

Zahnzusatzversicherung

Information für Verbraucher nach dem
Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

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

Guten Tag!

Sie haben Fragen zur „Zahnzusatzversicherung“? 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 Zahnzusatzversicherungen 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 „Zahnzusatzversicherung“ 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 Zahnzusatzversicherung online abgeschlossen werden?	4
1.2 Was ist eine Zahnzusatzversicherung?	5
1.3 Welche Kosten versichert eine Zahnzusatzversicherung?	5
1.4 Leistungseinschränkungen	6
1.5 Welche Verpflichtungen hat der Versicherungsnehmer bei einer Zahnzusatzversicherung?	6
1.5.1 Vor Vertragsabschluss	6
1.5.2 Während der Vertragslaufzeit	6
1.5.3 Im Leistungsfall	7
1.6 Wie erfolgt die Beitragszahlung bei einer Zahnzusatzversicherung?	7
1.7 Wann beginnt der Versicherungsschutz in einer Zahnzusatzversicherung?	7
1.8 Wann kann eine Zahnzusatzversicherung gekündigt werden?	8
1.9 Widerrufsrecht	8
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	9
2.2.2 Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung	9
3 Informationen zur Barrierefreiheit unserer Dienstleistung	10
3.1 Barrierefreiheit der Vermittlung der „Zahnzusatzversicherung“	10
3.2 Barrierefreiheit dieser Information	11
3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unserer Dienstleistung	11
4 Marktüberwachungsbehörde	11

1 Beschreibung der Dienstleistung

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

1.1 Wie kann die Zahnzusatzversicherung online abgeschlossen werden?

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

Eine Zahnzusatzversicherung bezahlt für Zahnbehandlungen, die die gesetzliche Krankenversicherung nicht zahlt. Der genaue Umfang hängt vom gewählten Tarif ab.

Dazu gehören zum Beispiel Zahnersatz wie Kronen oder Implantate – aber auch Zahnbehandlungen wie Füllungen oder Wurzelbehandlungen. Auch professionelle Zahnreinigungen sind oft dabei.

Diese Beschreibung gibt eine erste Übersicht zur Zahnzusatzversicherung. Der genaue Umfang der Leistungen hängt vom Versicherer und dem gewählten Tarif ab. Zum Beispiel können Einschränkungen, Höchstgrenzen für Zahlungen oder Wartezeiten unterschiedlich sein. Verbindlich sind daher nur die Vertragsunterlagen, die Sie vom Versicherer erhalten.

1.3 Welche Kosten versichert eine Zahnzusatzversicherung?

Eine Zahnzusatzversicherung zahlt – je nach gewähltem Tarif – für Behandlungen, die die gesetzliche Krankenkasse nicht übernimmt. Das sind zum Beispiel:

- **Zahnersatz:** Der Versicherer erstattet Ausgaben für Kronen oder Implantate – teilweise auch wenn Sie teure Materialien wie Keramik wählen.
- **Zahnbehandlungen:** Der Versicherer zahlt für Wurzelbehandlungen oder Füllungen aus hochwertigem Material.
- **Professionelle Zahnreinigung:** Regelmäßige Zahnreinigungen zur Prophylaxe bekommen Sie je nach Tarif ganz oder teilweise erstattet.
- **Kieferorthopädie:** Der Versicherer zahlt Zuschüsse für kieferorthopädische Behandlungen, zum Beispiel bei Kindern. Erwachsene erhalten Zuschüsse, wenn es medizinisch nötig ist und vom Versicherer geprüft wurde.
- **Schmerzlindernde Maßnahmen:** Manche Versicherer zahlen auch für Narkose, Akupunktur oder Behandlungen mit Lachgas.
- **Weitere Leistungen (tarifabhängig):** Zusätzlich können noch andere Leistungen im Tarif enthalten sein. Das sind zum Beispiel Bleaching für weißere Zähne oder Kosten für eine zweite Zahnarztmeinung. Auch digitale Abdruckverfahren können bezahlt werden.

Der Leistungsumfang hängt vom gewählten Tarif und dem Versicherer ab. Manche Tarife bieten sofortigen Schutz ohne Wartezeit. Andere begrenzen Leistungen in den ersten Versicherungsjahren.

1.4 Leistungseinschränkungen

Je nach Tarif und Anbieter können folgende Einschränkungen gelten:

- **Wartezeiten:** Bei vielen Versicherern beginnt der volle Versicherungsschutz erst nach einer Wartezeit von meist 3 bis 8 Monaten. Für Prophylaxe-Leistungen oder Unfallbehandlungen entfällt diese Wartezeit oft.
- **Leistungsstaffelung:** Die Erstattungen sind in den ersten 1 bis 4 Jahren oft begrenzt; zum Beispiel erhält man im ersten Jahr 500 Euro und im zweiten Jahr 1.000 Euro. Danach bekommt man meist die vollen Leistungen.
- **Begrenzung bei bereits angeratenen oder laufenden Behandlungen:** Behandlungen, die vor dem Vertragsbeginn schon empfohlen oder begonnen wurden, sind meist ausgeschlossen. Es ist daher wichtig, den Vertrag rechtzeitig abzuschließen, bevor eine Diagnose vorliegt.
- **Tarifabhängige Einschränkungen:** Einige Tarife übernehmen zum Beispiel keine Implantate, Narkosen oder Bleachings. Manche Tarife erhöhen nur den gesetzlichen Anteil, andere zahlen bis zu 100 Prozent für private Leistungen.

1.5 Welche Verpflichtungen hat der Versicherungsnehmer bei einer Zahnzusatzversicherung?

1.5.1 Vor Vertragsabschluss

Ehrliche Angaben: Sie müssen alle Gesundheitsfragen im Antrag wahrheitsgemäß beantworten. Wenn Sie falsche Angaben machen, können Sie den Versicherungsschutz verlieren.

1.5.2 Während der Vertragslaufzeit

- **Beitragspflicht:** Sie müssen die Beiträge pünktlich zahlen. Wenn Sie nicht pünktlich zahlen, kann der Versicherungsschutz entfallen.
- **Änderungen melden:** Sie müssen dem Versicherer alle Änderungen Ihrer persönlichen Daten (z. B. Adresse oder Bankverbindung) sofort mitteilen.
- **Mitwirkungspflicht im Leistungsfall:** Wenn der Versicherer Informationen benötigt (z. B. Behandlungsunterlagen oder Rechnungen), müssen sie diese zeitnah und vollständig einreichen.

1.5.3 Im Leistungsfall

- **Behandlungen anzeigen:** Aufwendige Behandlungen wie Zahnersatz oder Implantate müssen Sie der Versicherung vorab melden. Oft ist eine Genehmigung notwendig.
- **Rechnungen einreichen:** Für eine Kostenerstattung reichen Sie die Originalrechnungen oder digitale Kopien der Behandlung ein. Oft sind Diagnose und Heil- und Kostenplan ebenfalls nötig.
- **Auskunftspflicht:** Sie müssen Auskunft über Behandlungsabläufe oder frühere Behandlungen geben. Hierfür entbinden Sie den Zahnarzt zum Beispiel von der Schweigepflicht.

Wenn Sie diese Pflichten nicht einhalten, kann die Versicherung die Leistung kürzen oder verweigern. Das gilt besonders bei grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz.

1.6 Wie erfolgt die Beitragszahlung bei einer Zahnzusatzversicherung?

Sie können die Beiträge zur Zahnzusatzversicherung regelmäßig auf verschiedene Weisen bezahlen:

- **Monatlich, vierteljährlich, halbjährlich oder jährlich:** Sie wählen das Zahlungsintervall je nach Vertrag und Ihren Wünschen aus den vom Versicherer angebotenen Möglichkeiten.
- **SEPA-Lastschrift:** Oft zieht der Versicherer den Beitrag per SEPA-Lastschrift ein. Der Betrag wird dann automatisch von Ihrem Konto abgebucht.
- **Selbstüberweisung:** In einigen Fällen können Sie den Beitrag auch selbst überweisen.
- **Rabatte bei jährlicher Zahlung:** Manche Versicherer bieten Rabatte, wenn Sie den Beitrag jährlich im Voraus bezahlen.

1.7 Wann beginnt der Versicherungsschutz in einer Zahnzusatzversicherung?

Der Schutz der Versicherung beginnt zu dem Zeitpunkt, der im Vertrag steht. Dieser Beginn ist nicht vor dem Abschluss des Vertrages möglich. Der Vertrag ist abgeschlossen, wenn Sie den Vertrag oder eine schriftliche Zusage der Versicherung erhalten. Außerdem beginnt der Schutz nicht vor dem Ende eventueller Wartezeiten.

Behandlungen, die vor dem Versicherungsbeginn angeraten, geplant oder schon begonnen wurden, zahlt die Versicherung normalerweise nicht. Dies gilt auch nach der Wartezeit.

1.8 Wann kann eine Zahnzusatzversicherung gekündigt werden?

Sie können die Zahnzusatzversicherung zu bestimmten Zeitpunkten beenden:

- **Ordentliche Kündigung:** Sie können die Versicherung normalerweise zum Ende des Versicherungsjahres kündigen. Beachten Sie dabei eine Frist von drei Monaten.
- **Außerordentliche Kündigung:** Wenn der Versicherer die Beiträge erhöht oder die Vertragsbedingungen ändert, können Sie den Vertrag innerhalb von vier Wochen außerordentlich kündigen.

1.9 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 Versicherungsverträgen 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 „Zahnzusatzversicherung“

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