

Tierkrankenversicherung

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 „Tierkrankenversicherung“? 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 „Tierkrankenversicherung“ 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 Tierkrankenversicherung online abgeschlossen werden?	4
1.2 Was ist eine Tierkrankenversicherung?	4
1.3 Was ist versichert?	5
1.4 Was ist nicht versichert?	6
1.5 Was ist die Selbstbeteiligung und wie hoch ist sie?	6
1.6 Gibt es Deckungsbeschränkungen?	6
1.7 Welche Verpflichtungen hat der Versicherungsnehmer?	7
1.8 Wann und wie erfolgt die Beitragszahlung?	7
1.9 Wann beginnt und wann endet die Versicherung und wie kann der Vertrag gekündigt werden?	7
1.10 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 „Tierkrankenversicherung“	10
3.2 Barrierefreiheit dieser Information	10
3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unserer Dienstleistung	10
4 Marktüberwachungsbehörde	11

1 Beschreibung der Dienstleistung

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

1.1 Wie kann die Tierkrankenversicherung online abgeschlossen werden?

Die Volkswagen Bank GmbH ist Versicherungsvertreterin und hat eine Erlaubnis nach § 34d Absatz 1 der Gewerbeordnung (GewO). Sie vermittelt Tierkrankenversicherungen 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 Tierkrankenversicherungen nur Produkte der HanseMerkur Allgemeine Versicherung AG.

Sie können die Tierkrankenversicherung online über die Website <https://www.volkswagenbank.de/vorsorgen-versichern/tierkrankenversicherung.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 des Antrags können Sie eine Tierkrankenversicherung 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 Tierkrankenversicherung?

Die Tierkrankenversicherung ist eine Versicherung für Hunde und Katzen. Sie übernimmt versicherte Kosten für Behandlungen und Operationen. Wir bieten Ihnen eine Tier-Krankenversicherung für Hunde und Katzen an. Die Tierkrankenversicherung hilft Ihnen bei den Kosten, wenn Ihr Tier eine medizinisch notwendige Behandlung oder Operation benötigt.

1.3 Was ist versichert – welches sind die versicherten Schäden?

Tier Krankenversicherung

Die Tierkrankenversicherung gibt es in drei Tarifen: Komfort, Premium und Premium Plus. Die Tarife unterscheiden sich im Umfang der Leistungen. Der Versicherer übernimmt die versicherten Kosten nach der Gebührenordnung für Tierärzte (GOT). Je nach Tarif gelten unterschiedliche Erstattungshöhen. Das gilt für tierärztlich medizinisch notwendige Operationen und allgemeine Heilbehandlungen.

Zu den Heilbehandlungen gehören zum Beispiel Untersuchungen, Diagnosen und medizinisch notwendige Behandlungen. Außerdem sind in der Tierkrankenversicherung Untersuchungen, die zur Operationsdiagnose führen, Untersuchungen zur Operationsvorbereitung, die Operation selbst, die Nachbehandlung nach der Operation, Medikamente und Verbrauchsmaterial und eine stationäre Unterbringung nach der Operation, soweit medizinisch notwendig, mitversichert.

Versicherungsschutz besteht, wenn die Behandlung oder Operation wegen einer Krankheit, eines Unfalls oder einer Fehlentwicklung notwendig ist. Sie können die Tierärztin oder den Tierarzt frei wählen.

Tier-OP Versicherung

Die Tier-OP-Versicherung gibt es in drei Tarifen: Komfort, Premium und Premium Plus. Die Tarife unterscheiden sich im Umfang der Leistungen. Der Versicherer zahlt im Tarif „Komfort“ die Kosten bis zum dreifachen Satz der Gebührenordnung für Tierärzte (GOT), in den Tarifen „Premium“ und „Premium Plus“ bis zum vierfachen Satz.

Versichert sind medizinisch notwendige Operationen.

In der Tier-OP Versicherung sind Untersuchungen, die zur Operationsdiagnose führen, Untersuchungen zur Operationsvorbereitung, die Operation selbst, die Nachbehandlung nach der Operation, Medikamente und Verbrauchsmaterial und eine stationäre Unterbringung nach der Operation, soweit medizinisch notwendig, mitversichert.

Die Leistungen werden erbracht, wenn die Behandlung oder Operation aufgrund einer Krankheit, eines Unfalls oder einer Fehlentwicklung erforderlich ist.

Sie können die Tierärztin oder den Tierarzt frei wählen.

Je nach Tarif können Sie zusätzliche Leistungen vereinbaren. Dazu gehören zum Beispiel Tier-Assistance, Zahn oder Vorsorge Plus. Für diese Leistungen zahlen Sie einen zusätzlichen Beitrag. Die Höhe der Erstattung, mögliche Höchstbeträge sowie weitere Leistungsdetails unterscheiden sich je nach gewählter Variante und ergeben sich aus dem Versicherungsschein und den Versicherungsbedingungen.

1.4 Was ist nicht versichert?

Die Versicherung zahlt zum Beispiel nicht für:

- Behandlungen oder Operationen, wenn Sie davon bei Vertragsabschluss bereits wussten oder sie angeraten waren
- Behandlungen oder Operationen während der Wartezeit
- Behandlungen oder Operationen aus rein kosmetischen oder ästhetischen Gründen
- Transport , Fahrt und Reisekosten des Tierarztes

Genauere Informationen, was die jeweilige Versicherung ausschließt oder einschränkt, finden Sie in den Vertragsunterlagen, insbesondere in den Versicherungsbedingungen.

1.5 Was ist die Selbstbeteiligung und wie hoch ist sie?

Wenn Sie eine Selbstbeteiligung wählen, kann Ihr Versicherungsbeitrag geringer sein. Sie können pro Versicherungsfall zwischen diesen Selbstbeteiligungen wählen:

- Keine Selbstbeteiligung
- 250 Euro
- 500 Euro

Ob und in welcher Höhe eine Selbstbeteiligung gilt, steht in Ihrem Versicherungsschein.

1.6 Gibt es Deckungsbeschränkungen?

Die Versicherung übernimmt nicht in jedem Fall die Kosten. Je nach Tarif und Produkt können Leistungen zum Beispiel durch Höchstbeträge, Jahreshöchstentschädigungen oder zeitliche Begrenzungen eingeschränkt sein.

Einzelheiten finden Sie in den Versicherungsbedingungen.

1.7 Welche Verpflichtungen hat der Versicherungsnehmer?

Sie haben bestimmte Pflichten. Dazu gehören zum Beispiel:

- Sie müssen alle Fragen, die Ihnen der Versicherer stellt, richtig und vollständig beantworten.
- Zahlen Sie Ihre Versicherungsbeiträge pünktlich und vollständig.
- Melden Sie dem Versicherer jeden Schadensfall sofort.
- Reichen Sie Ihre Rechnungen pünktlich und vollständig ein.

1.8 Wann und wie erfolgt die Beitragszahlung?

Den ersten Beitrag zahlen Sie nach Zugang des Versicherungsscheins.

Der Zahlungstermin für die weiteren Beiträge steht im Versicherungsschein. Die Zahlung kann monatlich, vierteljährlich, halbjährlich oder jährlich erfolgen. In der Regel zieht der Versicherer die Beiträge von Ihrem Konto ein. Dazu erteilen Sie dem Versicherer eine Einzugsermächtigung.

1.9 Wann beginnt und wann endet die Versicherung und wie kann der Vertrag gekündigt werden?

Der Versicherungsschein enthält das Datum des Vertragsbeginns. Ihr Versicherungsschutz beginnt zum festgelegten Termin. Er beginnt jedoch nicht vor Ende der Wartezeiten, die in den Versicherungsbedingungen stehen. Sie müssen dafür den ersten Beitrag pünktlich und komplett bezahlen.

Der Vertrag läuft für die vereinbarte Dauer. Wenn nichts anderes ausgemacht ist, verlängert sie sich danach von selbst um jeweils ein Jahr. Der Vertrag verlängert sich automatisch, wenn keine Kündigung erfolgt.

In den Vertragsunterlagen steht, wie Sie den Versicherungsvertrag kündigen können. Zu den Vertragsunterlagen gehören auch die Versicherungsbedingungen.

1.10 Widerrufsrecht

Für Versicherungsverträge gibt es ein gesetzliches Widerrufsrecht. Informationen dazu finden Sie in der Widerrufsbelehrung des Versicherers.

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 „Tierkrankenversicherung“

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