

Privathaftpflicht- versicherung

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 „Privathaftpflichtversicherung“? 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 Privathaftpflichtversicherungen 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 „Privathaftpflichtversicherung“ 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 | 5 |
| 1.1 Wie kann die Privathaftpflichtversicherung online abgeschlossen werden? | 5 |
| 1.2 Was ist eine Privathaftpflichtversicherung? | 6 |
| 1.3 Wer oder was ist versichert? | 6 |
| 1.4 Welches sind die versicherten Schäden? | 7 |
| 1.4.1 Personenschäden | 7 |
| 1.4.2 Sachschäden | 7 |
| 1.4.3 Vermögensschäden | 7 |
| 1.5 Was ist die Versicherungssumme und der Versicherungswert? | 8 |
| 1.6 Was ist nicht versichert? | 8 |
| 1.7 Was ist die Selbstbeteiligung und wie hoch ist sie? | 8 |
| 1.8 Gibt es Deckungsbeschränkungen? | 8 |
| 1.9 Welche Erweiterungen können sinnvoll sein? | 9 |
| 1.9.1 Schlüsselverlust | 9 |
| 1.9.2 Forderungsausfalldeckung | 9 |
| 1.10 Welche Verpflichtungen hat der Versicherungsnehmer? | 9 |
| 1.11 Wann und wie erfolgt die Beitragszahlung? | 9 |
| 1.12 Wann beginnt und wann endet die Deckung und wie kann der Vertrag gekündigt werden? | 10 |
| 1.13 Widerrufsrecht | 10 |
| 2 Wie kann ich mich beschweren? | 10 |
| 2.1 Kundenbeschwerden | 10 |
| 2.2 Wie kann ich eine Streitigkeit ohne Gericht lösen? | 10 |
| 2.2.1 Ombudsmann für Versicherungen | 11 |
| 2.2.2 Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung | 11 |

| | |
|--|-----------|
| 3 Informationen zur Barrierefreiheit unserer Dienstleistung | 12 |
| 3.1 Barrierefreiheit der Vermittlung der „Privathaftpflichtversicherung“ | 12 |
| 3.2 Barrierefreiheit dieser Information | 13 |
| 3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unserer Dienstleistung | 13 |
| 4 Marktüberwachungsbehörde | 13 |

1 Beschreibung der Dienstleistung

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

1.1 Wie kann die Privathaftpflichtversicherung online abgeschlossen werden?

Die Volkswagen Bank GmbH ist Versicherungsvertreterin und hat eine Erlaubnis nach § 34d Abs. 1 Gewerbeordnung (GewO) Versicherungen zu verkaufen. Sie vermittelt Privathaftpflichtversicherungen 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 Privathaftpflichtversicherungen online über die Webseite <https://www.volkswagenbank.de/vorsorgen-versichern/haftpflichtversicherung/privathaftpflichtversicherung.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 Privathaftpflichtversicherungen 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 Privathaftpflichtversicherungen, 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 Privathaftpflichtversicherung 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 Privathaftpflichtversicherung?

Die Privathaftpflichtversicherung bezahlt Schäden, die Sie oder mitversicherte Personen anderen zufügen. Das können zum Beispiel Ihre Familienangehörigen sein. Der Versicherer begleicht berechnete Forderungen und wehrt unberechtigte Forderungen ab.

- Der Versicherer prüft, ob und in welcher Höhe Sie Schadensersatz zahlen müssen.
- Bei berechtigten Ansprüchen ersetzt er den Schaden.
- Außerdem wehrt der Versicherer unberechtigte oder zu hohe Schadensersatzforderungen ab. Er führt dafür auch Prozesse und übernimmt die Kosten.

Die Privathaftpflichtversicherung schützt vor Risiken im Alltag. Der Versicherer zahlt meistens, wenn eine versicherte Person versehentlich jemand anderen verletzt oder dessen Sachen beschädigt. Dies gilt für Personen-, Sach- und Vermögensschäden.

Diese Beschreibung der Privathaftpflichtversicherung 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 Wer oder was ist versichert?

Die private Haftpflichtversicherung schützt Sie als Versicherungsnehmer vor Schäden, die Sie anderen Menschen im Alltag zufügen. Sie sind der Vertragspartner und haben alle Rechte und Pflichten aus dem Versicherungsvertrag.

Oft können Sie in der Privathaftpflichtversicherung auch andere Personen mitversichern. Dazu gehören zum Beispiel:

- **Ehepartner/Lebenspartner:** Auch ohne Heirat können Sie Ihren Lebenspartner oft in Ihre Versicherung einschließen. Sie müssen dafür den Namen Ihres Partners in den Versicherungsvertrag eintragen lassen.
- **Kinder:** Kinder sind durch die Haftpflichtversicherung ihrer Eltern geschützt, solange sie minderjährig sind. Der Schutz endet mit der Heirat. Kinder sind weiterhin über die Eltern haftpflichtversichert, auch wenn sie älter sind. Das gilt, solange sie zur Schule gehen, eine erste Ausbildung machen (Lehre oder Studium) oder auf den Beginn eines neuen Ausbildungsabschnitts warten.

Die private Haftpflichtversicherung schützt vor Risiken im Alltag. Sie deckt viele Situationen und Missgeschicke ab, die im Leben passieren können.

Je nach Tarif schützt sie Sie zum Beispiel:

- bei einer ehrenamtlichen Tätigkeit
- bei Gefälligkeitsschäden (Freundschaftsdienst)
- bei Schäden an gemieteten oder geliehenen Sachen
- bei Schäden durch elektronischen Datenaustausch oder Internetnutzung
- bei Schlüsselverlust
- bei Schäden durch Fahrradfahren oder Inlineskatzen
- bei Schäden durch Ihr Haustier wie Katze oder Vogel (Wichtig: Hunde und Pferde sind nicht über die Privathaftpflicht versichert!)
- bei Forderungsausfall

Einige Fälle zählen zum Standardschutz in der Privathaftpflicht. Andere werden nur bei bestimmten Tarifen in der Privathaftpflichtversicherung abgedeckt. In welchen Fällen eine Versicherung konkret zahlt, hängt also immer vom abgeschlossenen Tarif ab.

1.4 Welches sind die versicherten Schäden?

Zu den versicherten Schäden zählen regelmäßig:

1.4.1 Personenschäden

Der Versicherer bezahlt zum Beispiel Behandlungen und Reha. Er übernimmt auch Kosten für den Umbau einer Wohnung, damit sie behindertengerecht ist. Besonders bei Schäden an Personen kann der Schaden sehr hoch sein und Millionen betragen. Deshalb ist es sehr wichtig, eine private Haftpflichtversicherung zu haben.

1.4.2 Sachschäden

Wenn fremde Sachen beschädigt oder zerstört werden, zahlt der Versicherer. Er übernimmt die Kosten für Reparatur oder Ersatz. Normalerweise ersetzt er den Wert, den die Sache zum Zeitpunkt der Zerstörung hatte. Manchmal ersetzt er den Preis, den man für eine neue Sache zahlen müsste.

1.4.3 Vermögensschäden

Vermögensschäden entstehen oft durch Personenschäden. Zum Beispiel kann eine verletzte Person längere Zeit nicht arbeiten. Dann verliert sie Einkommen.

1.5 Was ist die Versicherungssumme und der Versicherungswert?

Die Versicherungssumme ist der höchste Betrag, den Ihre Versicherung im Schadensfall zahlt. Sie vereinbaren diese Summe mit Ihrer Versicherung. Es ist wichtig, dass Sie eine ausreichend hohe Versicherungssumme wählen. Besonders bei Personenschäden können die Kosten schnell sehr hoch werden.

1.6 Was ist nicht versichert?

Einige Risiken sind nicht versichert. Dies sind zum Beispiel:

- bestimmte Tier-, Kraftfahrzeug-, Wasserfahrzeug- oder Luftfahrzeugrisiken
- bestimmte Risiken aus beruflichen Tätigkeiten
- bestimmte Haushaftpflicht-, Grundstücks- und Bauherrenrisiken

Der Versicherer leistet für Schäden auch nur bis zu den vereinbarten Versicherungssummen.

1.7 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.

1.8 Gibt es Deckungsbeschränkungen?

Nicht alle möglichen Ereignisse sind versichert. Ausgeschlossen vom Versicherungsschutz sind normalerweise:

- Handlungen, die man absichtlich begeht
- Schäden zwischen Personen, die durch dieselbe Versicherung geschützt sind
- Schäden, die durch die Nutzung eines Fahrzeugs entstehen, für das eine Versicherungspflicht ist
- Schäden, die durch Krieg oder Aufstände im eigenen Land entstehen.

1.9 Welche Erweiterungen können sinnvoll sein?

1.9.1 Schlüsselerlust

Der Verlust oder die Beschädigung eines fremden privaten oder Dienstschlüssels kann Sie ganz schön teuer zu stehen kommen. Denn die Sicherheitsrisiken sind immens. Vor allem, wenn es sich um einen Schlüssel zu einer Schließanlage handelt. Daher kann man eine Schlüsselversicherung als Teil der privaten Haftpflichtversicherung abschließen.

1.9.2 Forderungsausfalldeckung

Wenn Ihnen jemand einen Schaden zufügt, muss diese Person Ihnen Schadenersatz zahlen. Manchmal hat die Person keine gute Haftpflichtversicherung oder kann nicht selbst zahlen. Damit Sie Ihren Schaden trotzdem ersetzt bekommen, bieten ausgewählte Tarife eine Forderungsausfalldeckung an.

Diese Deckung übernimmt zum Beispiel Ihre Kosten für Behandlung, Reha oder Reparaturen. So müssen Sie nicht zusätzlich für den Schaden bezahlen.

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 der Versicherung 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 „Privathaftpflichtversicherung“

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