



SCHWEIZERISCHES  
KONSUMENTENFORUM kf

# Merkblatt AVB

# Allgemeines

**Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) sind vertragliche Klauseln, die zur Standardisierung und Konkretisierung von Massenverträgen dienen. Im Versicherungsbereich werden diese AVB (Allgemeine Versicherungsbedingungen oder allgemeine Vertragsbedingungen) genannt.**

Ein Versicherungsvertrag besteht aus der Versicherungspolice, den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (abgekürzt AVB) und teilweise weiteren Unterlagen. Diese Dokumente sind wichtige Fundstellen, um die zwischen Versicherer und Kunde vereinbarten Rechte und Pflichten zu kennen.

AVB haben im Regelfall ein kleingedrucktes Format, wodurch sie nicht unbedingt zum Lesen animieren. Dies führt oft dazu, dass sie vom Kunden ohne gelesen zu werden „ad acta“ gelegt werden. In einem Schadenfall kann es dann vorkommen, dass die in die Versicherung gesetzte Erwartung nicht oder nicht in vollem Umfang erfüllt wird.

Eine solche Situation kann unter Berücksichtigung nachfolgender Ausführungen verhindert werden.

## Was sind AVB?

**AVB sind vorformulierte Vertragsbestimmungen. Sie regeln das Versicherungsverhältnis sehr detailliert. Deshalb sind sie die wichtigste Fundstelle für Fragen im Zusammenhang mit den Rechten und Pflichten im Versicherungsvertrag.**

Die AVB müssen aber immer im Zusammenhang mit dem Policen-Dokument angeschaut werden. So findet sich zum Beispiel die Antwort auf die Fragestellung, über welche Dauer ein Versicherungsvertrag oder welcher konkrete Versicherungsschutz abgeschlossen worden ist, auf der Police.

Die AVB bestimmen im Wesentlichen, in welchen Fällen Versicherungsschutz besteht, aber auch für welche Ereignisse ein solcher nicht gegeben ist. Sie klären auf über das Vorgehen im Schadenfall, aber auch über geltende Fristen (z.B. Frist zur Kündigung eines Vertrages) oder generell zu den Rechten und Pflichten der Vertragsparteien.

## Warum braucht es AVB?

**Versicherungsgesellschaften schliessen täglich eine Vielzahl von inhaltlich ähnlichen Verträgen ab. Zwecks Erleichterung dieser Vertragsschliessungen, d.h. damit nicht jeder dieser zahlreichen Verträge individuell ausgearbeitet werden muss, werden sogenannte AVB im Voraus für die jeweiligen Versicherungsleistungen vorformuliert.**

Im Regelfall gibt es pro Versicherungsprodukt eine spezifische AVB, welche punkto Versicherungsschutz den spezifischen Gegebenheiten der entsprechenden Versicherung Rechnung trägt. Ausserdem dienen sie der Konkretisierung und Ergänzung der bloss punktuell geregelten Bestimmungen im Gesetz, insbesondere das Versicherungsvertragsgesetz. Die AVB dienen somit nicht der Benachteiligung des Versicherungsnehmers, sondern der Klärung und Vereinfachung der rechtlichen Beziehungen im Versicherungswesen.

## In welcher Form erhält man AVB?

**Auf den Inhalt der AVB wird vom Versicherungsberater oder mit einfachen schriftlichen Informationen vor dem Vertragsschluss hingewiesen und sie werden in Papier oder elektronischer Form an die Kunden abgegeben.**

Der Versicherungsnehmer muss also über den Inhalt informiert werden, er muss die AVB vor Abschluss der Versicherung im Besitz haben bzw. Zugang zu denselben erhalten (z.B. via eines Kundenportales). Aber Achtung, die AVB selbst müssen nicht unterschrieben werden, sie gelten mit dem Abschliessen der Versicherung im Allgemeinen als genehmigt und sind integrierender Bestandteil des Versicherungsvertrages.

## Auf was muss bei AVB geachtet werden?

**AVB sind auf die jeweilige Versicherung, welche man abschliesst zugeschnitten. Sie können sich daher inhaltlich unterscheiden. Wichtig ist jeweils, dass die grundlegend vertragsbestimmenden Bedingungen beachtet werden.**

Folgende Punkte sollten in jedem Fall besonders zur Kenntnis genommen werden:

- **Versicherungsschutz:** welche Ereignisse sind versichert, aber auch für welche Ereignisse und Gegebenheiten kein Versicherungsschutz besteht oder wo die Versicherungsleistungen maximiert sind; Aber Achtung: welcher Versicherungsschutz (Risiken) genau abgeschlossen worden ist, findet sich auf der Police. Dieser Punkt ist besonders wichtig, um sicher zu sein, dass die von der Versicherung erwartete Leistung betreffend Versicherungsumfang auch dem entspricht, für was sie abgeschlossen worden ist.
- Was passiert im Schadenfall bzw. wie hat man vorzugehen, um einen Schadenfall anzumelden.
- Welche Rechte, aber auch Pflichten habe ich als Vertragspartner.
- Kündigung: in welchen Fällen und mit welchen Fristen kann ein Versicherungsvertrag gekündigt werden. Wobei Kündigungsfälle, welche sich aus dem Gesetz oder der Rechtsprechung ergeben, wie bspw. bei Versicherungsbetrug, nicht explizit in den AVB aufgeführt werden.

Wichtig ist zudem die Police zusätzlich heranzuziehen, da hier ebenfalls wichtige Vereinbarungen festgehalten werden. Die Vertragsdauer beispielsweise ist nicht in den AVB, sondern in der Police geregelt.

Ferner muss man sich auch bewusst sein, dass gewisse Vertragspunkte nachträglich vom Versicherungsunternehmen abgeändert werden können, sofern dies dementsprechend in den AVB geregelt ist. So können Prämien im Verlaufe des Vertrages angepasst werden. Der Versicherungsnehmer muss über eine solche einseitige Änderung zwingend informiert werden. Der Versicherte hat dann die Wahl, die Anpassung des Vertragsinhaltes zu akzeptieren oder die Kündigung des Vertrages einzureichen. Wobei sich die meisten Versicherungsgesellschaften dieses Abänderungsrecht in den AVB vorbehalten.

Schliesslich sind AVB häufig komplex verfasst, wodurch Kunden manche Regelungen gar nicht nachvollziehen können. Im Zweifelsfalle sollte beim Versicherungsberater nachgefragt werden, was genau gemeint ist, damit man nichts genehmigt, was man nicht verstanden hat. Für den Versicherer besteht ferner eine vorvertragliche Informationspflicht. Er muss den Versicherungsnehmer vor Abschluss des Versicherungsvertrages über den wesentlichen Inhalt desselben informieren.

## In welchem Verhältnis stehen die AVB zum Gesetz?

**Grundsätzlich sind die Bestimmungen der AVB verbindlich, sofern sie von den Versicherten übernommen d.h. mit dem Vertragsabschluss der Versicherung genehmigt werden. Dies allerdings nur innerhalb der gesetzlichen Schranken. So dürfen sie nicht gegen zwingendes Recht verstossen.**

Regelungen, welche als ungewöhnlich gelten, d.h. womit ein Konsument nicht rechnete und auch nicht rechnen musste, da sie den Vertragscharakter wesentlich ändern, sind unwirksam. Es sei denn, der Versicherungsberater hat den Versicherungsnehmer speziell darauf aufmerksam gemacht. Ausserdem dürfen AVB-Klausel nicht zum Nachteil von Privatkunden ausgestaltet werden. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn dem Versicherungsnehmer als schwächere Vertragspartei Pflichten auferlegt werden, die insgesamt in einem Missverhältnis zu den Rechten des Versicherungsunternehmens stehen. Im Übrigen gehen individuelle Abreden der Parteien Bestimmungen den AVB vor.





SCHWEIZERISCHES  
KONSUMENTENFORUM kf

[www.konsum.ch](http://www.konsum.ch)



Dieses Merkblatt wurde mit freundlicher Unterstützung der AXA Winterthur realisiert.

Die Information über die versicherten Risiken, den Versicherungsschutz sowie die wesentlichen Pflichten aus dem Versicherungsvertrag ist Bestandteil einer jeden Beratung. Achten sie bei einer Versicherungsberatung deshalb auf Cicero, das Gütesiegel für kompetente Versicherungsberatung.