

Fahrrad- Vollkaskoversicherung

Information für Verbraucher nach dem
Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

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

Guten Tag!

Sie haben Fragen zum „Fahrrad-Vollkaskoversicherung“? 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 Fahrrad-Vollkaskoversicherungen 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 „Fahrrad-Vollkaskoversicherung“ 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 Fahrrad-Vollkaskoversicherung online abgeschlossen werden?	4
1.2 Was ist eine Fahrrad-Vollkaskoversicherung?	4
1.3 Was ist versichert?	5
1.4 Welches sind die versicherten Risiken?	5
1.5 Was ist die Versicherungssumme?	5
1.6 Was ist nicht versichert?	6
1.7 Gibt es Deckungsbeschränkungen?	6
1.8 Welche Verpflichtungen hat der Versicherungsnehmer?	6
1.9 Wann und wie erfolgt die Beitragszahlung?	7
1.10 Wann beginnt und wann endet die Deckung und wie kann der Vertrag gekündigt werden?	7
1.11 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 „Fahrrad-Vollkaskoversicherung“	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 Fahrrad-Vollkaskoversicherungen“. Sie erfahren, was die Dienstleistung beinhaltet.

1.1 Wie kann die Fahrrad-Vollkaskoversicherung online abgeschlossen werden?

Die Volkswagen Bank GmbH ist Versicherungsvertreterin und hat eine Erlaubnis nach § 34d Abs. 1 Gewerbeordnung (GewO) Versicherungen zu verkaufen. Sie vermittelt Fahrrad-Vollkaskoversicherungen 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.

Die Volkswagen Bank GmbH vermittelt bei Fahrrad-Vollkaskoversicherungen nur Produkte der Ammerländer Versicherung VVaG.

Sie können die Fahrrad-Vollkaskoversicherungen online über die Webseite <https://www.volkswagenbank.de/vorsorgen-versichern/fahrradversicherung.html> abschließen.

Wir leiten Sie von unserer Webseite direkt zu einem Online-Antrag des Versicherers weiter. Sie können den ganzen Vorgang online erledigen: von der Auswahl bis zum Versicherungsantrag.

Am Ende der Online-Antragsstrecke können Sie eine Fahrrad-Vollkaskoversicherung 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 Fahrrad-Vollkaskoversicherung?

Die Fahrrad-Vollkaskoversicherung ist ähnlich wie eine Auto-Vollkaskoversicherung. Sie schützt umfassend vor den Kosten verschiedener Schäden, auch wenn man sie selbst verursacht hat. Daher ist die Vollkasko besonders für teure Fahrräder und E-Bikes sinnvoll.

Diese Beschreibung der Fahrrad-Vollkaskoversicherung gibt nur einen ersten Überblick. Der Versicherer bietet verschiedene Produktlinien zur Auswahl an, die sich im Umfang des Versicherungsschutzes unterscheiden.

Ihr Versicherungsvertrag legt genau fest, was versichert ist. Die Allgemeinen Versicherungsbedingungen sind ein wichtiger Teil des Vertrages. Sie beschreiben den Umfang genau. Nur die Vertragsunterlagen des Versicherers sind rechtlich bindend.

1.3 Was ist versichert?

Die Versicherung schützt das im Versicherungsvertrag genannte Fahrrad. Das gilt für Fahrräder mit oder ohne Hilfsmotor (elektrounterstütztes Fahrrad bzw. Pedelec).

Zum Versicherungsschutz gehören alle Teile, die fest am Fahrrad montiert sind und für seine Funktion notwendig sind. Das sind zum Beispiel Sattel, Lenker, Lampen und Gepäckträger.

Die Versicherung gilt nicht für Fahrräder, für die man einen Führerschein oder eine eigene Versicherung braucht.

1.4 Welches sind die versicherten Risiken?

Die Versicherung schützt bei:

- Diebstahl, Diebstahl von Teilen (auch Akku)
- Einbruchdiebstahl, Raub
- Diebstahl aus gesichertem Fahrradträger
- Vandalismus
- Schäden durch einen Unfall
- Brandschäden
- Schäden durch Umfallen
- Schäden durch Stürze
- Feuchtigkeitsschäden an Akku, Motor und Steuerungsgeräten
- Elektronikschäden (Kurzschluss, Induktion, Überspannung) an Akku, Motor und Steuerungsgerät

1.5 Was ist die Versicherungssumme?

Die Versicherungssumme für neue Fahrräder entspricht dem Kaufpreis. Dieser Preis beinhaltet alle fest montierten Teile, die für die Funktion des Fahrrads notwendig sind, sowie loses Zubehör. Das Zubehör muss auf der Rechnung des Händlers stehen. Wie der Versicherer die Versicherungssumme bei gebrauchten oder reduzierten Fahrrädern festlegt, steht in Ihrem Antrag oder Versicherungsschein.

Die maximale Versicherungssumme hängt von Ihrem Tarif ab und beträgt höchstens 15.000 Euro.

Der Versicherer kann Fahrräder, deren Wert die maximale Versicherungssumme übersteigt, nicht versichern. Das gilt auch, wenn nur ein Teil des Wertes versichert werden soll.

1.6 Was ist nicht versichert?

Bestimmte Risiken sind nicht versicherbar. Dazu gehören z. B.:

- Schäden (Mängel), die unter eine Garantie des Herstellers oder die Gewährleistung des Verkäufers fallen
- Schäden durch Rost oder Oxidation
- Geleistet wird nur bis zu den vereinbarten Versicherungssummen

1.7 Gibt es Deckungsbeschränkungen?

Die Ammerländer kann nicht alle denkbaren Fälle versichern. Sonst müsste ein erheblich höherer Beitrag verlangt werden. Deshalb wurden einige Fälle aus dem Versicherungsschutz herausgenommen, z. B. alle Schäden

- aus vorsätzlicher Handlung
- an gewerblich genutzten Fahrrädern
- die nicht die Funktion der Sache beeinträchtigen
- durch Kernenergie, Erdbeben etc.

1.8 Welche Verpflichtungen hat der Versicherungsnehmer?

- Sie müssen alle Fragen im Antragsformular ehrlich und komplett beantworten.
- Sie müssen die Versicherungsbeiträge pünktlich und vollständig zahlen.
- Im Schadensfall müssen Sie vollständige und ehrliche Informationen geben.
- Sie müssen die Kosten des Schadens niedrig halten.
- Wenn sich wichtige Risiken während der Vertragslaufzeit ändern, müssen Sie die Ammerländer informieren. Dann kann der Vertrag eventuell angepasst werden.

1.9 Wann und wie erfolgt die Beitragszahlung?

Sie müssen den ersten Beitrag und den einmaligen Beitrag sofort nach dem im Versicherungsschein genannten Versicherungsbeginn zahlen. Dies gilt auch, wenn Sie ein Widerrufsrecht haben.

Den Zeitpunkt für die Zahlung der weiteren Beiträge finden Sie im Versicherungsschein. Die Zahlung kann monatlich, vierteljährlich, halbjährlich oder jährlich erfolgen. Das hängt von Ihrer Vereinbarung ab.

Sie können den Beitrag überweisen. Oder Sie erlauben der Ammerländer, das Geld von Ihrem Konto abzubuchen.

1.10 Wann beginnt und wann endet die Deckung und wie kann der Vertrag gekündigt werden?

Der Versicherungsschutz beginnt zu dem im Versicherungsschein angegebenen Zeitpunkt. Voraussetzung ist, dass Sie den ersten Versicherungsbeitrag gezahlt haben. Anderenfalls beginnt der Versicherungsschutz mit der Zahlung. Hat Ihr Vertrag eine Laufzeit von mindestens einem Jahr, verlängert er sich automatisch um jeweils ein weiteres Jahr.

Ausnahme: Sie oder die Ammerländer haben den Vertrag gekündigt. Hat Ihr Vertrag eine Laufzeit von 3 oder mehr Jahren, können Sie ihn zum Ende des dritten Jahres kündigen.

Sie oder die Ammerländer können den Vertrag zum Ende der vereinbarten Dauer oder nach einem Schadenfall kündigen. Eine Kündigung ist auch bei endgültigem Wegfall des versicherten Risikos möglich. Dann endet der Vertrag schon vor Ende der vereinbarten Dauer.

1.11 Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, Versicherungsverträge zu widerrufen. Die Widerrufsbelehrung der Ammerländer 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 Versicherungsverträge 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 „Fahrrad-Vollkaskoversicherung“

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