

Unfallversicherung

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 „Unfallversicherung“? 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 Unfallversicherungen 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 „Unfallversicherung“ 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 Unfallversicherung online abgeschlossen werden?	4
1.2 Was ist eine Unfallversicherung?	5
1.3 Was ist versichert?	5
1.4 Welches sind die versicherten Schäden?	6
1.5 Welche Leistungen sind versichert?	6
1.6 Was ist die Versicherungssumme?	7
1.7 Was ist die Gliedertaxe?	7
1.8 Was ist nicht versichert?	8
1.9 Welche Verpflichtungen hat der Versicherungsnehmer?	8
1.10 Wann und wie erfolgt die Beitragszahlung?	8
1.11 Wann beginnt und wann endet die Deckung und wie kann der Vertrag gekündigt werden?	8
1.12 Widerrufsrecht	8
2 Wie kann ich mich beschweren?	9
2.1 Kundenbeschwerden	9
2.2 Wie kann ich eine Streitigkeit ohne Gericht lösen?	9
2.2.1 Ombudsmann für Versicherungen	9
2.2.2 Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung	10
3 Informationen zur Barrierefreiheit unserer Dienstleistung	10
3.1 Barrierefreiheit der Vermittlung der „Unfallversicherung“	11
3.2 Barrierefreiheit dieser Information	11
3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unserer Dienstleistung	12
4 Marktüberwachungsbehörde	12

1 Beschreibung der Dienstleistung

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

1.1 Wie kann die Unfallversicherung online abgeschlossen werden?

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

Unfälle können jederzeit passieren. Niemand kann sich davor schützen. Arbeitnehmer sind durch die gesetzliche Unfallversicherung bei Unfällen am Arbeitsplatz und auf dem Weg dorthin und zurück versichert.

Gefahren für Unfälle sind aber oft zu Hause und in der Freizeit größer. Jedes Jahr passieren in Deutschland ungefähr 8 Millionen Unfälle.

Etwa jeder zehnte Deutsche hat im Leben einen Unfall. Zwei von drei Unfällen passieren in der Freizeit oder zu Hause. Das bedeutet, dass es dann keinen gesetzlichen Unfallschutz gibt.

Eine private Unfallversicherung schützt Sie finanziell vor den Folgen eines Unfalls. Die Versicherung zahlt nach einem Unfall die Leistungen, die Sie im Vertrag vereinbart haben. Die Allgemeinen Versicherungsbedingungen beschreiben genau, welche Leistungen Sie erhalten.

Eine private Unfallversicherung zahlt, wenn ein Unfall dauerhafte körperliche oder geistige Schäden verursacht oder zum Tod führt. Sie kann auch bei vorübergehenden Unfallfolgen leisten.

Die private Versicherung bietet in der Regel weltweiten Schutz rund um die Uhr. Die gesetzliche Versicherung schützt dagegen nur bei der Arbeit oder auf dem Arbeitsweg. Darin unterscheidet sie sich von der privaten Unfallversicherung.

Diese Beschreibung der Unfallversicherung 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?

Die private Unfallversicherung bietet in der Regel weltweit und rund um die Uhr Schutz. Dabei ist es unerheblich, ob ein Unfall während der Arbeit geschieht, oder in der Freizeit.

1.4 Welches sind die versicherten Schäden?

Wenn Sie durch einen Unfall dauerhafte körperliche oder geistige Schäden haben, zahlt Ihnen der Versicherer entweder eine einmalige Summe oder eine monatliche Unfallrente. Ob Sie eine Unfallrente bekommen und wie hoch diese ist, hängt davon ab, was Sie in Ihrem Vertrag vereinbart haben.

Die private Unfallversicherung kann auch Kosten für Behandlungen und Reha übernehmen. Sie können auch vereinbaren, dass Sie Geld bekommen, wenn Sie im Krankenhaus sind.

1.5 Welche Leistungen sind versichert?

Sie können mit Ihrer Versicherung festlegen, welche Leistungen versichert sind. Außerdem können Sie festlegen, wie viel Geld Sie im Schadensfall erhalten. Im Folgenden nennen wir wichtige Leistungen, die Sie mit Ihrer Versicherung vereinbaren können.

Die Invaliditätsleistung ist die wichtigste Leistung und sollte immer im Vertrag vereinbart werden. In der privaten Unfallversicherung bedeutet Invalidität typischer Weise: Ein Unfall beeinträchtigt dauerhaft die körperliche oder geistige Leistungsfähigkeit.

Die Invaliditätsleistung können Sie nun mit den anderen Leistungsarten kombinieren:

- **Todesfalleistung:** Stirbt die Person innerhalb eines Jahres nach dem Unfall, erhalten die Angehörigen das vereinbarte Geld.
- **Krankenhaustagegeld:** Der Versicherer zahlt für jeden Tag, den der Versicherte nach einem Unfall im Krankenhaus verbringt, ein vereinbartes Krankenhaustagegeld. Die Zahlung ist begrenzt, meistens auf maximal 2 bis 3 Jahre.
- **Genesungsgeld:** Genesungsgeld hat meistens die gleiche Höhe wie das Krankenhaustagegeld und wird für die gleiche Anzahl Tage gezahlt. Oft ist die Zahlung zeitlich begrenzt, üblicherweise auf eine Dauer von maximal 100 Tagen. Die Zahlung erfolgt oft abgestuft nach Tagen. Sie bekommen Genesungsgeld erst, wenn Sie aus dem Krankenhaus entlassen werden.
- **Kosmetische Operationen:** Der Versicherer zahlt die Kosten einer kosmetischen Operation. Voraussetzung ist, dass ein Unfall den Körper der versicherten Person stark verändert hat und sie sich deshalb für den Eingriff entscheidet. Dafür müssen bestimmte Bedingungen erfüllt sein.

- **Übergangsleistung:** Die Unfallversicherung zahlt erst, wenn der Grad der Invalidität feststeht. Das kann einige Zeit dauern. Damit Sie in dieser Zeit kein finanzielles Problem haben, können Sie eine Übergangsleistung vereinbaren. Der Versicherer zahlt diese Leistung sofort nach dem Unfall, noch bevor der Grad der Invalidität endgültig bekannt ist. Die Bedingungen des Versicherers bestimmen, wann Sie Übergangsgeld bekommen.
- **Sofortleistung bei Schwerstverletzungen:** Nach einem Unfall können Sie sofort Geld bekommen, wenn Sie sehr schwere, im Vertrag genannte Verletzungen haben. Beispiele dafür sind Querschnittslähmung oder Erblindung.
- **Unfallrente:** Eine Unfallrente wird individuell im Versicherungsvertrag festgelegt. Ihre Höhe hängt vom Grad der Invalidität ab. Sie wird in der Regel monatlich und lebenslang gezahlt.
- **Bergungskosten:** Nach einem Unfall zahlt der Versicherer für Such-, Bergungs- oder Rettungsaktionen von Rettungsdiensten. Das gilt für öffentliche und private Dienste. Mit dem Versicherer können Sie auch Leistungen für den Transport einer verletzten Person ins Krankenhaus oder in eine Spezialklinik vereinbaren. Ein Arzt muss diesen Transport anordnen.

1.6 Was ist die Versicherungssumme?

Sie können die Höhe der Invaliditätsleistungen und anderer Leistungen mit dem jeweiligen Versicherer vereinbaren.

Die Invaliditätsleistung ist eine einmalige Zahlung. Sie erhalten einen Geldbetrag. Die Höhe des Betrags hängt vom Grad Ihrer Invalidität und der Gliedertaxe ab.

1.7 Was ist die Gliedertaxe?

Wie hoch die Invaliditätsleistung ist, hängt davon ab, wie stark die dauerhafte Beeinträchtigung ist. Man nennt das den Invaliditätsgrad.

Den Invaliditätsgrad bestimmt vor allem die Gliedertaxe. Das ist eine Art Tabelle, die verschiedene Beeinträchtigungen einzelner Körperteile bewertet. Die Gliedertaxe ist Teil des Versicherungsvertrags.

Die Gliedertaxe kann sich von Versicherung zu Versicherung unterscheiden. Die Gliedertaxen der einzelnen Versicherungen enthalten genaue Informationen.

1.8 Was ist nicht versichert?

Grundsätzlich gilt der Versicherungsschutz weltweit rund um die Uhr. Allerdings ist der Versicherungsschutz in bestimmten Fällen ausgeschlossen. Das sind z. B.:

- Unfälle durch hohen Alkohol- oder Drogenkonsum
- Unfälle beim Begehen einer vorsätzlichen Straftat
- Unfälle durch Krieg oder Bürgerkrieg
- Schädigungen durch Vergiftungen, Infektionen oder psychische Reaktionen

Genauere Informationen finden Sie in den jeweiligen Bedingungen des Versicherers.

1.9 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.

1.10 Wann und wie erfolgt die Beitragszahlung?

Die Vereinbarungen mit der Versicherung sind dafür entscheidend.

1.11 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.

1.12 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 BFG.

3.1 Barrierefreiheit der Vermittlung der „Unfallversicherung“

Das sind die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung:

- Wir bieten Ihnen den 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