
ALLGEMEINE BEDINGUNGEN
FÜR DIE HAUSHALT-ASSISTANCE
(ABHA 2025 gültig ab 01.09.2025)

Inhaltsverzeichnis der ABHA

Art. 1	Was ist Gegenstand der Versicherung?	2
Art. 2	Was gilt als Versicherungsfall? Was gilt als Notfall? Welche Ereignisse sind versichert?	2
Art. 3	Wo gilt die Versicherung? (Örtlicher Geltungsbereich)	2
Art. 4	Wer ist versichert?	2
Art. 5	Für welchen Zeitraum gilt die Versicherung?	2
Art. 6	Welche Leistungen erbringt der Versicherer?	3
Art. 7	Was muss der Versicherungsnehmer im Versicherungsfall tun?	4
Art. 8	Was ist vom Versicherungsschutz ausgeschlossen?	4
Art. 9	Mehrfachversicherung	5
Art. 10	Welche Obliegenheiten im Schadensfall müssen Sie beachten?	5
Art. 11	Rechtsverhältnis nach dem Schadenfall	5
Art. 12	Regressrecht / Subsidiarität	5
Art. 13	Gerichtsstand / geltendes Recht	6
Art. 14	Schadensersatzanspruch gegenüber Dritten / anderen Versicherern	6
Art. 15	In welcher Form sind Erklärungen abzugeben?	6
Art. 16	Haftungsausschluss	6

Gender Hinweis:

Aus Gründen der Lesbarkeit wurde darauf verzichtet, geschlechtsspezifische Formulierungen zu verwenden. Soweit personenbezogene Bezeichnungen nur in männlicher Form angeführt sind, beziehen sie sich auf alle Geschlechter in gleicher Weise.

Art. 1 Was ist Gegenstand der Versicherung?

Die HDI-Haushalt-Assistance ist eine Notfallversicherung für Privathaushalte und kann nur in Kombination mit einer aufrechten Haushaltsversicherung bei der HDI abgeschlossen werden.

Die Haushalt-Assistance ist keine Haushaltsversicherung.

Der Versicherungsschutz dieser Versicherung gilt für Ihren ständigen Wohnsitz, wie auf Ihrer Haushaltsversicherungspolizze angegeben. In weitere Folge wird dieser hier als „Wohnung“ bezeichnet.

Art. 2 Was gilt als Versicherungsfall? Was gilt als Notfall? Welche Ereignisse sind versichert?

Als Notfall wird ein plötzlich und unvorhergesehenes Schadenereignis bezeichnet, dass eine sofortige Maßnahme erfordert, um einen größeren Folgeschaden an den versicherten Sachen zu vermeiden. Dazu zählen folgende Schadenereignisse:

- Funktionsstörungen des Stromversorgungssystems
- Funktionsstörungen der Sanitäranlagen
- Funktionsstörungen des Gasversorgungssystems
- Verschlussene Tür
- Einbruchdiebstahl
- Vandalismusschäden
- Schäden durch Feuer, Explosion, Rauch (gilt nur bei Hotelübernachtung und Rückreisekosten)
- Bedrohung durch Wespen-, Bienen- oder Hornissennester
- Ausfall des Hauptheizungssystems (inkl. der Warmwasserversorgung)

Art. 3 Wo gilt die Versicherung? (Örtlicher Geltungsbereich)

Der Versicherungsschutz erstreckt sich auf den in der Polizze angeführten versicherten Risikoorort, sofern bei den einzelnen Leistungen nicht entsprechende Einschränkungen oder Abweichungen angeführt sind.

Art. 4 Wer ist versichert?

Versicherungsschutz besteht für den Versicherungsnehmer sowie die im gemeinsamen Haushalt lebenden Ehegatten oder Lebensgefährten, die minderjährigen Kinder (auch Enkelkinder, Adoptivkinder, Pflegekinder und Stiefkinder) des VN, seines mitversicherten Ehegatten oder Lebensgefährten; diese Kinder bleiben darüber hinaus bis zur Vollendung des 27. Lebensjahres mitversichert, sofern und solange sie über keinen eigenen Haushalt und kein eigenes regelmäßiges Einkommen verfügen. Eine Lehrlingsentschädigung zählt nicht als eigenes regelmäßiges Einkommen.

Versicherungsschutz besteht auch für weitere mitversicherte Personen in der Haushaltsversicherung (mit Zusatzprämie).

Art. 5 Für welchen Zeitraum gilt die Versicherung?

Der Versicherungsschutz gilt für Versicherungsfälle, die während der Laufzeit des Versicherungsvertrages eintreten. Die HDI-Haushalt-Assistance teilt das rechtliche Schicksal des zugrundeliegenden Haushaltsversicherungsvertrages.

Art. 6 Welche Leistungen erbringt der Versicherer?

Im Rahmen dieses Versicherungsvertrages sind Notfallservices bis zu bestimmten Limits versichert. Die einzelnen Leistungen und deren Limits sind nachstehend angeführt:

Leistungen	Limits
Entsendung und Kostenübernahme eines Schlüsseldienstes	Bis EUR 350,- je Kalenderjahr
Notfallreparaturen nach Einbruch und Vandalismus: Entsendung und Kostenübernahme eines Spezialisten inklusive Materialkosten	Bis EUR 300,- je Versicherungsfall
Entsendung eines Elektro-Installationsservice im Rahmen einer Funktionsstörung des Stromversorgungssystems	Bis EUR 300,- je Versicherungsfall
Entsendung eines Installateurs und Trockenlegungsservice	Bis EUR 300,- je Versicherungsfall bei Gebrechen im Bereich Sanitär, Gas, Wasser und Heizung
Entsendung eines Glasers	Bis EUR 300,- je Versicherungsfall bei Schäden an Verglasung (Türen und Fenster)
Entsendung eines Tischlers	Bis EUR 300,- je Versicherungsfall bei Schäden an Türen und Fenster
Entfernung von Bienen, Wespen, Hornissennestern, Schädlingsbefall	Bis EUR 300,- je Versicherungsfall
Organisation und Kostenübernahme einer Übernachtungsmöglichkeit im Schadensfall	Übernommen werden die Kosten bis EUR 100,- pro Person und pro Nacht, maximal 14 Nächte je Versicherungsfall für Hotelübernachtungen, wenn das versicherte Objekt durch einen Feuer-, Elementar- oder Wasserschaden bzw. Einbruchdiebstahl nicht mehr oder vorübergehend nicht benutzt werden kann.
Rückreisekosten	Übernommen werden die Kosten einer Rückreise, höchstens die Kosten für einen Flug in der Economy-Klasse weltweit für eine Person nach einem Feuer, Elementar- oder Wasserschaden bzw. Einbruchdiebstahl im versicherten Objekt, wenn die Anwesenheit unbedingt erforderlich ist.
Serviceleistungen nach einem Schadensfall	Serviceleistungen nach einem Schadensfall: Organisation - einer erforderlichen Bewachung - Kostenübernahme bis EUR 250,- - einer psychologischen Unterstützung nach Einbruchdiebstahl – Kostenübernahme bis EUR 200,-

Alle obgenannten Limits stehen maximal 3x pro Kalenderjahr zur Verfügung, jedoch bei Schlüssel- und Aufsperrdienst steht das Limit maximal 1x pro Kalenderjahr zur Verfügung.

Funktionsstörung der Sanitäranlagen: Versagen oder Beschädigung der Rohrleitungen oder des Abwassersystems, die zu Wasserschäden in Ihrem Zuhause führen. Dazu gehören auch Rohrbrüche und überlaufende Wassertanks.

Darüber hinaus wird jeder Ausfall von Toilette, Spülkasten, Badewanne, Dusche oder Waschbecken abgedeckt, der zu einem vollständigen Funktionsverlust der einzigen Toilette, Spülkasten, etc. oder aller Toiletten, Badewannen etc. in Ihrem Zuhause führt.

Ausfall des Stromversorgungssystems: Vollständiger Ausfall oder Störung des Stromversorgungssystems in Ihrem Zuhause, wodurch Ihr Zuhause unbewohnbar wird.

Ausfall des Gasversorgungssystems: Vollständiger Ausfall oder Störung des Gasversorgungssystems in Ihrem Zuhause, wodurch Ihr Zuhause unbewohnbar wird.

Schäden, die durch Einbruch oder Vandalismus verursacht werden: Schäden beispielsweise an Türen oder Fenstern, die nicht vorsätzlich von Ihnen oder einem anderen ständigen Bewohner Ihres Zuhauses verursacht wurden und die dazu führen, dass Ihr Zuhause nicht mehr sicher ist.

Verschlossene Tür: Ihr Zuhause ist nicht zugänglich, weil die Schlüssel verloren gegangen sind, gestohlen oder beschädigt wurden oder weil sich die Schlüssel nicht in Ihrem Besitz befinden. Vom Versicherungsschutz umfasst sind Haus- und Wohnungstüren.

Schädlingsbefall: Ratten-, Mäuse-, Kakerlaken- oder sonstiger Schädlingsbefall in Ihrem Zuhause, der dringend beseitigt werden muss, um das Haus bewohnbar zu halten.

Bedrohung durch Wespen-, Bienen- oder Hornissennester: Wenn in Ihrer Wohnung bzw. innerhalb der Grenzen Ihres Grundstücks, eingeschlossenen Terrasse und Garten, vorgenannte Insekten für die Bewohner eine Gefahr darstellen. Bitte beachten Sie:

Wir leisten nicht, wenn aus rechtlichen Gründen das Wespen- oder Hornissennest nicht entfernt werden darf.

Ausfall des Hauptheizungs-/Klimaanlagensystems: Ausfall oder Störung entweder des Hauptheizungssystems oder der Warmwasserversorgung oder der Klimaanlage, die vom Hauptheizungs-/Klimaanlagensystem betrieben wird.

Art. 7 Was muss der Versicherungsnehmer im Versicherungsfall tun?

Voraussetzung für die Inanspruchnahme von Leistungen aus diesem Versicherungsschutz ist die unverzügliche Kontaktaufnahme mit der HDI-Assistance-Notfallzentrale, welche unter folgender Telefonnummer rund um die Uhr (24h / 7 Tage) erreichbar ist:

Aus dem Inland: Tel. Nr. 050905501 599
Aus dem Ausland: Tel. Nr. +43 50905501 599

Die HDI-Assistance-Notfallzentrale wird aufgrund des Anrufes die Hilfsmaßnahme (siehe Art. 6) einleiten und organisieren, insbesondere die erforderlichen Handwerksbetriebe bzw. Dienstleistungsunternehmen und/oder Hotelbetriebe. Die Beauftragung wird im Namen des Versicherungsnehmers erfolgen (kein direktes Vertragsverhältnis).

Folgende Informationen sind notwendig, wenn Sie sich an die HDI-Assistance-Notfallzentrale wenden:

- HDI-Polizzennummer
- Adresse (Risikoort)
- Beschreibung des eingetretenen versicherten Ereignisses
- Aktenzeichen des Polizeiberichtes bei Einbruch/Diebstahl/Brand/Explosion

Art. 8 Was ist vom Versicherungsschutz ausgeschlossen?

Vom Versicherungsumfang sind folgende Schäden/Schadenereignisse ausgeschlossen:

- 1. Ausschließlich vorübergehende Unterbrechung der Versorgung:**
Schäden, die sich aus der Unterbrechung dem Ausfall oder dem Abstellen öffentlicher Infrastruktur für Ihre Wohnung (einschließlich der Strom-, Wasser- oder Gasversorgung) ergeben, unabhängig davon, wie diese versucht wurden.
- 2. Vorsätzliche oder gerichtlich strafbaren Handlungen:**
Von Ihnen verursachte vorsätzliche oder gerichtlich strafbaren Handlungen und deren Folgen.
- 3. Schäden außerhalb Ihrer Wohnung:**
Ausgeschlossen sind Installationen, für die die entsprechende Wasser-, Gas- und Stromversorger zuständig sind oder für die Sie in einem Gebäude mit mehreren Wohneinheiten nicht allein verantwortlich sind.
- 4. Schäden vor Versicherungsbeginn:**
Schäden, die aus einem Ereignis resultieren, von dem der Versicherte vor Versicherungsbeginn Kenntnis hatte.
- 5. Schäden durch mangelnde Wartung:**
Schäden, die auf Vernachlässigung oder allmähliche Verschlechterung infolge fehlender Wartung durch den Versicherten zurückzuführen sind.
Folgende Wartungsarbeiten müssen durchgeführt sein, damit Sie uneingeschränkten Versicherungsschutz im Rahmen dieses Versicherungsvertrages erhalten:
Gastherme und Klimaanlage – Wartung alle 12 Monate erforderlich

Im Schadenfall muss der Versicherungsnehmer die regelmäßige Wartung dem Versicherer gegenüber nachweisen können (z. B. Rechnungsbeleg, Kesselmessung etc.). Die Folgen einer Obliegenheitsverletzung sind im Artikel 10 nachzulesen.
- 6. Konstruktionsfehler:**
Schäden, die auf einen Konstruktionsfehler oder eine falsche Installation zurückzuführen sind.
- 7. Schäden, die durch externe Ereignisse verursacht werden oder darauf zurückzuführen sind,** wie z.B. offiziell erklärte Naturkatastrophen und Unglücke, einschließlich elektromagnetischer Impulse (ob vom Menschen verursacht oder natürlich vorkommend), Kernreaktionen oder

Kontamination durch Kernwaffen oder Radioaktivität, Versickerung, Verschmutzung oder Verseuchung, Schäden durch Krieg, Bürgerkrieg, Invasion, Revolution, Unruhen, Aufruhr, politische Gewaltakte, Anschläge oder Terrorakte, Aussperrungen oder Arbeitskämpfe, Enteignungen oder ähnliche Eingriffe, Beschlagnahmen, behördliche Verfügungen oder sonstige Eingriffe von Behörden.

Art. 9 Mehrfachversicherung

Wenn Sie aufgrund einer anderen Versicherung, eines öffentlichen Systems oder einer gesetzlichen Verpflichtung Anspruch auf Entschädigung haben, müssen Sie uns dies mitteilen und wir können Ihren Schaden ablehnen. Wir übernehmen jedoch die Kosten für Schäden, die nicht durch einen anderen Versicherungsvertrag, ein öffentliches System oder eine gesetzliche Verpflichtung aufgrund eines Gesetzes oder einer Verordnung abgedeckt sind, wenn Sie im Rahmen dieses Versicherungsvertrages anspruchsberechtigt sind.

Wenn wir auf Ihren Wunsch hin eine Vorleistung erbringen, treten Sie Ihr Recht auf Entschädigung aus einer anderen Versicherung, einem öffentlichen System oder einer gesetzlichen Verpflichtung, die sich aus einem Gesetz oder einer Verordnung ergibt, an uns ab.

Wenn Sie mehr als eine Versicherung haben, die Sie für denselben Schaden deckt, sollten Sie den Anspruch nur bei einem Versicherer einreichen und diesem Versicherer Einzelheiten über alle anderen Versicherungen mitteilen. Dieser wird sich dann mit allen anderen Versicherern abstimmen.

Art. 10 Welche Obliegenheiten im Schadensfall müssen Sie beachten?

- 10.1 Schadenminderungspflicht
Der Versicherungsnehmer hat nach Möglichkeit für die Erhaltung, Rettung und Wiedererlangung der versicherten Sachen zu sorgen und allfällige Weisungen des Versicherers zu befolgen.
- 10.2 Schadenmeldepflicht
Der Schaden muss dem Versicherer innerhalb von drei Tagen nach Kenntniserlangung gemeldet werden.
Schäden durch Brand, Explosion, Einbruchdiebstahl, einfachen Diebstahl und Beraubung müssen jedoch sofort der Sicherheitsbehörde gemeldet werden. Vor der Erhebung durch die Sicherheitsbehörde darf der Versicherungsnehmer den Zustand, der durch den Schaden herbeigeführt wurde, ohne Zustimmung des Versicherers nur dann verändern, wenn es zur Schadenminderung erforderlich ist.
- 10.3 Schuldhafte Herbeiführung des Schadenfalles / Obliegenheitsverletzung nach Schadeneintritt
Wenn der Versicherungsnehmer den Schaden vorsätzlich oder grobfahrlässig herbeiführt, ist der Versicherer dem Versicherungsnehmer gegenüber von jeder Verpflichtung zur Leistung aus diesem Schadenfall frei.
- Werden von der genannten Person nach Eintritt des Schadenfalles zu erfüllende Obliegenheiten grobfahrlässig oder vorsätzlich verletzt, tritt Leistungsfreiheit nach Maßgabe des § 6 Abs. 3 VersVG ein.
- Ist der Versicherungsnehmer wegen des herbeigeführten Schadens oder wegen eines bei der Feststellung der Leistungspflicht oder bei der Ermittlung der Entschädigung begangenen Betruges oder Betrugsversuches rechtskräftig zu einer Strafe verurteilt, so gilt die Leistungsfreiheit als festgestellt.

Art. 11 Rechtsverhältnis nach dem Schadenfall

- 11.1 Nach dem Eintritt des Schadenfalles können sowohl der Versicherer als auch der Versicherungsnehmer den Versicherungsvertrag kündigen.
- 11.2 Die Kündigung ist jederzeit, jedoch nur bis zum Ablauf eines Monats seit dem Abschluss der Verhandlungen über die Entschädigung zulässig.
- Der Versicherer hat eine Kündigungsfrist von einem Monat einzuhalten.
 - Der Versicherungsnehmer kann nicht für einen späteren Zeitpunkt als den Schluss der laufenden Versicherungsperiode kündigen.
- 11.3 Hat der Versicherungsnehmer einen Entschädigungsanspruch arglistig erhoben, ist der Versicherer berechtigt, den Versicherungsvertrag nach Ablehnung des Entschädigungsanspruchs mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

Art. 12 Regressrecht / Subsidiarität

Die vom Versicherer erbrachten Leistungen sind vom Versicherungsnehmer zur Gänze zurückzuzahlen, wenn sich nachträglich herausstellt, dass zum Zeitpunkt des Versicherungsfalles wegen Prämienzahlungsverzug oder Vorliegen eines Risikoausschlusses gem. Pkt. 8 kein Versicherungsschutz bestanden hat. Das gilt auch, wenn der Versicherer wegen Verletzung von Obliegenheiten gemäß Pkt. 10 leistungsfrei ist, wobei in diesem Fall die Rückzahlungspflicht im Umfang und gemäß den Voraussetzungen und Begrenzungen des § 6 VersVG besteht.

Die mitversicherten Personen haften bei Vorliegen eines Risikoausschlusses sowie bei Obliegenheitsverletzungen solidarisch mit dem Versicherungsnehmer für die Rückzahlung der für sie erbrachten Leistungen.

Versicherungsschutz besteht aufgrund des vorliegenden Versicherungsvertrages nur insoweit, als hierfür nicht Versicherungsschutz und/oder Ansprüche auf Leistungen aus anderen privaten Versicherungsverträgen beansprucht werden kann. (subsidiärer Versicherungsschutz).

Wir treten in Vorleistung, sofern unsere Dienste vom Versicherungsnehmer bzw. der versicherten Person zuerst in Anspruch genommen werden.

Art. 13 Gerichtsstand / geltendes Recht

Der Versicherungsvertrag unterliegt ausschließlich österreichischem Recht.

Der Versicherungsnehmer und die mitversicherten Personen können Ansprüche aus dem Versicherungsvertrag bei den Gerichten geltend machen, in deren Sprengel sie ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt oder ihren Sitz im Inland haben.

Art. 14 Schadensersatzanspruch gegenüber Dritten / anderen Versicherern

Was gilt, wenn Sie Ersatzansprüche gegen Dritte haben?

- 15.1 Bis zur Höhe der Zahlung, die Sie von uns erhalten haben, gehen Ihre Ersatzansprüche gegen Dritte auf uns über, soweit Ihnen daraus kein Nachteil entsteht. Dies entspricht der gesetzlichen Regelung.
- 15.2 Sie sind verpflichtet, in diesem Rahmen den Rechtsübergang auf unseren Wunsch schriftlich zu bestätigen.
- 15.3 Leistungsverpflichtungen aus anderen Versicherungsverträgen sowie der Sozialversicherungsträger gehen der Eintrittspflicht des Versicherers vor. Der Versicherer tritt in Vorleistung, sofern sie unter Vorlage von Original-Belegen zunächst in Anspruch genommen wird.

Art. 15 In welcher Form sind Erklärungen abzugeben?

Für sämtliche Anzeigen und Erklärungen zwischen Versicherer und Versicherungsnehmer bzw. versicherte Person oder sonstige Dritten gilt die geschriebene Form als vereinbart, sofern nicht die Schriftform ausdrücklich und mit gesonderter Erklärung vereinbart wurde.

Der geschriebenen Form wird durch Zugang eines Textes in Schriftzeichen entsprochen, aus dem die Person des Erklärenden hervorgeht (z.B. Telefax, E-Mail)

Schriftform bedeutet, dass dem Erklärungsempfänger das Original der Erklärung mit eigener Unterschrift des Erklärenden zugehen muss.

Bloß mündlich oder schlüssig abgegebenen Erklärungen und Informationen des Versicherungsnehmers, des Versicherten oder sonstiger Dritter sind nicht wirksam.

Art. 16 Haftungsausschluss

Der Versicherer haftet nicht für Schäden, die dem Versicherungsnehmer oder den versicherten Personen von Dritten im Zusammenhang mit der Erbringung von Versicherungsleistungen aus dem gegenständlichen Versicherungsvertrag zugefügt werden.

Dies gilt insbesondere für alle Nachteile und Schäden sämtlicher versicherter Personen, die durch mangelhafte Leistungserbringung oder schuldhaftes Handeln Dritter, welche im Namen und auf Rechnung des Versicherungsnehmers oder der versicherten Person von der HDI-Notfallzentrale oder von dieser selbst beauftragt wurden, verursacht werden.