

Ambulante Zusatzversicherung

Information für Verbraucher nach dem
Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Volkswagen Bank GmbH
Gifhorner Straße 57
38112 Braunschweig
Tel.: 0531 212 859 521

Guten Tag!

Sie haben Fragen zur „ambulanten Zusatzversicherung“? Wir beantworten hier Ihre Fragen.

Diese Informationen entsprechen § 14 Absatz 1 Nummer 2 des **Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes** (BFSG). Das BFSG soll Produkte oder Dienstleistungen barrierefrei machen, die Firmen anbieten. Firmen müssen dafür sorgen, dass alle Kunden ihre Angebote leicht verstehen und nutzen können. Kunden sollen keine Hilfe von anderen brauchen. So können alle Menschen am gesellschaftlichen Leben teilnehmen.

Wichtig: Diese Information dient dazu, Ihnen die Dienstleistung der Vermittlung von ambulanten Zusatzversicherungen durch die Volkswagen Bank GmbH als Untervermittlerin der Jung, DMS & Cie. Pro GmbH verständlich zu erklären. Sie ist aber rechtlich nicht bindend. Nur Ihre Vertragsunterlagen sind rechtlich bindend: der Versicherungsantrag, der Versicherungsschein sowie die Versicherungsbedingungen. Lesen Sie darum alle Unterlagen aufmerksam durch, damit Sie gut informiert sind.

Diese Information hat **vier Teile**:

- **Teil 1** beinhaltet konkrete Informationen. Hier erklären wir die Dienstleistung „ambulante Zusatzversicherung“ sowie die Vermittlung dieser Versicherung über den Online-Antrag.
- Die **Teile 2, 3 und 4** geben allgemeine Informationen.
 - In **Teil 2** erfahren Sie, was Sie bei Beschwerden tun können.
 - **Teil 3** informiert über die Barrierefreiheit der Dienstleistung.
 - In **Teil 4** steht, an wen Sie sich bei Problemen mit der Barrierefreiheit der Dienstleistung wenden können. Dort erfahren Sie, welche Behörde zuständig ist.

Ihre Volkswagen Bank GmbH

Inhaltsübersicht

1 Beschreibung der Dienstleistung	4
1.1 Wie kann die ambulante Zusatzversicherung online abgeschlossen werden?	4
1.2 Was ist eine ambulante Zusatzversicherung?	5
1.3 Gibt es Leistungseinschränkungen bei einer ambulanten Zusatzversicherung?	5
1.4 Welche Verpflichtungen hat der Versicherungsnehmer bei einer ambulanten Zusatzversicherung?	6
1.5 Wie erfolgt die Beitragszahlung bei einer ambulanten Zusatzversicherung?	6
1.6 Wann beginnt der Versicherungsschutz bei einer ambulanten Zusatzversicherung?	7
1.7 Wann kann eine ambulante Zusatzversicherung gekündigt werden?	7
1.8 Widerrufsrecht	7
2 Wie kann ich mich beschweren?	8
2.1 Kundenbeschwerden	8
2.2 Wie kann ich eine Streitigkeit ohne Gericht lösen?	8
2.2.1 Ombudsmann für Versicherungen	8
2.2.2 Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung	9
3 Informationen zur Barrierefreiheit unserer Dienstleistung	9
3.1 Barrierefreiheit der Vermittlung der „ambulanten Zusatzversicherung“	10
3.2 Barrierefreiheit dieser Information	10
3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unserer Dienstleistung	11
4 Marktüberwachungsbehörde	11

1 Beschreibung der Dienstleistung

Wir beschreiben die Dienstleistung „Vermittlung von ambulanten Zusatzversicherungen“. Sie erfahren, was die Dienstleistung beinhaltet.

1.1 Wie kann die ambulante Zusatzversicherung online abgeschlossen werden?

Die Volkswagen Bank GmbH ist Versicherungsvertreterin und hat eine Erlaubnis nach § 34d Abs. 1 Gewerbeordnung (GewO) Versicherungen zu verkaufen. Sie vermittelt ambulante Zusatzversicherungen als Untervermittlerin und arbeitet dabei mit Jung, DMS & Cie. Pro GmbH zusammen. Auch diese Firma hat eine Erlaubnis nach § 34d Abs. 1 GewO und darf Versicherungen vermitteln.

Sie können die ambulanten Zusatzversicherungen online über die Webseite <https://www.volkswagenbank.de/vorsorgen-versichern/zusatzversicherungen/ambulante-zusatzversicherung.html> abschließen.

Wir leiten Sie online durch den Antragsprozess. Sie können den ganzen Vorgang online erledigen: von der Auswahl bis zum Versicherungsantrag.

Am Anfang können Sie verschiedene ambulante Zusatzversicherungen vergleichen. Dafür geben Sie Informationen zu dem zu versichernden Risiko, zu Ihrer Person und zum gewünschten Schutz an.

Dieser Vergleich berücksichtigt nur einige Versicherungen. Er zeigt nicht alle ambulanten Zusatzversicherungen, die es in Deutschland gibt. Welche Versicherer dabei sind, steht in der Online-Antragsstrecke unter „Teilnehmende Gesellschaften“.

Für den Vergleich wird eine marktübliche Vergleichssoftware eingesetzt, die auch Versicherungsvermittler benutzen. Die Volkswagen Bank GmbH hat keine eigene Marktuntersuchung durchgeführt.

Am Ende der Online-Antragsstrecke können Sie eine ambulante Zusatzversicherung beantragen. Vorher können Sie die Versicherungsbedingungen, das Informationsblatt zu Versicherungsprodukten und weitere gesetzlich vorgeschriebene Informationen lesen. So wissen Sie genau, was Ihre Versicherung beinhaltet.

1.2 Was ist eine ambulante Zusatzversicherung?

Eine ambulante Zusatzversicherung ergänzt die Leistungen der gesetzlichen Krankenversicherung. Sie deckt weitere Kosten für ambulante Behandlungen. Dazu gehören Leistungen von Ärzten für Naturmedizin, Heilpraktikern oder Osteopathen. Auch andere medizinische Vorsorgeleistungen sind darin enthalten. Die Versicherung zahlt zum Beispiel den Unterschied zwischen den gesetzlichen und den privaten Leistungen.

Die ambulante Zusatzversicherung bietet verschiedene Leistungen:

- **Heilpraktikerbehandlungen:** Sie erhalten Geld für Behandlungen bei Heilpraktikern, die die gesetzliche Krankenversicherung nicht zahlt.
- **Osteopathie:** Die Versicherung übernimmt die Kosten für osteopathische Behandlungen. Viele gesetzliche Kassen zahlen diese nicht.
- **Brillen und Kontaktlinsen:** Sie bekommen einen Zuschuss oder die gesamten Kosten für Brillen oder Kontaktlinsen erstattet. Dies beinhaltet auch eine regelmäßige Kontrolle der Sehstärke.
- **Vorsorgeuntersuchungen:** Die Versicherung zahlt zusätzliche Vorsorgeuntersuchungen, die über die Leistungen der gesetzlichen Krankenversicherung hinausgehen.
- **Impfungen:** Sie erhalten Geld für Impfungen, die die gesetzliche Krankenversicherung nicht abdeckt, oder einen zusätzlichen Betrag für empfohlene Impfungen.

1.3 Gibt es Leistungseinschränkungen bei einer ambulanten Zusatzversicherung?

Bei der ambulanten Zusatzversicherung können Einschränkungen bestehen. Dazu gehören zum Beispiel:

- **Leistungsausschlüsse:** Der Versicherer zahlt nicht bei bestimmten Vorerkrankungen. Sie müssen dem schriftlich zustimmen, sonst gilt der Vertrag nicht.
- **Risikozuschläge:** Der Versicherer erhöht den Beitrag bei bestimmten Vorerkrankungen. Sie müssen dem schriftlich zustimmen.
- **Wartezeiten:** Einige Versicherer haben eine Wartezeit von 3 bis 8 Monaten. In dieser Zeit erhalten Sie keine Leistungen.
- **Behandlungen in bestimmten Einrichtungen:** Manche Versicherer zahlen nicht für Behandlungen oder Therapeuten in bestimmten Einrichtungen. Das gilt, wenn die Leistungen nicht im Katalog stehen. Es gilt auch, wenn die Abrechnung nicht nach dem Hufelandverzeichnis oder der Gebührenordnung für Heilpraktiker erfolgt.

- **Zuschüsse bei bestimmten Leistungen:** Manche Versicherungen zahlen nur einen Teil der Kosten. Entweder übernehmen sie einen bestimmten Prozentsatz, oder Versicherte müssen einen festgelegten Betrag selbst zahlen. Außerdem begrenzen manche Tarife die Gesamtleistung für 12 oder 24 Monate. Dadurch tragen Versicherte immer einen Teil der Kosten selbst.

1.4 Welche Verpflichtungen hat der Versicherungsnehmer bei einer ambulanten Zusatzversicherung?

Sie haben als Versicherungsnehmer bei einer ambulanten Zusatzversicherung ähnliche Pflichten wie bei anderen Versicherungen. Dazu gehören zum Beispiel:

- **Ehrliche Angaben:** Sie müssen alle Gesundheitsfragen im Antrag wahrheitsgemäß beantworten. Wenn Sie falsche Angaben machen, können Sie den Versicherungsschutz verlieren.
- **Beitragspflicht:** Sie müssen die Beiträge pünktlich zahlen. Wenn Sie nicht pünktlich zahlen, ruht der Versicherungsschutz oder er verfällt ganz.
- **Änderungen melden:** Sie müssen dem Versicherer alle Änderungen Ihrer persönlichen Daten (z. B. Adresse oder Bankverbindung) sofort mitteilen.
- **Mitwirkungspflicht im Leistungsfall:** Wenn Sie Leistungen in Anspruch nehmen (z. B. Heilpraktikerbehandlungen, Osteopathie), müssen Sie die notwendigen Unterlagen (z. B. Behandlungsnachweise, Rechnungen) einreichen.

1.5 Wie erfolgt die Beitragszahlung bei einer ambulanten Zusatzversicherung?

Sie können die Beiträge zur ambulanten Zusatzversicherung regelmäßig auf verschiedene Weisen bezahlen:

- **Monatlich, vierteljährlich, halbjährlich oder jährlich:** Sie wählen das Zahlungsintervall je nach Vertrag und Ihren Wünschen aus den vom Versicherer angebotenen Möglichkeiten.
- **SEPA-Lastschrift:** Oft zieht der Versicherer den Beitrag per SEPA-Lastschrift ein. Der Betrag wird dann automatisch von Ihrem Konto abgebucht.
- **Selbstüberweisung:** In einigen Fällen können Sie den Beitrag auch selbst überweisen.
- **Rabatte bei jährlicher Zahlung:** Manche Versicherer bieten Rabatte, wenn Sie den Beitrag jährlich im Voraus bezahlen.

1.6 Wann beginnt der Versicherungsschutz bei einer ambulanten Zusatzversicherung?

Der Schutz der Versicherung beginnt zu dem Zeitpunkt, der im Vertrag steht. Dieser Beginn ist nicht vor dem Abschluss des Vertrages möglich. Der Vertrag ist abgeschlossen, wenn Sie den Vertrag oder eine schriftliche Zusage der Versicherung erhalten. Außerdem beginnt der Schutz nicht vor dem Ende eventueller Wartezeiten.

Behandlungen, die Sie vor dem Versicherungsbeginn geplant oder schon begonnen haben, zahlt die Versicherung normalerweise nicht.

1.7 Wann kann eine ambulante Zusatzversicherung gekündigt werden?

Sie können die ambulante Zusatzversicherung zu bestimmten Zeitpunkten beenden:

- **Ordentliche Kündigung:** Sie können die Versicherung normalerweise zum Ende des Versicherungsjahres kündigen. Beachten Sie dabei eine Frist von drei Monaten.
- **Außerordentliche Kündigung:** Wenn der Versicherer die Beiträge erhöht oder die Vertragsbedingungen ändert, können Sie den Vertrag innerhalb von vier Wochen außerordentlich kündigen.

1.8 Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, Versicherungsverträge zu widerrufen. Die Widerrufsbelehrung des Versicherers informiert Sie genauer über Ihr Widerrufsrecht.

2 Wie kann ich mich beschweren?

Sie sind unzufrieden mit unseren Dienstleistungen? Hier erklären wir Ihnen, wie Sie sich bei der Volkswagen Bank GmbH als Versicherungsvermittlerin beschweren können.

2.1 Kundenbeschwerden

Sie können Ihre Beschwerde auf verschiedene Arten einreichen:

- Telefonisch unter 0531 212-859521.
- Schreiben Sie eine E-Mail an versicherungs-service@volkswagenbank.de.
- Senden Sie einen Brief an: Volkswagen Bank GmbH, Gifhorner Str. 57, 38112 Braunschweig.

Mehr Informationen finden Sie online unter

<https://www.volkswagenbank.de/kontakt-informationen/beschwerdebearbeitung.html>.

2.2 Wie kann ich eine Streitigkeit ohne Gericht lösen?

Sie haben sich bei uns beschwert, aber wir konnten das Problem nicht lösen? Dann können Sie versuchen, den Streit ohne Gericht zu klären. Wir sind Versicherungsvermittler und nehmen an einem Verfahren teil, bei dem Streitigkeiten über Versicherungsverträge außergerichtlich beigelegt werden. Dies geschieht bei den folgenden Schlichtungsstellen für Verbraucher:

2.2.1 Ombudsmann für Versicherungen

Wenn es Streit über die Vermittlung von Versicherungsverträgen gibt, können Sie sich an den „Ombudsmann für Versicherungen“ wenden. Er hilft, den Streit ohne Gericht zu lösen. Die Volkswagen Bank GmbH muss an diesem Schlichtungsverfahren teilnehmen und ist dazu auch bereit.

Adresse:

Versicherungsombudsmann e. V.

Postfach 080632

1006 Berlin

Telefon: 0800 / 36 96 000

Fax: 0800 / 36 99 000

Internet: www.versicherungsombudsmann.de

E-Mail: beschwerde@versicherungsombudsmann.de

2.2.2 Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung

Wenn es Streitigkeiten bei der Vermittlung einer privaten Krankenversicherung gibt, können Sie sich an den Ombudsmann für die Private Kranken- und Pflegeversicherung wenden. Er hilft, den Streit ohne Gericht zu lösen. Die Volkswagen Bank GmbH muss an diesem Schlichtungsverfahren teilnehmen und ist dazu auch bereit.

Adresse:

OMBUDSMANN
Private Kranken- und Pflegeversicherung
Postfach 060222
10052 Berlin

Telefon: +49 800 / 25 50 444

Fax: +49 30 / 20 45 89 31

Internet: www.pkv-ombudsmann.de

E-Mail: ombudsmann@pkv-ombudsmann.de

3 Informationen zur Barrierefreiheit unserer Dienstleistung

Wir möchten Ihnen erklären, wie unsere Dienstleistung die Vorgaben des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes (BFSG) erfüllt. Dieser Abschnitt informiert Sie über die Eigenschaften unserer Dienstleistung bezüglich der Barrierefreiheit.

Das BFSG verpflichtet uns, unter anderem die **Richtlinien für barrierefreie Webinhalte** einzuhalten. Diese Richtlinien sollen Webinhalte für alle Menschen – besonders für Menschen mit Behinderung – so zugänglich wie möglich machen. Die Richtlinien basieren auf vier Prinzipien.

- **Wahrnehmbarkeit:** Alle Menschen sollen Informationen und Funktionen wahrnehmen können. Wir stellen sicher, dass Bilder und Grafiken Alternativtexte haben.
- **Bedienbarkeit:** Alle Menschen sollen Funktionen bedienen können. Wir stellen sicher, dass unsere Webinhalte mit einer Tastatur bedienbar sind.
- **Verständlichkeit:** Webinhalte sollen lesbar und klar verständlich sein. Wir bieten unsere Webinhalte in einfacher Sprache an.

- **Robustheit:** Webinhalte müssen mit unterstützenden Technologien kompatibel sein. Solche Technologien sind zum Beispiel Programme zum Vorlesen oder Vergrößern von Webinhalten oder zur Umwandlung von Sprache in Text. Wir halten Standards für die Nutzung solcher Technologien ein, zum Beispiel Standards zur technischen Struktur und zur Kennzeichnung der Webinhalte.

Wir setzen diese Prinzipien um und erfüllen so mit unseren Dienstleistungen die Anforderungen des BFG.

3.1 Barrierefreiheit der Vermittlung der „ambulanten Zusatzversicherung“

Das sind die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung:

- Wir bieten Ihnen dem Abschluss unserer Dienstleistung wie folgt an: Online-Antragstrecke. Alternativ können Sie den Antrag über unseren Kundenservice stellen.
- Sie können unsere Dienstleistung mit folgender Zugangsmöglichkeit (sensorischem Kanal) nutzen: Online-Antragstrecke, Telefon, Digitaler VersicherungsOrdner (Kundenportal), E-Mail, oder Homepage.

3.2 Barrierefreiheit dieser Information

Diese Information ist barrierefrei. Das bedeutet Folgendes:

- Sie finden diese Information auf der Website des Produkts.
- Der Text ist in leicht verständlicher Sprache geschrieben. Aber: Der Versicherungsvertrag, die Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) und die Informationen vor dem Vertragsabschluss sind nicht in leicht verständlicher Sprache geschrieben. Das gilt auch für die Vermittlung des Vertrags.
- Das Aussehen der Texte ist speziell: Wir verzichten auf Trennungen von Wörtern am Zeilenende, auf Blocksatz und Ligaturen. Der Abstand zwischen den Zeilen ist mindestens 1,0.

3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unserer Dienstleistung

Dokumente unseres Services sind barrierefrei, insofern es gesetzlich vorgeschrieben ist. Diese Information erklärt, wie wir das erreichen.

- Unsere Dokumente sind, falls rechtlich nötig, im PDF/UA-Format erstellt. Dieses Format lässt sich in andere Formate umwandeln. Dadurch sind die Dokumente über verschiedene Wege zugänglich.
- PDF/UA-Dokumente enthalten für alle Elemente ohne Text, wie Bilder oder Grafiken, Beschreibungen.

4 Marktüberwachungsbehörde

Unsere Dienstleistung erfüllt Ihrer Meinung nach nicht die Anforderungen des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes (BFSG)? Hier erklären wir Ihnen, an wen Sie sich wenden können.

Die verantwortliche Behörde ist die **Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (MLBF)**.

Die MLBF kontrolliert, ob Unternehmen sich an bestimmte Gesetze halten. Auch wir als Unternehmen werden von der MLBF kontrolliert.

Wenn Sie unsere Dienstleistung nicht richtig nutzen können, können Sie einen Antrag bei der MLBF stellen. Die MLBF kann dann rechtliche Schritte gegen uns einleiten (Abschnitt 6 oder Abschnitt 7 BFSG).

In Ihrem Antrag können Sie angeben, dass wir gegen eine Vorschrift des BFSG verstoßen. Sie können auch angeben, dass wir gegen eine Vorschrift der Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSGV) verstoßen. (Die BFSGV basiert auf § 3 Absatz 2 BFSG.)

Die Adresse der MLBF ist:

Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen - Anstalt öffentlichen Rechts (MLBF AÖR)

Carl-Miller-Str. 6

39112 Magdeburg

Telefon: +49 391 567 6970

E-Mail: kontakt@mlbf-barrierefrei.de