

Versicherungsbedingungen für meine ERGO E-Bike Versicherung (KT2021EB)

Meine ERGO E-Bike Versicherung

Versicherungsbedingungen KT2021EB

1. Was ist versichert? Was ist nicht versichert?

Versichert ist das im Versicherungsschein bezeichnete E-Bike (Pedelec). Am E-Bike angebrachtes Zubehör ist mitversichert, wenn es in den im Antrag angegebenen Anschaffungspreis eingerechnet wurde. Der Versicherungsschutz besteht weltweit.

Nicht versichert sind versicherungspflichtige oder überwiegend gewerblich genutzte E-Bikes.

2. Welche Schäden sind versichert (Versicherungsfall)?

2.1 Zerstörung, Beschädigung, Diebstahl, Einbruchdiebstahl oder Raub

Wir ersetzen Ihr E-Bike, wenn es durch ein unvorhergesehenes Ereignis zerstört oder beschädigt wird. Gleiches gilt, wenn das E-Bike durch Diebstahl, Einbruchdiebstahl oder Raub abhandenkommt.

Versicherungsschutz durch Diebstahl besteht nur dann, wenn das E-Bike zum Zeitpunkt des Diebstahls durch ein Schloss gesichert ist. Diese Sicherung kann entfallen in

- ausschließlich selbst genutzten verschlossenen Räumen,
- verschlossenen Kraftfahrzeugen,
- angehängten verschlossenen Anhängern und Wohnwagen.

2.2 Elektronikschäden

Wir ersetzen Schäden an der Elektronik Ihres E-Bikes, die durch Kurzschluss, Induktion, Überspannung oder Feuchtigkeit verursacht wurden.

2.3 Akkuschutz

Wir ersetzen die Kosten für einen neuen Akku gleicher Art und Güte, wenn der Akku vor Ablauf von 3 Jahren nach Neukauf weniger als 50 Prozent der vom Hersteller angegebenen Leistungskapazität erbringt.

2.4 Material-, Konstruktions- und Fabrikationsfehler

Wir ersetzen die Kosten für die Beseitigung von Material-, Konstruktions- und Fabrikationsfehlern, soweit nicht der Hersteller oder der Lieferant aus Garantie- oder Gewährleistungsbestimmungen haftet.

2.5 Mobilitätsschutz (Kostenerstattung für selbst organisierte Leistungen)

Ist eine Fahrt mit dem versicherten E-Bike aufgrund einer Panne oder eines der in Ziffer 2.1 beschriebenen Ereignisse nicht möglich, erstatten wir Ihnen die Kosten für die nachfolgend beschriebenen, durch Sie organisierten Leistungen.

Für alle unter 2.5.1 bis 2.5.7 genannten Kosten erstatten wir in Summe maximal 500 Euro pro Ereignis und 1.000 Euro pro Jahr.

2.5.1 Pannenhilfe vor Ort

Wir erstatten die Kosten für die Wiederherstellung der Fahrbereitschaft Ihres E-Bikes durch einen mobilen Pannenhilfeservice inkl. verwendeter Kleinteile (z. B. Ersatzschlauch).

2.5.2 Bergung

Muss Ihr E-Bike nach einem Unfall oder Sturz geborgen werden, erstatten wir die Bergungskosten.

2.5.3 Transport des defekten E-Bikes

Wir erstatten Ihnen die Kosten für den Transport Ihres defekten E-Bikes, wahlweise zur nächstgelegenen Werkstatt, zu Ihrem Wohnsitz oder zu Ihrem Etappenziel bzw. Zielort.

2.5.4 Weiterfahrt zum Wohnsitz bzw. Zielort

Wir erstatten Ihnen die Kosten Ihrer Rückfahrt zum Wohnsitz oder Ihrer Weiterfahrt zum Zielort bzw. Etappenziel.

Werden Sie von Mitgliedern Ihres Haushaltes begleitet, sind deren Rück- oder Weiterreisekosten ebenfalls versichert.

2.5.5 Abholung oder Transport des reparierten E-Bikes

Wir erstatten Ihnen wahlweise die Kosten für die Abholung oder den Transport Ihres reparierten E-Bikes an Ihren Wohnsitz oder den Zielort bzw. Etappenzielort.

2.5.6 Ersatzrad/Ersatz-E-Bike (maximal 7 Tage)

Wir übernehmen die Mietkosten für ein Ersatzrad/ Ersatz-E-Bike, bis die Fahrtüchtigkeit Ihres E-Bikes wiederhergestellt ist oder Ihr abhandengekommenes E-Bike wieder aufgefunden wurde, maximal für 7 Tage.

2.5.7 Übernachtung (maximal 7 Tage)

Wir erstatten die zusätzlichen Übernachtungskosten am Ort der Reparatur, bis die Fahrbereitschaft Ihres E-Bikes wiederhergestellt ist, maximal für 7 Tage. Voraussetzung für diese Leistung ist, dass sich die Panne oder ein in Ziffer 2.1 beschriebenes Ereignis in einer Entfernung von mindestens 50 Kilometern von Ihrem ständigen Wohnsitz ereignet hat.

Werden Sie von Mitgliedern Ihres Haushaltes begleitet, sind deren zusätzliche Übernachtungskosten ebenfalls versichert.

3. Welche Schäden sind nicht versichert?

Kein Versicherungsschutz besteht für:

3.1 Schäden, die Sie vorsätzlich herbeigeführt haben.

3.2 Schäden, wenn das E-Bike durch Verlieren, Stehen- oder Liegenlassen abhandenkommt.

3.3 Schäden, die durch eine gebrauchsbedingte Abnutzung, Verschleiß oder durch allmähliche Einwirkung (z. B. Feuchtigkeit, Schimmel, Hitze) entstehen. Ausgenommen hiervon sind Schäden gem. Ziffern 2.2 und 2.3.

3.4 Schäden, die nicht die Gebrauchs- oder Funktionsfähigkeit des Gegenstandes beeinträchtigen (z. B. Kratzer, Schrammen, Lack- oder ähnliche Schönheitschäden).

3.5 Schäden an oder durch Software bzw. Datenträger, die durch Computerviren oder Programmierfehler entstehen.

- 3.6 Schäden, für die der Hersteller oder der Lieferant nach Gewährleistungs- oder Garantiebestimmungen haftet.
- 3.7 Fehler und Mängel, welche bei Abschluss der Versicherung bestanden haben und Ihnen bekannt waren.
- 3.8 Schäden durch Kriegereignisse jeder Art, Bürgerkrieg, Revolution, Rebellion, Aufstand oder Verfügung von hoher Hand (z. B. Beschlagnahme oder Verstaatlichung) oder durch Kernenergie.
- 3.9 Schäden durch Teilnahme an offiziellen Radwettkämpfen.
- 3.10 Schäden durch Downhillfahrten auf offiziell ausgewiesenen Downhillparcours.
- 3.11 Schäden und Folgeschäden aufgrund nicht den Herstellervorgaben entsprechenden Veränderungen am E-Bike (z. B. Chiptuning).

4. Welche Entschädigung und Kostenerstattung erhalte ich?

- 4.1 Für Ihr E-Bike und das mitversicherte Zubehör bilden wir aus dem angegebenen Anschaffungspreis die Versicherungssumme. Wenn das im Versicherungsschein genannte E-Bike oder sein mitversichertes Zubehör zerstört wird oder abhandenkommt, zahlen wir den jeweiligen Anschaffungspreis.

Wird das E-Bike oder sein mitversichertes Zubehör beschädigt, ersetzen wir die Reparaturkosten zuzüglich einer Wertminderung, die die Reparatur nicht ausgleichen kann. Höchstens zahlen wir jedoch den jeweiligen Anschaffungspreis. Restwerte werden angerechnet.

- 4.2 Kosten für Leistungen aus dem Mobilitätsschutz (Ziffer 2.5) werden zusätzlich zur Versicherungssumme erstattet.
- 4.3 Sie haben den Nachweis über den Schadeneintritt, die Schadenhöhe und über angefallene Kosten zu erbringen (z. B. durch Originalrechnung).
- 4.4 Sie erhalten unsere Entschädigung und Kostenerstattung als Geldzahlung innerhalb von 2 Wochen, nachdem unsere Leistungspflicht und die Höhe des Schadens feststehen. Einen Monat nachdem Sie uns den Schaden mitgeteilt haben, können Sie von uns eine Abschlagszahlung verlangen. Wir zahlen Ihnen dann den Betrag, den wir nach der Sachlage mindestens zahlen müssen. Sie können 6 % Zinsen pro Jahr verlangen, wenn wir die Entschädigung nicht innerhalb eines Monats gezahlt haben, nachdem Sie uns den Schaden angezeigt haben. Wenn es rechtliche Gründe gibt, zahlen wir Ihnen auch einen höheren Zins. Die Zinsen werden zusammen mit der Entschädigung fällig.

Wir können die Zahlung aufschieben, wenn Zweifel daran bestehen, dass Sie berechtigt sind, die Entschädigung zu empfangen. Gleiches gilt, wenn gegen Sie wegen des Versicherungsfalles ein behördliches oder strafgerichtliches Verfahren läuft.

Der Lauf der Fristen ist gehemmt, solange durch Ihr Verschulden die Entschädigung nicht erteilt werden kann. Gleiches gilt, wenn die Entschädigung nicht ermittelt oder nicht gezahlt werden kann.

5. Wann erhalte ich keine Entschädigung und Kostenerstattung?

- 5.1 Wenn Sie uns arglistig über Tatsachen getäuscht haben, die wir benötigen, um den Grund und die Höhe des Schadens zu ermitteln, sind wir leistungsfrei. Dies gilt auch, wenn Sie versucht haben, uns zu täuschen.

Die Arglist gilt als bewiesen, wenn die Täuschung durch ein rechtskräftiges Strafurteil wegen Betruges oder Betrugsversuches festgestellt wurde.

- 5.2 Soweit eine andere Versicherung (z. B. Hausratversicherung) besteht, werden die dort versicherten Gefahren durch die Gegenstandsversicherung bis zur Höhe der anderen Versicherung nicht gedeckt. Wenn wir Sie auffordern, müssen Sie uns alle Informationen geben, die Ihnen über die andere Versicherung bekannt sind.

6. Was passiert mit der Entschädigung bei einem wieder aufgefundenen E-Bike?

- 6.1 Wenn Sie erfahren, wo das abhandengekommene E-Bike ist, müssen Sie uns unverzüglich in Textform (z. B. per Brief, Fax oder E-Mail) informieren.

- 6.2 Erhalten Sie das abhandengekommene E-Bike zurück, haben Sie ein Wahlrecht. Sie können die ausgezahlte Entschädigung behalten und überlassen uns innerhalb von einem Monat das wieder aufgefundene E-Bike. Oder Sie zahlen die erhaltene Entschädigung zurück und behalten das wieder aufgefundene E-Bike.

- 6.3 Ziffern 6.1 und 6.2 gelten auch für abhandengekommenes Zubehör.

7. Welche Anzeigepflichten habe ich bei Vertragsabschluss?

Stellen wir Fragen zu Ihnen bekannten gefahrerheblichen Umständen, müssen Sie uns diese bis zur Abgabe Ihrer Vertragserklärung in Textform (z. B. per Brief, Fax oder E-Mail) anzeigen. Die Anzeige muss richtig und vollständig sein.

8. Welche Folgen hat eine Verletzung der vorvertraglichen Anzeigepflicht?

- 8.1 Sind Ihre Angaben zu den gefahrerheblichen Umständen unrichtig oder unvollständig, können wir vom Vertrag zurücktreten. Dies gilt nicht, wenn Sie nachweisen, weder vorsätzlich noch grob fahrlässig gehandelt zu haben.

Verletzen Sie die Anzeigepflicht grob fahrlässig, besteht auch dann kein Rücktrittsrecht, wenn Sie nachweisen, dass wir den Vertrag auch bei Kenntnis der nicht angezeigten Umstände, wenn auch zu anderen Bedingungen, geschlossen hätten.

Treten wir vom Vertrag zurück, besteht kein Versicherungsschutz.

Treten wir erst nach Eintritt des Versicherungsfalles vom Vertrag zurück, besteht unsere Leistungspflicht fort, wenn Sie nachweisen, dass der unvollständig oder unrichtig angezeigte Umstand weder für den Eintritt oder die Feststellung des Versicherungsfalles noch für die Feststellung oder den Umfang der Leistung ursächlich war.

Wir müssen nicht leisten, wenn Sie die Anzeigepflicht arglistig verletzt haben.

- 8.2** Verletzen Sie die Anzeigepflicht weder vorsätzlich noch grob fahrlässig, können wir den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von einem Monat kündigen. Dies gilt nicht, wenn Sie nachweisen, dass wir den Vertrag auch bei Kenntnis der nicht angezeigten Umstände, wenn auch zu anderen Bedingungen, geschlossen hätten.
- 8.3** Die Rechte nach den Ziffern 8.1 bis 8.2 stehen uns nur dann zu, wenn wir sie innerhalb eines Monats schriftlich geltend machen. Die Frist beginnt mit dem Zeitpunkt, zu dem wir von der Verletzung der Anzeigepflicht Kenntnis erlangen. Bei der Ausübung unserer Rechte haben wir die Umstände anzugeben, auf die sich unsere Erklärung stützt. Wir dürfen nachträglich weitere Umstände zur Begründung angeben, sofern für diese die Frist von einem Monat nicht verstrichen ist. Außerdem müssen wir Sie durch gesonderte Mitteilung in Textform (z. B. per Brief, Fax oder E-Mail) auf die Folgen einer Anzeigepflichtverletzung hingewiesen haben.
- 9. Welche Obliegenheiten (Mitwirkungspflichten) habe ich im Versicherungsfall?**
- 9.1** Sie müssen uns über jeden Versicherungsfall unverzüglich informieren.
- 9.2** Sie müssen den Schaden soweit möglich abwenden oder mindern. Hierzu müssen Sie unsere Weisungen einholen, wenn die Umstände dies gestatten. Diese sind zu befolgen, soweit dies für Sie zumutbar ist.
- 9.3** Schäden durch strafbare Handlungen müssen Sie unverzüglich der Polizei melden.
- 9.4** Sie müssen uns, soweit möglich, jede Untersuchung über Ursache und Höhe des Schadens und über den Umfang der Entschädigungspflicht gestatten. Sie müssen uns hierzu jede Auskunft erteilen und die angeforderten Belege zur Verfügung stellen. Ferner sind Sie, soweit zumutbar, verpflichtet, uns Auskünfte zu Schadenverursachern zu erteilen. Wir können verlangen, dass Sie uns die Auskünfte in Textform (z. B. per Brief, Fax oder E-Mail) erteilen.
- 9.5** Sie müssen die Schadenstelle möglichst so lange unverändert lassen, bis diese durch uns freigegeben worden ist. Sind Veränderungen unumgänglich, müssen Sie zumindest das beschädigte E-Bike bis zu einer gegebenenfalls notwendigen Besichtigung durch uns aufbewahren. Diese Pflicht gilt nicht im Falle einer Panne (Ziffer 2.5).
- 10. Welche Folgen hat die Verletzung von Obliegenheiten (Mitwirkungspflichten)?**
- 10.1** Sie verlieren Ihren Versicherungsschutz, wenn Sie die genannten Obliegenheiten vorsätzlich verletzen.
- 10.2** Bei grober Fahrlässigkeit können wir die Leistung entsprechend der Schwere des Verschuldens kürzen. Dies gilt nicht, wenn Sie nachweisen, dass Sie die Obliegenheiten nicht grob fahrlässig verletzt haben.
- 10.3** Verletzen Sie eine nach Eintritt des Versicherungsfalles bestehende Auskunfts- oder Aufklärungspflicht, kann der Versicherungsschutz vollständig oder teilweise entfallen. Voraussetzung hierfür ist, dass wir Sie mit einer gesonderten Mitteilung in Textform (z. B. per Brief, Fax oder E-Mail) auf diese Folge hingewiesen haben.
- 10.4** Ihr Versicherungsschutz bleibt bestehen, wenn Sie nachweisen, dass die Obliegenheitsverletzung weder für den Eintritt oder die Feststellung des Versicherungsfalles noch für die Feststellung oder den Umfang unserer Leistung ursächlich war. Dies gilt nicht bei Arglist.
- 11. Was muss ich bei der Beitragszahlung beachten?**
- 11.1** Den ersten Beitrag müssen Sie unverzüglich nach Ablauf von 14 Tagen nach Erhalt des Versicherungsscheins zahlen, nicht jedoch vor dem im Versicherungsschein genannten Beginn Ihrer Versicherung.
- Mögliche Folgen bei einer verspäteten Zahlung:**
- Zahlen Sie zu einem späteren Zeitpunkt, beginnt der Versicherungsschutz erst dann. Wir können vom Vertrag zurücktreten, solange der Beitrag nicht gezahlt ist. Beides gilt nicht, wenn Sie die Nichtzahlung nicht zu vertreten haben. Für Versicherungsfälle, die bis zur Zahlung des Beitrags eintreten, haben Sie keinen Versicherungsschutz. Dies gilt nur, wenn wir Sie durch einen auffälligen Hinweis im Versicherungsschein auf die beschriebenen Rechtsfolgen aufmerksam gemacht haben.
- 11.2** Alle weiteren Beiträge sind, je nach Zahlungsweise, zu Beginn des vereinbarten Beitragszeitraums fällig.
- Mögliche Folgen bei einer verspäteten Zahlung:**
- Zahlen Sie nicht rechtzeitig, geraten Sie ohne Mahnung in Verzug. Dies gilt nicht, soweit Sie die verspätete Zahlung nicht zu vertreten haben. Wir sind berechtigt, Ihnen auf Ihre Kosten in Textform (z. B. per Brief, Fax oder E-Mail) eine Zahlungsfrist von mindestens 2 Wochen zu bestimmen. Diese Zahlungsaufforderung ist nur wirksam, wenn wir darin die rückständigen Beträge des Beitrags, Zinsen und Kosten im Einzelnen beziffern. Zusätzlich müssen die nachfolgenden Rechtsfolgen, die mit dem Fristablauf verbunden sind, angegeben werden.
- Sind Sie nach der Frist von 2 Wochen noch in Zahlungsverzug, besteht ab diesem Zeitpunkt bis zur Zahlung kein Versicherungsschutz. Außerdem können wir den Vertrag fristlos kündigen. Beide Rechtsfolgen gelten nur, wenn wir Sie mit der Zahlungsaufforderung darauf hingewiesen haben. Haben wir den Vertrag gekündigt und zahlen Sie danach innerhalb eines Monats den angemahnten Betrag, besteht der Vertrag fort. Für Versicherungsfälle, die zwischen dem Ablauf der Zahlungsfrist und der Zahlung eingetreten sind, besteht jedoch kein Versicherungsschutz.
- 11.3** Im Lastschriftverfahren gilt: Die Zahlung ist rechtzeitig, wenn wir den Beitrag zum Fälligkeitstag einziehen können und Sie einer berechtigten Einziehung nicht widersprechen.
- Können wir den fälligen Beitrag ohne Ihr Verschulden nicht einziehen, gilt: Die Zahlung ist noch rechtzeitig, wenn sie unverzüglich nach einer in Textform (z. B. per Brief, Fax oder E-Mail) abgegebenen Zahlungsaufforderung erfolgt.
- 11.4** Sind monatliche, viertel- oder halbjährliche Beiträge vereinbart und kommen Sie mit der Zahlung eines Beitrags in Verzug, wird der noch ausstehende Beitrag sofort fällig. Wir können dann für die Zukunft auch eine jährliche Beitragszahlung verlangen.

12. Wie lange läuft mein Vertrag und wann kann ich ihn beenden?

12.1 Ihr Vertrag ist zunächst für ein Jahr geschlossen. Er verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn Sie oder wir ihn nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf des folgenden Versicherungsjahres kündigen. Eine Kündigung ist fristgerecht, wenn sie uns 3 Monate vor dem jeweiligen Ablauf zugegangen ist.

Ihr Vertrag endet, ohne dass es einer Kündigung bedarf, mit dem Erreichen der höchstmöglichen Vertragslaufzeit. Diese finden Sie in Ihrem Versicherungsschein.

12.2 Ist der Versicherungsfall eingetreten, können Sie oder wir den Vertrag kündigen. Die Kündigung muss Ihnen bzw. uns in Textform (z. B. per Brief, Fax oder E-Mail) spätestens einen Monat nach Auszahlung oder Ablehnung der Entschädigung zugegangen sein. Kündigen Sie, wird die Kündigung sofort nach Zugang bei uns wirksam. Sie können aber bestimmen, dass die Kündigung zu einem späteren Zeitpunkt wirksam wird – spätestens jedoch zum Ende des laufenden Versicherungsjahres. Kündigen wir, wird die Kündigung einen Monat nach Zugang bei Ihnen wirksam.

12.3 Wenn das im Versicherungsschein genannte E-Bike zerstört wird oder abhandenkommt, endet Ihre Versicherung. In diesen Fällen steht uns der Beitrag anteilig für die Zeit zu, in der Versicherungsschutz bestanden hat.

12.4 Ihr Vertrag endet, wenn Sie keinen Wohnsitz mehr innerhalb der Bundesrepublik Deutschland haben.

12.5 Ihr Vertrag endet auch mit Ihrem Tod.

13. Was ist zu beachten, wenn ich mein E-Bike veräußere?

Der Versicherungsschutz endet mit dem Tag, an dem Sie das E-Bike verkaufen oder anderweitig veräußern (z. B. tauschen oder verschenken). Dies müssen Sie uns unverzüglich in Textform (z. B. per Brief, Fax oder E-Mail) mitteilen. Der Versicherungsvertrag geht nicht auf den Erwerber oder den Beschenkten über.

14. Was gilt bei einer Mehrfachversicherung?

14.1 Eine Mehrfachversicherung liegt vor, wenn eine versicherte Sache gegen dieselbe Gefahr in mehreren Versicherungsverträgen versichert ist. Zudem müssen die Versicherungssummen zusammen den Versicherungswert übersteigen. Eine Mehrfachversicherung liegt auch vor, wenn aus anderen Gründen die Summe der Entschädigungen, die aufgrund jedes einzelnen Vertrages ohne Bestehen der anderen Versicherungen zu zahlen wäre, den Gesamtschaden übersteigt.

Bei einer Mehrfachversicherung müssen die Versicherer als Gesamtschuldner für den Betrag aufkommen, den jeder nach seinem Vertrag zahlen müsste. Sie können aber im Ganzen nicht mehr als den Betrag des Ihnen entstandenen Schadens verlangen. Dies gilt auch, wenn die Verträge bei demselben Versicherer bestehen.

14.2 Erhalten Sie aus anderen Versicherungsverträgen eine Entschädigung für denselben Schaden, so ermäßigt sich der Anspruch aus diesem Vertrag. Die Entschädigung aus allen Verträgen ist dann insgesamt nicht höher, als wenn der Gesamtbetrag nur über den vorliegenden Vertrag gedeckt wäre.

14.3 Ist es ohne Ihr Wissen zur Mehrfachversicherung gekommen, können Sie die Aufhebung des später geschlossenen Vertrages verlangen. Wir heben den Vertrag auf ab dem Zeitpunkt, zu dem uns Ihre Erklärung zugeht. Haben Sie von der Mehrfachversicherung Kenntnis erlangt, können Sie nur innerhalb eines Monats die Vertragsaufhebung verlangen.

14.4 Im Fall der Mehrfachversicherung ist jeder Vertrag, den Sie in der Absicht schließen, sich einen rechtswidrigen Vermögensvorteil zu verschaffen, nichtig. Der Beitrag steht uns bis zu dem Zeitpunkt zu, in dem wir von den Umständen, die zur Nichtigkeit führen, erfahren.

15. Wann verjähren Ansprüche aus meiner Versicherung?

Die Ansprüche verjähren in 3 Jahren, wobei sich die Fristberechnung nach den Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuches richtet. Wurde ein Anspruch bei uns angemeldet, ist die Verjährung von der Anmeldung bis zum Zeitpunkt gehemmt, zu dem Ihnen unsere Entscheidung in Textform (z. B. per Brief, Fax oder E-Mail) zugeht.

16. Anzuwendendes Recht und zuständiges Gericht

Für diesen Vertrag gilt deutsches Recht. Wenn Sie etwas gerichtlich mit uns klären möchten, können Sie Ihre Klage an folgende Gerichtsstände richten: unseren Firmensitz oder den Sitz der für Ihren Versicherungsvertrag zuständigen Niederlassung, das Gericht Ihres Wohnsitzes zum Zeitpunkt der Klageerhebung bzw. Ihres gewöhnlichen Aufenthaltsorts. Haben wir etwas mit Ihnen gerichtlich zu klären, ist das Gericht an Ihrem Wohnsitz bzw. Ihrem gewöhnlichen Aufenthaltsort zuständig.

Verlegen Sie Ihren Wohnsitz in einen Staat außerhalb der Europäischen Union, Islands, Norwegens oder der Schweiz, bestimmt sich die gerichtliche Zuständigkeit nach unserem Sitz oder unserer für den Versicherungsvertrag zuständigen Niederlassung.

17. Welche Beschwerdemöglichkeiten haben Sie?

17.1 Wir haben uns derzeit zur Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren vor dem Versicherungsombudsmann e.V. als allgemeiner Schlichtungsstelle verpflichtet. Verbraucher oder Personen in einer verbraucherähnlichen Lage können Beschwerden an den Versicherungsombudsmann e. V. richten. Zudem besteht die Möglichkeit – auch für Unternehmer –, ihre Beschwerde an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) zu richten.

17.2 Die Anschrift des Versicherungsombudsmanns e. V. lautet:

Versicherungsombudsmann e. V., Postfach 08 06 32, 10006 Berlin. Er ist online zu erreichen über: www.versicherungsbudsmann.de.

Der Versicherungsombudsmann ist als Schlichtungsstelle unabhängig. Das Verfahren ist für Verbraucher oder für Personen in einer verbraucherähnlichen Lage kostenlos. Sofern der Versicherungsombudsmann die Entscheidung zu Ihren Gunsten trifft, sind wir bis zu einem Betrag in Höhe von 10.000 Euro daran gebunden. Sie müssen sich hingegen nicht an die Entscheidung halten.

Der Ombudsmann behandelt Ihre Beschwerde erst dann, wenn Sie Ihren Anspruch zuvor uns gegenüber geltend gemacht haben. Sie müssen uns sechs Wochen Zeit gegeben haben, um den Anspruch abschließend zu beurteilen. Für die Dauer des Verfahrens verjähren Ihre Ansprüche nicht.

17.3 Für Verbraucher gilt: Haben Sie den Vertrag elektronisch geschlossen (z. B. über eine Internetseite oder per E-Mail), können Sie sich bei Beschwerden auch an die Plattform zur Online-Streitbeilegung der Europäischen Union wenden. Diese finden Sie unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Ihre Beschwerde wird dann über die Plattform für außergerichtliche Online-Streitbeilegung dem Versicherungsombudsmann e. V. weitergeleitet.

17.4 Die Anschrift der BaFin lautet:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht,
Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn.
Online ist die BaFin zu erreichen unter: www.bafin.de.

Reichen Sie Ihre Beschwerden in Schrift- oder Textform ein. Dabei müssen der Sachverhalt sowie der Beschwerdegrund enthalten sein. Die BaFin kann einzelne Streitfälle nicht verbindlich entscheiden und erstellt keine Rechtsgutachten. Sie prüft nur, ob die Entscheidung rechtlich zu beanstanden ist.

17.5 Die Möglichkeit, gerichtliche Hilfe in Anspruch zu nehmen, bleibt Ihnen erhalten.

Wir sind immer für Sie da!

Wer sein Leben selbst gestalten will, braucht jemanden an seiner Seite, der dafür genügend Sicherheit bietet. Wir von der ERGO helfen Ihnen dabei, Ihren Weg in sichere Bahnen zu lenken. Wenn Sie Fragen zu Versicherungen der ERGO haben – kein Problem.

Ihr ERGO Berater vor Ort:

Nutzen Sie unseren Kundenservice:

Gebührenfreie Rufnummer:

0800 3746-000

Mehr über unsere Leistungen erfahren:

ergo.de

Wir freuen uns über Ihre Meinung:

ergo.de/feedback