

Hausratversicherung

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 zur „Hausratversicherung“? 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 Hausratversicherungen 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 „Hausratversicherung“ 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 Hausratversicherung online abgeschlossen werden?	4
1.2 Was ist eine Hausratversicherung?	5
1.3 Was ist versichert?	5
1.3.1 Versicherte Sachen	5
1.3.2 Versicherte Gefahren	5
1.4 Welches sind die versicherten Schäden?	5
1.5 Was ist die Versicherungssumme und der Versicherungswert?	6
1.6 Welches sind versicherte Kosten?	6
1.7 Was ist nicht versichert?	6
1.8 Was ist die Selbstbeteiligung und wie hoch ist sie?	6
1.9 Gibt es Deckungsbeschränkungen?	6
1.10 Welche Verpflichtungen hat der Versicherungsnehmer?	6
1.11 Wann und wie erfolgt die Beitragszahlung?	7
1.12 Wann beginnt und wann endet die Deckung und wie kann der Vertrag gekündigt werden?	7
1.13 Widerrufsrecht	7
2 Wie kann ich mich beschweren?	7
2.1 Kundenbeschwerden	7
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	8
3 Informationen zur Barrierefreiheit unserer Dienstleistung	9
3.1 Barrierefreiheit der Vermittlung der „Hausratversicherung“	9
3.2 Barrierefreiheit dieser Information	10
3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unserer Dienstleistung	10
4 Marktüberwachungsbehörde	10

1 Beschreibung der Dienstleistung

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

1.1 Wie kann die Hausratversicherung online abgeschlossen werden?

Die Volkswagen Bank GmbH ist Versicherungsvertreterin und hat eine Erlaubnis nach § 34d Abs. 1 Gewerbeordnung (GewO) Versicherungen zu verkaufen. Sie vermittelt Hausratversicherungen 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 Hausratversicherungen online über die Webseite <https://www.volkswagenbank.de/vorsorgen-versichern/hausratversicherung.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 Hausratversicherungen vergleichen. Dafür geben Sie Informationen zu dem zu versichernden Risiko, zu Ihrer Person und zum gewünschten Schutz an.

Dieser Vergleich berücksichtigt nur einige Versicherer. Er zeigt nicht alle Hausratversicherungen, 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 Hausratversicherung 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 Hausratversicherung?

Die Hausratversicherung schützt Ihr Hab und Gut. Sie zahlt, wenn Ihr Hausrat durch versicherte Gefahren zerstört, beschädigt oder gestohlen wird.

Diese Beschreibung der Hausratversicherung gibt nur einen ersten Überblick. Die Versicherer und Tarife unterscheiden sich. Deshalb können sich der Schutz, die Gefahren, Sachen und Schäden, die versichert sind, 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?

1.3.1 Versicherte Sachen

Die Hausratversicherung schützt den Hausrat in der im Vertrag genannten Wohnung. Zum Hausrat gehören Dinge, die Sie privat im Haushalt nutzen. Also zum Beispiel:

- Möbel, Teppiche, Bekleidung
- elektrische und elektronische Haushaltsgeräte (z. B. Waschmaschine, TV, Computer)
- Bargeld und Wertsachen (z. B. Schmuck), etc.

1.3.2 Versicherte Gefahren

Zu den standardmäßig versicherten Gefahren gehören:

- Einbruchdiebstahl, Vandalismus nach einem Einbruch sowie Raub
- Leitungswasser
- Sturm und Hagel
- Feuer (z. B. Brand, Explosion, Blitzschlag)

1.4 Welches sind die versicherten Schäden?

Der Versicherer zahlt für Schäden, die an versicherten Sachen entstehen. Die Zerstörung, Beschädigung oder der Verlust muss durch eine versicherte Gefahr entstanden sein.

1.5 Was ist die Versicherungssumme und der Versicherungswert?

Die Versicherungssumme ist der Betrag, den Sie und der Versicherer vereinbaren. Dieser Betrag soll dem Wert der versicherten Sache entsprechen. Oft einigen Sie sich auf den Neuwert als Versicherungswert. Der Neuwert ist das Geld, das Sie benötigen, um neue Sachen gleicher Art und Qualität zu kaufen.

1.6 Welches sind versicherte Kosten?

Die Versicherung kann auch weitere Kosten übernehmen, die durch den Schadenfall entstehen und tatsächlich notwendig sind. Dies sind üblicherweise z. B. Aufräum- und Abbruchkosten, Hotelkosten. Die Vertragsunterlagen des Versicherers enthalten genaue Informationen über den Umfang der versicherten Kosten.

1.7 Was ist nicht versichert?

Bestimmte Gegenstände sind üblicherweise nicht versichert. Dazu zählen zum Beispiel Kraftfahrzeuge aller Art und Anhänger.

1.8 Was ist die Selbstbeteiligung und wie hoch ist sie?

Die Selbstbeteiligung ist der Teil des Schadens, den Sie selbst tragen. Sie vereinbaren die Höhe dieses Betrags mit der Versicherung. Sie zahlen die Selbstbeteiligung bei jedem Schadenfall.

1.9 Gibt es Deckungsbeschränkungen?

In einigen Fällen zahlt der Versicherer nicht oder nur teilweise. Das gilt zum Beispiel für Schäden durch Krieg, Unruhen im Land oder Atomkraft. Welche Fälle genau ausgeschlossen sind oder welche Einschränkungen es gibt, hängt von dem Versicherer und dem Tarif ab. Genaue Informationen stehen in den Unterlagen zum Versicherungsvertrag.

1.10 Welche Verpflichtungen hat der Versicherungsnehmer?

Bitte lesen Sie Ihre Vertragsunterlagen, um alle Ihre Pflichten gegenüber der Versicherung zu kennen.

Sie haben regelmäßig unter anderem diese Pflichten:

- Sie müssen alle Fragen im Versicherungsantrag wahrheitsgemäß und vollständig beantworten.
- Sie müssen die Versicherungsbeiträge rechtzeitig und vollständig bezahlen.
- Sie müssen die Kosten des Schadens gering halten.

1.11 Wann und wie erfolgt die Beitragszahlung?

Die Vereinbarungen mit dem Versicherer sind dafür entscheidend.

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

Der Versicherungsschein nennt den Start und das Ende des Vertrags und des Versicherungsschutzes. In den Vertragsunterlagen steht, wie Sie den Versicherungsvertrag kündigen können. Zu den Vertragsunterlagen gehören auch die Versicherungsbedingungen.

1.13 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 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 BFSG.

3.1 Barrierefreiheit der Vermittlung der „Hausratversicherung“

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