an – gratis unter: 0800 055 088.

## Allgemeine Fragen

---

» **Wo erhalte ich weitere Informationen und Beratung?**

Bei Allianz24.ch finden Sie rund um die Uhr Zugang übers Internet. Wünschen Sie zu einem bestimmten Punkt weitere Informationen und Tipps, steht Ihnen überdies unser erfahrenes Beraterteam unter 0800 055 088 gerne zur Verfügung.

» **Wie kann ich die Offerte, die ich gerade gerechnet habe, anpassen?**

Kein Problem – rufen Sie uns bitte unter 0800 996 996 an und wir werden Ihnen umgehend ein neues Angebot ausstellen, das die Änderungswünsche berücksichtigt.

» **Wie kann ich das Angebot von Allianz24.ch annehmen?**

Um Ihr persönliches Angebot zu akzeptieren, können Sie uns entweder telefonisch unter 0800 996 996 kontaktieren oder den unterschriebenen Antrag per Post an Allianz24.ch, Postfach, CH-8048 Zürich senden. Wählen Sie den für Sie angenehmsten Kommunikationsweg.

» **Ich möchte in meine Police von Allianz24.ch weitere Deckungen einschliessen. Wie muss ich vorgehen?**

Kontaktieren Sie uns in einem solchen Fall bitte telefonisch (0800 055 088), wir beraten Sie individuell, kompetent und schnell.

» **Bin ich mit meiner Versicherung von Allianz24.ch auf der ganzen Welt versichert?**

Das unterscheidet sich je nach der Art Ihrer Versicherung:

### Hausratversicherung

Der Versicherungsschutz gilt nur an dem in Ihrer Police aufgeführten Standort. Für Sachen, die sich vorübergehend ausserhalb dieses Standortes befinden, besteht Versicherungsschutz während maximal 2 Jahren auf der ganzen Welt.

### Privathaftpflichtversicherung

Der Versicherungsschutz gilt weltweit.

### Fahrzeugversicherungen

Der Versicherungsschutz erstreckt sich auf Europa und die Länder gemäss der internationalen grünen Versicherungskarte. Im Detail sind das heute die folgenden Länder:

- Schweiz
- Fürstentum Liechtenstein
- Albanien
- Andorra

- Belgien
- Bosnien-Herzegowina
- Bulgarien
- Dänemark
- Deutschland
- Estland
- Finnland
- Frankreich
- Griechenland
- Irland
- Island
- Italien
- Kroatien
- Lettland
- Litauen
- Luxemburg
- Malta
- Mazedonien
- Niederlande
- Norwegen
- Österreich
- Polen
- Portugal
- Rumänien
- Schweden
- Serbien-Montenegro
- Slowakei
- Slowenien
- Spanien
- Tschechische Republik
- Türkei
- UK / Grossbritannien / Nordirland
- Ungarn
- Zypern

» **Wenn ich meine Versicherung vorzeitig kündige, z.B. im Schadenfall, erhalte ich dann die Restprämie zurückerstattet?**

Ja. Die Teilbarkeit der Prämie ist im Versicherungsvertragsgesetz (VVG) vorgeschrieben. Wenn Sie also im Falle eines Halter- oder Fahrzeugwechsels oder nach einem Schadenfall kündigen und zu Allianz24.ch wechseln, erhalten Sie vom früheren Versicherer die anteilige Restprämie zurückerstattet.

» **Kann ich meine Prämie im Lastschriftverfahren bezahlen?**

Ja. Die einfache Erledigung von Prämienzahlungen via LSV erfordert bloss eine Einzugsermächtigung an Ihre Bank oder an die Post. Bitte wenden Sie sich für die Zustellung der entsprechenden Unterlagen zuerst an Allianz24.ch unter Tel. 0800 055 088.

» **Kann ich meine Prämie mit Kreditkarte bezahlen?**

Zurzeit ist eine Begleichung der Prämie per Kreditkarte nicht möglich. Wir sind aber bestrebt, Ihnen diesen Service in Zukunft zu bieten.

» **Ich bin umgezogen. Wie kann ich Allianz24.ch über meine neue Adresse informieren?**

In diesem Falle bitten wir Sie um Benachrichtigung unter 0800 055 088 oder per E-Mail an [contact@allianz24.ch](mailto:contact@allianz24.ch).

## Fragen zu Fahrzeugversicherungen

---

- » **Ich habe ein zweites Auto, das ich allerdings nur selten benutze. Benötige ich dafür eine separate Versicherung?**  
Nein. Der Ausfahrt mit dem Zweitwagen steht nichts im Wege. Sie benötigen lediglich eine Wechselnummer, die Sie für beide Fahrzeuge benutzen können. Dabei bezahlen Sie nur die Prämie für das teurere Fahrzeug.  
Für die speditive Ausstellung einer Wechselschildpolice von Allianz24.ch kontaktieren Sie uns bitte unter 0800 055 088.
- » **Ich benutze gelegentlich fremde Motorfahrzeuge. Wie kann ich mich da versichern?**  
Wer gelegentlich mit fremden Motorfahrzeugen fährt, kann in seiner Privathaftpflichtversicherung auch die an einem benützten fremden Fahrzeug verursachten Schäden versichern. Dazu ist im Antrag die entsprechende Frage mit «Ja» zu beantworten. In diesem Fall mitversichert sind i.Ü. auch die «Mallorca-Deckung» (siehe Mallorca-Deckung), ein allfälliger Bonusverlust bei der Haftpflichtversicherung des benützten Fahrzeugs sowie die mit dem Fahrzeug verursachten Drittschäden, welche durch die bestehende Motorfahrzeug-Haftpflichtversicherung nicht versichert sind.
- » **Ich habe bei meiner bisherigen Versicherung einmal einen Fahrzeugschaden angemeldet. Hat das einen Einfluss auf meine Bonuseinstufung bei Allianz24.ch?**  
Allianz24.ch rechnet für Neukunden max. zwei Schäden innerhalb der letzten fünf Jahre nicht in die Bonusstufe ein. Sie können deshalb weiterhin von Ihrer Bonusstufe profitieren, die aufgrund Ihrer Lenkerfahrung (Datum der Führerausweisprüfung) berechnet wird.
- » **Ich besitze einen Oldtimer. Kann ich diesen bei Allianz24.ch versichern?**  
Wir unterbreiten Ihnen gerne ein attraktives Versicherungsangebot – kontaktieren Sie uns bitte unter 0800 055 088.
- » **Ich möchte mit meinem Fahrzeug zu Allianz24.ch wechseln. Wie muss ich vorgehen?**  
Bei einem Fahrzeugwechsel im Verlauf des Jahres können Sie bei Allianz24.ch ohne Verlust der anteiligen Restprämie unterschreiben. Gleiches gilt nach einem Schadenfall (14 Tage nach der Auszahlung). Reguläre Kündigungen müssen in der Regel 3 Monate vor Vertragsablauf erfolgen.

## Fragen zur Hausrat- und Privathaftpflichtversicherung

---

- » **In welchen Kantonen kann ich eine Hausratversicherung von Allianz24.ch abschliessen?**  
Fast überall. Es gibt aber einige Spezialfälle: In den Kantonen Nidwalden und Waadt hat die kantonale Gebäudeversicherung ein Monopol auf Hausratversicherungen gegen Feuer- und Elementarschäden. Deshalb können wir in diesen beiden Kantonen diesen Bestandteil der Hausratversicherung nicht anbieten.  
In den Enklaven Büsingen und Campione sind unsere Hausratversicherungen generell nicht erhältlich.
- » **Was bedeutet «Unterversicherung»?**  
Eine Unterversicherung liegt vor, wenn die vereinbarte Versicherungssumme tiefer ist als der Wiederbeschaffungswert des gesamten Hausrates. Besteht eine Unterversicherung, kann im Schadenfall eine Kürzung der Entschädigung erfolgen (auch bei einem blossen Teilschaden).  
Folgende Tipps helfen, eine Unterversicherung – und damit eine Kürzung im Schadenfall – zu vermeiden:
  - Überprüfen Sie regelmässig, ob die Versicherungssumme dem aktuellen Wiederbeschaffungswert (Neuwert) Ihres Hausrats entspricht.
  - Kalkulieren Sie bei der Bestimmung der Versicherungssumme eine Reserve für künftige Neuanschaffungen ein (in der Regel 10%).
  - Nutzen Sie den Summenrechner der Allianz24.ch. Er unterstützt Sie einfach und schnell in der Ermittlung der korrekten Höhe Ihrer Hausratversicherungssumme.
- » **Welche Arten von Diebstahl werden von der Allianz24.ch gedeckt?**  
In der Hausratversicherung von Allianz24.ch sind alle drei Arten des Diebstahls versichert:
  - Einbruchdiebstahl;  
d.h. Diebstahl durch Täter, die gewaltsam in ein Gebäude oder in einen Raum eines Gebäudes eindringen oder darin ein Behältnis aufbrechen

- Beraubung;  
d.h. Diebstahl unter Androhung oder Anwendung von Gewalt sowie Diebstahl bei Unfähigkeit zum Widerstand infolge von Tod, Ohnmacht oder Unfall
  - Einfacher Diebstahl;  
d.h. Diebstahl, der weder als Einbruchdiebstahl noch als Beraubung gilt. Diebstahl aus abgeschlossenen Fahrzeugen gilt beispielsweise als einfacher Diebstahl
- » **Wozu benötige ich eine Privathaftpflichtversicherung?**  
Ein Missgeschick ist schnell passiert, nicht bloss dem übermütigen Jungen, der mit dem Fussball eine Fensterscheibe zerschlägt. Häufig bleibt es jedoch nicht bei einem kleinen Sachschaden. Oft werden auch Personen verletzt. Dabei kann ein immenser Schaden entstehen. Die Haftpflichtversicherung schützt Sie hier vor finanziellen Verlusten.
- » **Wann werde ich haftpflichtig?**  
Damit jemand haftpflichtig wird, muss unter anderem auch der so genannte Haftungsgrund vorliegen. In der ausservertraglichen Haftung wird dabei zwischen der Verschuldenshaftung (Absicht, Fahrlässigkeit) und der Kausalhaftung (milde und scharfe Kausalhaftung) unterschieden.  
Während die Verschuldenshaftung ein Verschulden des Schädigers voraussetzt (OR Art. 41), reicht bei der Kausalhaftung bereits das Vorliegen des im Gesetz genannten haftungsbegründenden Tatbestandes. Zur milden Kausalhaftung zählen z.B. die Haftung des Tierhalters, des Werk- und Grundeigentümers oder des Familienoberhaupts.
- » **Was bringt mir der «Wohnschutzbrief», den ich als Option zu meiner Hausratversicherung abschliessen kann?**  
Der Wohnschutzbrief wird auch als «Pannenhilfe zu Hause» bezeichnet. Wer ihn abschliesst, profitiert in Notfällen von der kostenlosen Organisation und Übernahme von Sofortmassnahmen.  
Der Servicevertrag für Notfälle im Haushalt organisiert Ersatzgeräte, Installateur, Schlüsseldienst und vieles mehr.
- » **Wie funktioniert der Sperrservice in meiner Hausratversicherung?**  
Mit diesem unkomplizierten und kostenlosen Versicherungsschutz können Sie bei Diebstahl oder Verlust mit einem einzigen Anruf die betroffenen Bank-, Post-, Kredit-, Kundenkarten u.Ä. sofort sperren lassen. Voraussetzung für den Versicherungsschutz ist die vorgängige Registrierung der Daten mit dem Deklarationsformular, das Sie mit der Zustellung der Versicherungspolice erhalten.

## Fragen zur Rechtsschutzversicherung

---

- » **Wofür benötige ich eine Rechtsschutzversicherung?**  
Die Rechtsschutzversicherung hilft Ihnen mit spezialisierten Juristen bei unterschiedlichsten Rechtsstreitigkeiten. Sie greift z.B. bei vertragsrechtlichen Problemen mit dem Vermieter oder dem Arbeitgeber. Auch bei Auseinandersetzungen mit Versicherungen oder im Straf- und Administrativverfahren leistet sie wertvollen Support.
- » **Wodurch unterscheiden sich Privat- und Verkehrsrechtsschutz?**  
Die Verkehrsrechtsschutzversicherung schützt Sie vor den rechtlichen und finanziellen Folgen eines Verkehrsunfalles. Die Privatrechtsschutzversicherung hingegen schützt und unterstützt in Fällen des Arbeits-, Miet-, Vertrags-, Schadenersatz- oder Strafrechts. Überdies leistet sie wertvolle Rechtsberatung.

## Fragen zu Schaden

---

» **Wie und wo kann ich einen Schaden melden?**

Schadenfälle können Sie telefonisch (+41 800 055 088) oder online über [www.allianz24.ch](http://www.allianz24.ch) anmelden.

» **Ich habe einen Glasschaden an meinem Fahrzeug. Wo kann ich diesen reparieren lassen?**

Für Glasschäden arbeiten wir offiziell mit Carglass zusammen. Dort wird Ihnen schnell und unkompliziert geholfen: 0800 818 018 (Gratisnummer). Profitieren Sie vom exklusiven Recht, den Ort der Reparatur selbst wählen zu können (z.B. zu Hause, im Büro)!

» **Was bedeutet «Fahrlässigkeit»?**

Fahrlässigkeit liegt vor, wenn der Schadenverursacher nicht die durchschnittliche Sorgfalt walten lässt, welche eine andere Person unter den gleichen Umständen anwenden würde. Es wird zwischen leichter und grober Fahrlässigkeit unterschieden. Während bei leichter Fahrlässigkeit die gebotene Sorgfalt ausser Acht gelassen wird, werden bei grober Fahrlässigkeit elementarste Vorsichtsgebote missachtet, zu deren Einhaltung eine Person verpflichtet ist.

Bei grobfahrlässig verursachten Schäden steht dem Versicherer ein gesetzliches Regressrecht zu. In der Privathaftpflichtversicherung besteht die Möglichkeit, mit dem Einschluss der Option «Verzicht auf Leistungskürzung bei grober Fahrlässigkeit» dieses gesetzliche Kürzungsrecht des Versicherers auszuschliessen.