

Reiseversicherung

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 „Reiseversicherung“? 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 Reiseversicherungen 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 „Reiseversicherung“ 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 Reiseversicherung online abgeschlossen werden?	4
1.2 Was ist eine Reiseversicherung?	4
1.3 Was ist versichert?	5
1.4 Welches sind die versicherten Schäden?	5
1.5 Was ist nicht versichert?	5
1.6 Was ist die Selbstbeteiligung und wie hoch ist sie?	5
1.7 Gibt es Deckungsbeschränkungen?	6
1.8 Welche Verpflichtungen hat der Versicherungsnehmer?	7
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 „Reiseversicherung“	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 Reiseversicherungen“. Sie erfahren, was die Dienstleistung beinhaltet.

1.1 Wie kann die Reiseversicherung online abgeschlossen werden?

Die Volkswagen Bank GmbH ist Versicherungsvertreterin und hat eine Erlaubnis nach § 34d Abs. 1 Gewerbeordnung (GewO) Versicherungen zu verkaufen. Sie vermittelt Reiseversicherungen 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 Reiseversicherungen nur Produkte der HanseMercur Reiseversicherung AG.

Sie können die Reiseversicherungen online über die Webseite <https://www.volkswagenbank.de/vorsorgen-versichern/reiseversicherung.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 Reiseversicherung beantragen. Vorher können Sie die Versicherungsbedingungen, das Informationsblatt zu Versicherungsprodukten und weitere gesetzlich vorgeschriebene Informationen lesen. So wissen Sie genau, was Ihre Versicherung beinhaltet.

Bitte beachten Sie: Dieses Dokument enthält nicht alle Informationen zu Ihrem Vertrag. Die vollständigen Details und Bedingungen Ihrer Versicherung stehen in Ihrem Versicherungsschein und den Versicherungsbedingungen. Diese Dokumente sind verbindlich.

1.2 Was ist eine Reiseversicherung?

Eine Reiseversicherung schützt vor Kosten, die auf Reisen entstehen können. Die versicherte Person zahlt einen Beitrag und erhält dafür Versicherungsschutz. Der genaue Umfang des Schutzes hängt vom gewählten Tarif und den darin enthaltenen Leistungen ab.

1.3 Was ist versichert?

- **Jahres-Reise-Rücktrittsversicherung:** Die Reise-Rücktrittsversicherung schützt vor Kosten, die entstehen, wenn Sie die Reise aus einem versicherten Grund nicht antreten, nicht rechtzeitig antreten oder umbuchen müssen.
- **Jahres-Reiseabbruch-Versicherung:** Die Reiseabbruchversicherung schützt vor Kosten, die entstehen, wenn eine Reise aus einem bestimmten Grund abgebrochen oder unterbrochen wird. Sie zahlt auch, wenn sich die Rückreise verzögert.
- **Jahres-Reise-Krankenversicherung:** Eine Reise-Krankenversicherung schützt Sie vor Kosten, wenn Sie im Urlaub krank werden, einen Unfall haben oder andere Gesundheitsprobleme auftreten. Sie bezahlt die Behandlung und den Rücktransport. Außerdem bietet sie Betreuung und Hilfe durch einen 24-Stunden-Notruf.

1.4 Welches sind die versicherten Schäden?

- **Jahres-Reise-Rücktrittsversicherung:** Die Versicherung deckt eine unerwartete, schwere Krankheit oder die unerwartete Verschlimmerung einer Krankheit ab. Auch andere Ereignisse können versichert sein.
- **Jahres-Reiseabbruch-Versicherung:** Die Versicherung deckt eine unerwartete, schwere Krankheit oder die unerwartete Verschlimmerung einer Krankheit ab. Auch andere Ereignisse können versichert sein.
- **Jahres-Reise-Krankenversicherung:** Die Versicherung deckt Krankheiten, Unfälle und andere gesundheitliche Probleme ab.

1.5 Was ist nicht versichert?

Es besteht kein Versicherungsschutz, wenn Sie versuchen, den Versicherer über wichtige Fakten zu täuschen. Dies betrifft den Grund für den Schaden oder die Höhe der Kosten. Versicherungsschutz besteht auch nicht, wenn Sie den Schaden absichtlich verursachen.

Der Versicherungsschutz hängt vom gewählten Tarif und den darin enthaltenen Versicherungen ab. Deshalb kann es je nach Tarif zusätzliche Einschränkungen geben.

1.6 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.

Die Höhe der Selbstbeteiligung hängt vom gewählten Tarif und den darin enthaltenen Versicherungen ab.

- **Jahres-Reise-Rücktrittsversicherung:** Wenn der Versicherer mit Ihnen im Versicherungsschein nicht etwas anderes vereinbart haben, müssen Sie keine Kosten selbst tragen.
- **Jahres-Reiseabbruch-Versicherung:** Wenn der Versicherer mit Ihnen im Versicherungsschein nicht etwas anderes vereinbart haben, müssen Sie keine Kosten selbst tragen.
- **Jahres-Reise-Krankenversicherung:** Wenn der Versicherer mit Ihnen im Versicherungsschein nicht etwas anderes vereinbart haben, müssen Sie keine Kosten selbst tragen.

1.7 Gibt es Deckungsbeschränkungen?

- **Jahres-Reise-Rücktrittsversicherung:** Manche Ereignisse oder Versicherungsfälle sind nicht abgedeckt. Das gilt zum Beispiel für psychische Reaktionen auf bestimmte Ereignisse. Auch Schäden durch Krieg oder andere bestimmte Ereignisse sind oft ausgeschlossen.
- **Jahres-Reiseabbruch-Versicherung:** Manche Ereignisse oder Versicherungsfälle sind nicht abgedeckt. Das gilt zum Beispiel für psychische Reaktionen auf bestimmte Ereignisse. Auch Schäden durch Krieg oder andere bestimmte Ereignisse sind oft ausgeschlossen.
- **Jahres-Reise-Krankenversicherung:** Manche Ereignisse oder Versicherungsfälle sind nicht abgedeckt. Das gilt zum Beispiel für folgende Fälle:
 - Die Reise erfolgte nur, um eine bestimmte Behandlung zu bekommen.
 - Eine Behandlung, bei der vor Reiseantritt feststeht, dass sie notwendig ist.
 - Ein Krieg oder die Teilnahme daran verursacht die Behandlung.
 - Es handelt sich um eine Kur, eine Sanatoriumsbehandlung oder eine Rehabilitation.
 - Die Behandlung dient dem Entzug von Suchtmitteln.
 - Die Behandlung findet ambulant in einem Heilbad oder Kurort statt.
 - Familienangehörige führen die Behandlung durch.
 - Es handelt sich um psychoanalytische oder psychotherapeutische Behandlungen.
 - Es handelt sich um bestimmte, weiterführende Zahnbehandlungen.
 - Es handelt sich um Impfungen oder Vorsorgeuntersuchungen.

1.8 Welche Verpflichtungen hat der Versicherungsnehmer?

Wenn ein Schaden eintritt, haben Sie diese Pflichten: Sie müssen den Schaden so klein wie möglich halten und alles vermeiden, was die Kosten unnötig erhöht.

Sie müssen alle Fragen zum Schadenfall ehrlich und vollständig beantworten. Sie müssen dem Versicherer alle Informationen geben, die der Versicherer benötigt, um zu prüfen:

- ob ein Versicherungsfall vorliegt und
- ob und wie viel wir zahlen müssen.

Wenn der Versicherer eine Zahlung leistet, gehen Ihre Ansprüche gegen andere Personen bis zur Höhe unserer Zahlung auf den Versicherer über. Das regelt das Gesetz in § 86 VVG. Ihnen entstehen dadurch keine Nachteile. Sie müssen dem Versicherer helfen, wenn der Versicherer Ihre Ansprüche durchsetzen muss.

Welche Pflichten Sie im Schadensfall erfüllen müssen, hängt vom Tarif und den darin enthaltenen Versicherungen ab.

1.9 Wann und wie erfolgt die Beitragszahlung?

Sie müssen die erste Prämie sofort bezahlen, nachdem Sie den Versicherungsschein und die Rechnung erhalten haben. Sie können mit den üblichen Zahlungsmethoden bezahlen.

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

Sie können den Versicherungsvertrag jederzeit abschließen. Er beginnt an dem vereinbarten Datum und dauert ein Jahr (Versicherungsjahr).

Der Vertrag verlängert sich automatisch um ein weiteres Versicherungsjahr. Das passiert, wenn weder Sie noch der Versicherer ihn einen Monat vor Ablauf kündigt.

Der Versicherungsvertrag endet, wenn Sie sterben oder Deutschland verlassen. In diesem Fall endet der Vertrag frühestens dann, wenn der Versicherer davon erfährt.

1.11 Widerrufsrecht

Sie können den Vertrag widerrufen. Dafür müssen zwei Bedingungen erfüllt sein: Der Vertragsabschluss darf nicht länger als 14 Tage zurückliegen und die Reise darf noch nicht begonnen haben.

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 „Reiseversicherung“

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