



Sicherheit in
Versicherungsangelegenheiten

30
JAHRE

www.sivag.at

30 JAHRE LEIDENSCHAFT

Liebe Kunden, liebe Geschäftspartner,

30 Jahre – mehr als ein Jubiläum.

Es sind drei Jahrzehnte voller Begegnungen, gemeinsamer Wege, mutiger Entscheidungen und stetiger Weiterentwicklung. Seit 30 Jahren begleiten wir Menschen, Unternehmen und Institutionen durch alle Phasen des Lebens und Wirtschaftens – mit einem klaren Ziel: Sicherheit zu schaffen, wo sie gebraucht wird.

Was einst mit einer Idee, einem kleinen Team und zwei Büros begann, ist heute ein starkes, unabhängiges Unternehmen mit Standorten in sieben Bundesländern.

Unser Anspruch, mehr zu bieten als nur Versicherungslösungen.

Wir stehen für echte Partnerschaft, persönliche Nähe und nachhaltige Beratung auf Augenhöhe – für Privatkunden, Landwirte, Gemeinden, Freiberufler, Klein- und Mittelbetriebe bis hin zu international tätigen Konzernen. Mit über 150 engagierten Mitarbeitern und Partnern gestalten wir die Versicherungswelt von morgen mit – flexibel, unabhängig und mit klarer Haltung: Sicherheit mit Weitblick.

Wir blicken mit Stolz auf das Erreichte – und mit Begeisterung nach vorne.

Denn wir wissen, woher wir kommen. Und noch viel wichtiger:
Wir wissen, wohin wir gemeinsam mit Ihnen gehen wollen.

**Danke für Ihr Vertrauen. Danke für 30 Jahre Miteinander.
Gemeinsam schreiben wir die nächsten Kapitel.**

Herzlichst,
Ihr SIVAG-Team



Franz Eidenhammer, MBA
Geschäftsführer



Georg Eisenzopf, Akad. Vkmf.
Geschäftsführer



2025 wurde die SIVAG
als Leitbetrieb Österreich
ausgezeichnet.

IHR VERSICHERUNGSMAKLER
DIE BESTE VERSICHERUNG



Impressum – Medieninhaber und Herausgeber:
SIVAG GesmbH, 4810 Gmunden, Scharnsteiner Straße 30a | GISA: 16029118

Satz- und Druckfehler vorbehalten. Die angeführten Schadensbeispiele
dienen nur zur Veranschaulichung und begründen keinen Rechtsanspruch.

Im Interesse einer besseren Lesbarkeit wird nicht ausdrücklich in
geschlechtsspezifischen Personenbezeichnungen differenziert. Die gewählte
männliche Form schließt eine adäquate weibliche Form gleichberechtigt ein.

UNSERE FIRMENGESCHICHTE



Rückblick, Gegenwart und Zukunft

Interview mit der Geschäftsführung

„Drei Jahrzehnte Leidenschaft, Vertrauen und Erfolg“



Was bedeutet das 30-jährige Jubiläum für SIVAG?

Das Jubiläum ist für uns ein Moment voller Stolz und Dankbarkeit – für Gründer, Team und Partner. Es zeigt, dass Leidenschaft, Zusammenhalt und klare Werte ein Unternehmen stark machen.

Drei Jahrzehnte Erfolg belegen, dass kundenorientiertes Handeln, Innovation und Vertrauen die Basis für langfristige Stabilität sind.

Wie hat sich SIVAG entwickelt?

1996 startete SIVAG mit fünf Mitarbeitenden in Mattsee – heute sind es über 150 an mehreren Standorten in ganz Österreich. Aus einem kleinen Team wurde ein führender Versicherungsmakler mit breiter Expertise: von Privat- über Gewerbe – bis hin zu Industriekunden, Banken und Kommunen.

Die enge Zusammenarbeit mit allen großen Versicherern schafft dabei klare Vorteile für unsere Kunden.

Warum wurde SIVAG gegründet?

Der Wunsch nach unabhängiger, fairer und transparenter Beratung war die Triebfeder. SIVAG wollte immer frei von Produktvorgaben handeln – allein – im Interesse der Kunden. Diese Unabhängigkeit bildet bis heute die Grundlage für unseren Erfolg.

Wie hat sich die Branche verändert?

Digitalisierung prägt den Alltag – von Vergleichsplattformen bis zu Kundenportalen. Doch bei komplexen Themen bleibt persönliche Beratung unersetzbar.

Vertrauen, Nähe und Expertise sind und bleiben die wichtigsten Erfolgsfaktoren.

Welche Trends sind aktuell wichtig?

Digitalisierung und KI unterstützen unsere Arbeit – aber der Mensch steht im Mittelpunkt. Persönliche Beratung, echte Beziehungen und kompetente Ansprechpartner sind entscheidend.

Wir investieren in neue Technologien und qualifizierte Mitarbeiter, um Service und Effizienz stetig zu verbessern.

Was sind die größten Herausforderungen?

IT-Sicherheit, Fachkräftemangel, starker Wettbewerb und neue gesetzliche Vorgaben stellen hohe Anforderungen. SIVAG begegnet diesen mit Weiterbildung, Innovation und starkem Teamgeist.

Wie geht es weiter?

Wir investieren gezielt in digitale Lösungen und Schulungen, um Service, Qualität und Fachwissen auszubauen. Innovation und Kundennutzen bleiben dabei unsere Leitlinien.

Was wünschen Sie sich für die Zukunft?

Nachhaltiges Wachstum, starke Partnerschaften und exzellente Beratung – immer zum Nutzen unserer Kunden.

Wir wollen weiter mutig neue Wege gehen, erfolgreich bleiben und Freude an unserer Arbeit haben.

„Der Mensch steht bei uns immer im Mittelpunkt“

SIVAG-Team Gmunden

Team Duransky



Jakob Duransky

Handlungsbevollmächtigter

Tel. +43 7612 / 88 222-126
Mobil +43 699 / 14 000 616
E-Mail: jakob.duransky@sivag.at



Manuela Duransky

Backoffice
Team Duransky

Tel. +43 7612 / 88 222-127
E-Mail: manuela.duransky@sivag.at



Sebastian Duransky

Backoffice
Team Duransky

Tel. +43 7612 / 88 222-129
E-Mail: sebastian.duransky@sivag.at



Mag. Kiril Chokchev

Handlungsbevollmächtigter
Team Duransky

Tel. +43 7612 / 88 222-120
Mobil: +43 699 / 190 269 73
E-Mail: k.chokchev@sivag.at



Cilem Caliskan

Backoffice
Team Duransky

Tel. +43 7612 / 88 222-124
E-Mail: cilem.caliskan@sivag.at

Team Helmberger / Mastalir



Rupert Helmberger

Handlungsbevollmächtigter
Team Helmberger & Mastalir

Tel. +43 7612 / 88 222-144
Mobil: +43 699 / 177 88 222
E-Mail: rupert.helmberger@sivag.at



Karl-Heinz Mastalir

Handlungsbevollmächtigter
Gepr. Versicherungskaufmann
Team Helmberger & Mastalir

Tel. +43 7612 / 88 222-113
Mobil: +43 699 / 135 22 313
E-Mail: karl-heinz.mastalir@sivag.at



Melanie Kaiser

Backoffice
Team Helmberger & Mastalir

Tel. +43 7612 / 88 222-122
E-Mail: melanie.kaiser@sivag.at



Edina Mujic

Backoffice
Team Helmberger & Mastalir

Tel. +43 7612 / 88 222-141
E-Mail: edina.mujic@sivag.at

SIVAG-Team Gmunden

Team Buchhaltung Lohnverrechnung



Gabi Eisenzopf

Finanz- und Rechnungswesen

Tel. +43 7612 / 88 222-123
E-Mail: gabi.eisenzopf@sivag.at



Gerda Schäfl

Bilanzbuchhaltung

Tel. +43 7612 / 88 222-125
E-Mail: gerda.schaeffl@sivag.at



Mag. Ivelina Ivanova-Chokcheva

Buchhaltung

Tel. +43 7612 / 88 222-112
E-Mail: ivelina.ivanova@sivag.at



Lea Holzinger

Lohnverrechnung

Tel. +43 7612 / 88 222-161
E-Mail: lea.holzinger@sivag.at

KFZ-Zulassung-Leitung Schaden-Leitung Lehrlinge



Nina Kleemair

Backoffice
KFZ-Zulassung
Team Eisenzopf

Tel. +43 7612 / 88 222-111
E-Mail: nina.kleemair@sivag.at



Thomas Glantschnig

akad. Vkm.
Schadenmanagement
Team Eisenzopf

Mobil: +43 664 / 23 144 39
E-Mail: thomas.glantschnig@sivag.at



Fabian Rogner

Versicherungskaufmann in
Ausbildung
Team Eisenzopf

Tel. +43 7612 / 88 222-115
E-Mail: fabian.rogner@sivag.at



Romana Pangerl

Versicherungskauffrau in
Ausbildung
Team Eisenzopf

Tel. +43 7612 / 88 222-128
E-Mail: romana.pangerl@sivag.at

SIVAG-Team Gmunden

Team Eisenzopf



Martin Eisenzopf

akad. Vkm.
Handlungsbevollmächtigter
Produktionsmanagement
Team Eisenzopf

Tel. +43 7612 / 88 222-121
Mobil: +43 664 / 822 81 51
E-Mail: martin.eisenzopf@sivag.at



Mag. Michael Komatz

Handlungsbevollmächtigter
Key Account Manager
Team Eisenzopf

Mobil: +43 664 / 105 59 52
E-Mail: michael.komatz@sivag.at



Leonie Braun

Gepr. Versicherungskauffrau
Team Eisenzopf

Tel. +43 7612 / 88 222-131
Mobil: +43 676 / 54 76 277
E-Mail: leonie.braun@sivag.at



Miriam Magloth

Akad. Versicherungsmaklerin
Gepr. Versicherungskauffrau
Team Eisenzopf

Mobil: +43 676 / 31 29 117
E-Mail: miriam.magloth@sivag.at

Team Eisenzopf



Georg Eisenzopf

akad. Vkm.
Firmengründer
Geschäftsführer
Team Eisenzopf

Tel. +43 7612 / 88 222-180
Mobil: +43 664 / 30 88 198
E-Mail: georg.eisenzopf@sivag.at



Manuela Eder

Assistentin der Geschäftsführung
Team Eisenzopf

Tel. +43 7612 / 88 222-188
E-Mail: manuela.eder@sivag.at



Elisa Raschendorfer

Backoffice
Team Eisenzopf

Tel. +43 7612 / 88 222-135
E-Mail: elisa.raschendorfer@sivag.at



Kristina Gassner

Gepr. Versicherungskauffrau
Team Eisenzopf

Tel. +43 7612 / 88 222-134
E-Mail: kristina.gassner@sivag.at

Versicherungswirtschaft im Wandel



In dieser Ausgabe beleuchten wir die aktuellen Herausforderungen im Versicherungsservice und zeigen auf, wie SIVAG aktiv dazu beiträgt, diese zu überwinden.

Warum leidet aktuell der Kundenservice bei Versicherungen?

In den letzten Jahren hat die Servicequalität vieler Versicherungsunternehmen deutlich nachgelassen.

Die Hauptursachen dafür sind unseres Erachtens:

- **Digitalisierung ohne Menschlichkeit:**
Chatbots ersetzen die persönliche Beratung, Hotlines sind überlastet.
- **Vermittlermangel:**
Persönliche Ansprechpartner fehlen, Callcenter dominieren.
- **Komplexe Produkte:**
Tarife und Bedingungen sind oft schwer verständlich.
- **Langsame Schadensabwicklung:**
Verzögerungen bei Rückmeldungen und Leistungen sind zunehmend üblich.
- **Kommunikationsprobleme:**
Versicherer reagieren häufig nur, statt proaktiv Kontakt aufzunehmen. Auch ein Mangel an Empathie bei manchen Versicherungsangestellten verschlechtert die Serviceerfahrung.

Was SIVAG besser macht – und welche zusätzlichen Dienstleistungen wir anbieten

Als unabhängige Versicherungsmakler sind wir wertvolle Partner für unsere Kundinnen und Kunden.

Wir:

- Schaffen Transparenz bei Tarifen und Bedingungen.
- Übernehmen die Kommunikation mit Versicherern und haften für unerkannte Mängel.
- Prüfen Verträge und erkennen Fehler frühzeitig, da Versicherer Informationen oft nicht zeitnah liefern.
- Betreuen persönlich und digital über unser Kundenportal und setzen uns für faire Lösungen ein.
- Nutzen unser Netzwerk, um nötigenfalls „Druck“ auf Versicherer auszuüben.

Was bedeutet das konkret für Sie?

Hier einige Beispiele für unsere organisatorische Neuausrichtung:

- Für die Betreuung im Innendienst wurde eine neue Kollegin eingestellt, die nach der Einarbeitung die telefonische Servicierung übernimmt.

- Im Bereich Ausschreibungen Industrie und Gewerbe haben wir eine erfahrene Fachfrau gewonnen, um jährliche Überprüfungen noch effizienter zu gestalten.
- Für Banken und Immobilienverwaltungen verstärkt eine weitere Kollegin aus der Versicherungswirtschaft unser Innendienst-Team.
- Ein neuer Kollege (Rechtsanwalt) unterstützt künftig unsere Kunden bei (versicherung-)rechtlichen Belangen im Schadensfall.
- Neue Vergleichsprogramme – abgestimmt auf unsere Rahmenvereinbarungen – erleichtern die Angebotserstellung und reduzieren Fehlerquellen. Dadurch erhalten Sie Angebote schneller und individueller.

Fazit: SIVAG – Service stärker als je zuvor!

Während viele Versicherer unseres Erachtens zwischen Effizienz und Empathie schwanken, bieten wir beides: digitale Kompetenz und menschliche Nähe. Die Verstärkung unseres Teams durch erfahrene Fachkräfte und Juristen macht uns zu Ihrem noch besseren und effizienteren Interessenvertreter.

SIVAG KOMMUNALE

Spezialkonzepte für Gemeinden



Kommunale Sicherheit neu gedacht

a) SIVAG KOMMUNALE ist spezialisiert auf die Gestaltung, Analyse und Optimierung von kommunalen Versicherungsstrukturen in ganz Österreich.

Unser Ziel: juristisch präzise, wirtschaftlich nachvollziehbare und zukunftsfähige Lösungen, die Gemeinden auch in Zeiten von digitalem Wandel, Klimarisiken und finanziellem Druck nachhaltig absichern.

Warum wir tun, was wir tun

Gemeinden tragen Verantwortung – für Menschen, Infrastruktur und Finanzen. Doch während die Aufgaben wachsen, bleiben viele Versicherungsstrukturen unverändert. Das birgt Risiken – gerade für jene, die Verantwortung tragen.

b) Wir schaffen:

- Klarheit
- Vergleichbarkeit und
- Rechtssicherheit dort, wo sie am dringendsten benötigt wird: in der kommunalen Versicherungsverwaltung

Unser Auftrag

Wir kommunizieren auf Augenhöhe und analysieren gemeinsam mit unseren Gemeinden die Risiken unserer Zeit. Dabei arbeiten wir kontinuierlich daran, Sicherheit zu geben – in Zeiten, die von Unsicherheit geprägt sind.

Als unabhängiger Versicherungsmakler vertreten wir ausschließlich die Interessen unserer kommunalen Auftraggeber.

Dieser Unterschied ist spürbar – für den, der im Mittelpunkt unseres Denkens steht: die österreichische Gemeinde.

Unsere Leistungen im Überblick:

- Strukturierte Risiko- und Deckungsanalysen
- Ausschreibungen und Vergleichsgutachten (nach Vergaberecht)
- Laufende Betreuung und Schadenbegleitung
- Kommunale Rahmenvereinbarungen zur Sicherstellung von Qualität und Prämien

Unsere Haltung

Vertrauen kann man nicht verkaufen.

Man muss es sich erarbeiten – durch Kompetenz, Verantwortung und Transparenz. Jedes Konzept, jede Klausel und jede Empfehlung entsteht aus Prüfung, nicht aus Verkaufsdruck.

„Wir sind keine Verkäufer. Wir sind beratende Partner für Sicherheit, die hält.“

Was uns auszeichnet

- Unabhängigkeit statt Verkaufsinteresse
- Fachliche Tiefe und juristische Präzision
- Kontinuität in Betreuung und Begleitung
- Fokus auf kommunale Realität

FAZIT

SIVAG KOMMUNALE steht für ein neues Qualitätsniveau in der kommunalen Versicherungsberatung – für Beratung, die hält, was sie verspricht.

Versichern war noch nie so einfach

JETZT NEU

Versicherungen online abschließen – schnell, sicher und rund um die Uhr!



Ab sofort können Sie viele Versicherungen ganz einfach online abschließen – bequem von zu Hause oder unterwegs.

Einfach. Schnell. Sicher.

Unsere neue Online-Plattform macht den Versicherungsabschluss so unkompliziert wie nie zuvor. Wählen Sie aus einer Vielzahl an Angeboten ganz ohne Papierkram.

Vorteile auf einen Blick:

- Abschluss rund um die Uhr – 24/7 online möglich
- Übersichtliche Darstellung der Produkte
- Auch mit mobilen Geräten einfach zu bedienen

Ihre Versicherung – jederzeit nur einen Klick entfernt

- Reiseversicherung
- Fahrradversicherung
- Elektronikgeräteversicherung
- Oldtimerversicherung
- Kaufpreiskasko
- Zahnversicherung
- Spezial-Haftpflichtversicherung
- Tierversicherung
- Boot-Versicherung uvm.

Jetzt neu: www.sivag.at

Besuchen Sie unsere neue Homepage!

Modern, klar strukturiert und voller Informationen! Wir freuen uns, Ihnen unsere neue Homepage präsentieren zu dürfen!

Was ist neu?

• Modernes Design:

Ein frisches, zeitgemäßes Erscheinungsbild für ein angenehmes Nutzererlebnis.

• Bessere Übersicht:

Klare Struktur und intuitive Navigation – damit Sie mit wenigen Klicks zur gewünschten Information gelangen.

• Mobil optimiert:

Ob Smartphone, Tablet oder PC – unsere Website passt sich automatisch Ihrem Endgerät an.

• Direkter Zugang zu Online-Versicherungen:

Versicherungen ganz einfach online abschließen – direkt über unsere Website.

• Mehr Service und Information



VERSICHERUNGSWISSEN

einfach erklärt

Unterversicherung – wenn die Versicherungs- summe zu niedrig ist



Von einer Unterversicherung spricht man, wenn der tatsächliche Wert Ihres Eigentums höher ist als die vereinbarte Versicherungssumme. Im Schadensfall zahlt die Versicherung dann nicht den vollen Betrag, sondern nur anteilig.

Beispiel:

Ihr Haus ist € 600.000,- wert, versichert sind aber nur € 300.000,-. Das heißt: Sie sind nur zu 50% abgesichert. Bei einem Schaden von € 30.000,- erhalten Sie nur € 15.000,- ersetzt.



Tipp:

Lassen Sie regelmäßig prüfen, ob Ihre Versicherungssumme noch dem aktuellen Wert entspricht – zum Beispiel nach Umbauten, Renovierungen oder Neuanschaffungen.

Gefahrenerhöhung – wenn sich das Risiko ändert



Eine Gefahrenerhöhung liegt vor, wenn sich nach Vertragsabschluss etwas ändert, das den Eintritt eines Schadens wahrscheinlicher macht.

Beispiele:

- Entfernung einer Alarmanlage
- Nutzung des Hauses nur noch als Ferienwohnung
- Wechsel in einen gefährlicheren Beruf

Diese Änderungen müssen Sie sofort melden. Unterbleibt dies, kann die Versicherung leistungsfrei sein und den Vertrag kündigen!

Auch unbeabsichtigte Risikoänderungen können als Gefahrenerhöhung gelten – besser also immer Rücksprache halten.

Obliegenheiten – Ihre Pflichten im Versicherungsvertrag



Obliegenheiten sind Ihre Pflichten als Versicherungsnehmer. Wer sie nicht erfüllt, riskiert, dass die Versicherung im Schadensfall nicht zahlt oder den Vertrag kündigt.

Wichtige Obliegenheiten:

- Wahrheitsgemäße Angaben im Antrag
- Meldung von Änderungen (z.B. Gefahrenerhöhungen)
- Einhaltung von Sicherheitsvorschriften
- Sofortige Schadensmeldung
- Schadenminderung und Mithilfe bei der Aufklärung

Achtung

Eine Verletzung dieser Pflichten kann zur Leistungsfreiheit führen – also: keine Auszahlung im Schadensfall!



Tipp:

Melden Sie Veränderungen oder Schäden sofort – das schafft Klarheit und schützt Ihre Ansprüche.

Brand – ist eine Anzeige Pflicht?



Ja – jeder Brand ist anzeigepflichtig! Egal ob klein oder groß, verursacht durch Fremdeinwirkung oder selbst verschuldet – jeder Brand muss auch der Polizei gemeldet werden.

Wichtig

Wer einen Brand nicht meldet, riskiert, dass der Versicherungsschutz entfällt – selbst wenn der Schaden klein ist.

VERSICHERUNGS- IRRtüMER

Geliehenes darf kaputtgehen

„Kein Problem, ich bin ja haftpflichtversichert!“ – denken viele.

Doch geliehene Gegenstände sind oft vom Versicherungsschutz ausgeschlossen, besonders, wenn der Schaden während der Benutzung entsteht.

Beispiel:

Sie leihen sich das Fahrrad des Nachbarn und stürzen – der Schaden ist meist nicht gedeckt.

Einbruch – da zahlt die Versicherung immer

Ein Einbruch ist zwar in der Haushaltsversicherung versichert, aber nur, wenn gewisse Pflichten eingehalten wurden.

Gekippte Fenster, unverspernte Türen oder Schlüssel unter der Türmatte – da kann die Versicherung die Zahlung drastisch kürzen oder im schlimmsten Fall ganz verweigern.

Die 72-Stunden- Klausel –



kleine Maßnahme, große Wirkung!

Urlaub, Wochenendausflug oder Geschäftsreise – wer länger nicht zu Hause ist, denkt oft an vieles. Aber: **Haben Sie auch an den Wasserhahn gedacht?**

Was steckt hinter der 72-Stunden-Klausel?

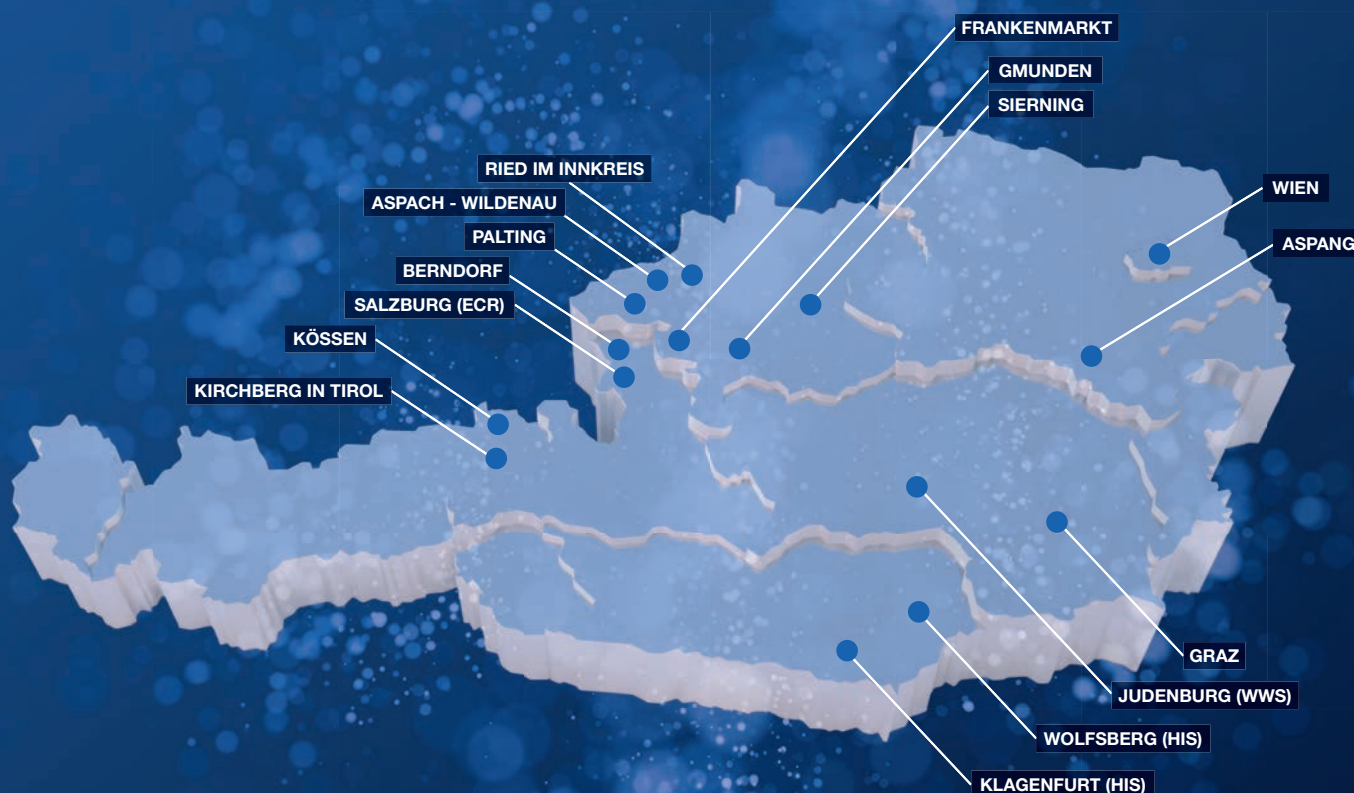
In vielen Leitungswasserversicherungen steht: Wenn Ihr Zuhause länger als 72 Stunden unbewohnt ist, müssen Sie den Hauptwasserhahn abdrehen. Der Grund: Bei einem Rohrbruch oder undichtem Schlauch kann sonst stundenlang Wasser austreten – mit teuren Folgen.

Wichtig

Bleibt das Wasser aufgedreht und passiert während Ihrer Abwesenheit ein Schaden, kann die Versicherung die Leistung kürzen oder verweigern.



Seit 30 Jahren
Ihr starker Partner in allen
Versicherungsangelegenheiten



DANKE

*...für Ihr Vertrauen und Ihre Treue.
...für 30 Jahre gute Zusammenarbeit.*

Gemeinsam schreiben wir die nächsten Kapitel!