

# PerfectCar PRO

## Bedingungen für die Garantiever sicherung der Volkswagen Versicherung AG

### I. Welcher Gegenstand ist versichert?

1. Versicherungsschutz besteht für das in der Garantiebestätigung näher bezeichnete, zugelassene Kraftfahrzeug. Wir leisten Ersatz für die Kosten von Reparaturen, die dadurch erforderlich werden, dass ein mechanisches oder elektrisches Bauteil des Fahrzeugs (mit Ausnahme der gemäß Ziffer III. 2. nicht von der Garantie umfassten Teile) während des Bestehens des Versicherungsschutzes seine Funktionsfähigkeit unmittelbar verliert. Eine Funktionsunfähigkeit liegt dann vor, wenn eines oder mehrere Bauteile ihrer bestimmungsgemäßen Verwendung innerhalb des Fahrzeuges aufgrund eines technischen Defektes nicht mehr nachkommt/nachkommen.

#### 2. Kein Versicherungsschutz besteht für

- Fahrzeuge, deren Motorleistung oder Motordrehmoment durch Veränderungen am Triebwerk oder an der Triebwerkssteuerung gesteigert wurde (Tuning oder Chip-Tuning);
- Fahrzeuge, an denen Fahrwerksänderungen vorgenommen wurden, die nicht vom Fahrzeughersteller vorgesehen sind (Fahrwerkstuning);
- Fahrzeuge, die nach einem Totalschaden wieder aufgebaut wurden;
- Fahrzeuge, die zumindest zeitweilig zur gewerbsmäßigen Personenbeförderung verwendet oder gewerbsmäßig vermietet werden;
- Fahrzeuge, die als Fahrschul-, Rettungs- und Polizeifahrzeuge eingesetzt werden sowie Fahrzeuge, die auf einen gewerblichen Wiederverkäufer des Kraftfahrzeuggewerbes zugelassen sind oder sich in deren Besitz befinden.

Erfolgt eine technische Änderung oder eine Nutzungsänderung gemäß Ziffer I. 2. nach Beginn des Versicherungsschutzes, endet der Vertrag automatisch an dem Tag, an dem die Änderung vorgenommen wurde.

### II. In welcher Höhe leisten wir?

1. Im Schadenfall ersetzen wir die schadenbedingten Lohnkosten gemäß den Arbeitsrichtwerten des Herstellers sowie die Ersatzteilkosten auf Basis der unverbindlichen Preisempfehlung des Herstellers am Schadentag, maximal jedoch in tatsächlich angefallener Höhe (Reparaturkosten). Ersatzteilaufschläge auf die unverbindliche Preisempfehlung des Herstellers ersetzen wir nicht. Die Mehrwertsteuer erstatten wir nur, soweit für das versicherte Fahrzeug keine Vorsteuer in Abzug gebracht werden kann.

Es werden nur Reparaturkosten erstattet, soweit uns diese per Rechnung nachgewiesen worden sind. Eine fiktive Abrechnung (auf Basis einer reinen Kostenkalkulation) ist ausgeschlossen.

2. Die Lohnkosten werden zu 100% ersetzt. Ausgehend von der Betriebsleistung des Bauteils werden im Fall des Schadeneintritts Materialkosten zu folgenden Sätzen erstattet.

Erstattung der Materialkosten:

bis 50.000 km	100 %
bis 60.000 km	90 %
bis 70.000 km	80 %
bis 80.000 km	70 %
bis 90.000 km	60 %
bis 100.000 km	50 %
> 100.000 km	40 %

3. Für Fahrzeuge in der Gebrauchtwagen-Garantie PerfectCar PRO, Quereinsteiger PerfectCar PRO, die zum Schadenzeitpunkt eine Fahrleistung von 200.000 km überschritten haben, ist die maximale Erstattungshöhe im Schadenfall auf 2.000,- Euro je Schaden begrenzt.

Für Fahrzeuge in der Servicegarantie und für nachträglich auf Gasantrieb umgerüstete Fahrzeuge, die zum Schadenzeitpunkt eine Fahrleistung von 200.000 km überschritten haben oder älter als 6 Jahre sind, ist die maximale Erstattungshöhe im Schadenfall auf 2.000,- Euro je Schaden begrenzt.

4. Überschreiten die Reparaturkosten den Wert einer Austauschereinheit, wie sie bei dem jeweils vorliegenden Schaden üblicherweise eingebaut wird, so beschränkt sich der Ersatzanspruch auf die Kosten einer derartigen Austauschereinheit sowie die entsprechenden Lohnkosten zum Einbau der Austauschereinheit. Einen Anspruch auf die ausgetauschten Teile besteht für Sie nicht.

5. Die Höhe des Ersatzanspruchs wird beschränkt durch den Wiederbeschaffungswert des Fahrzeugs zum Zeitpunkt des Auftretens des Schadens. Überschreiten die Reparaturkosten den Wiederbeschaffungswert des Fahrzeugs zum Zeitpunkt des Schadeneintritts (Totalschaden), beschränkt sich der Ersatzanspruch auf den um den Restwert verminderten Wiederbeschaffungswert.

6. Unsere Versicherungsleistung mindert sich je Schadenfall um einen eventuell bestehenden **Selbstbehalt**. Die Höhe des Selbstbehaltes entnehmen Sie der Garantiebestätigung.

### III. Was ist nicht versichert?

Im Rahmen der Garantiever sicherung wird kein Ersatz geleistet für die nachfolgenden Positionen und alle damit im Zusammenhang stehenden Kosten:

#### 1. Nicht versicherte Gefahren

Wir leisten ohne Rücksicht auf andere mitwirkende Ursachen keinen Ersatz für Schäden,

a) die entstanden sind durch Fremdeinwirkung oder äußere Einflüsse aller Art, wie z.B.:

- Unfall, d.h. ein unmittelbar von außen her plötzlich mit mechanischer Gewalt einwirkendes Ereignis;
- Mut- oder böswillige Handlungen, Entwendung;
- unmittelbare Einwirkung von Naturgewalten, Steinschlag, Feuer oder Explosion;
- Kriegsereignisse jeder Art, Bürgerkrieg, innere Unruhen, Streik, Aussperrung, Beschlagnahme, sonstige Eingriffe oder Kernenergie;
- unsachgemäße Behandlung oder Überbeanspruchung des Fahrzeugs (z.B. bei motorsportlichen Wettbewerben, Überladung);
- Tiere;

b) verursacht durch Verschleiß (ein Verschleißteil ist ein Bauteil des Fahrzeugs, das in regelmäßigen Abständen aufgrund seiner Funktion und/oder seiner Kilometerleistung und/oder von Herstellervorgaben bzgl. Service- und Wartungsintervallen ausgetauscht werden muss), dies gilt insbesondere auch dann, wenn solche Bauteile im Zuge der Reparatur anderer defekter Bauteile ebenfalls repariert oder getauscht werden müssen;

c) die vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt worden sind, oder zu denen versucht wurde, arglistig über Tatsachen zu täuschen, die in einem kausalen Zusammenhang zu dem Eintritt des Schadens oder der Höhe der Entschädigung stehen (z.B. Eingriffe am Kilometerzähler);

d) für die ein Dritter eintrittspflichtig ist, bzw. deren Behebung im Rahmen einer gewährten Kulanz erfolgt (ist);

e) die durch Veränderung der ursprünglichen Konstruktion des Fahrzeuges oder den Einbau von Fremd- oder Zubehörteilen (z.B. Umrüstung auf Gasbetrieb) verursacht worden sind, die nicht vom Hersteller genehmigt oder nicht fachgerecht eingebaut worden sind;

f) die in ursächlichem Zusammenhang damit stehen, dass

- die Hinweise des Herstellers in der Betriebsanleitung zum Betrieb des Fahrzeuges nicht beachtet worden sind;
- eine Rückrufaktion des Herstellers nicht wahrgenommen wurde;
- ein für eine Werkstatt erkennbarer Vorschaden nicht unverzüglich repariert wurde;
- das Fahrzeug unsachgemäß instandgesetzt, gewartet oder gepflegt worden ist;
- ein laut Hersteller des Fahrzeuges nicht geeigneter Betriebs- oder Schmierstoff verwendet wurde (z.B. Falschbetankung);
- ein vor Vertragsbeginn durch das Prüfprotokoll festgestellter Schaden nicht behoben wurde.

#### 2. Nicht versicherte Teile

Nicht versichert sind:

- Teile, die nicht vom Hersteller genehmigt sind;
- Teile, die im Rahmen der vom Hersteller des Fahrzeuges vorgeschriebenen Wartungs- und Pflegearbeiten auszutauschen sind;
- alle Rahmen- und Karosserieteile, Cabrio- und faltverdeckte, Glas, Scheinwerfergehäuse, Beleuchtung innen und außen sowie Leuchtmittel von Scheinwerfern und Leuchten jeglicher Art;
- Kupplungsscheiben, Bremsbeläge, -trommeln, -scheiben und -klötze, Federn und Stoßdämpfer, Luftfedern und Luftfederdämpfer;
- Batterien jeglicher Art inklusive Gehäuse und dessen Innenteilen, Sicherungen, Glühlampen und Lampen mit LED- und/oder Xenon-Technik;
- Innen- und Außenverkleidungen sowie Rollos, Abdeckungen, Sonnenblenden, Dämpfungen, Polsterungen und Sitzbezüge;

- g) Auspuffsysteme mit Katalysator und Rußpartikelfilter sowie Sound-Aktuator/System;
- h) nicht werkseitig eingebaute Teile, wie insbesondere Radios, CD-Spieler, CD-Wechsler, Antennen, Unterhaltungselektronik, Navigationssystem, Telefon und Freisprecheinrichtung sowie Audio-, Video- und Kamerasysteme;
- i) Datenträger (z.B. DVDs, CD-ROMs und Speicherkarten);
- j) Felgen und Reifen;
- k) serienmäßiges Zubehör, z.B. Wagenheber, Feuerlöscher, Warndreieck, Verbandskasten und Werkzeugsatz;
- l) Zünd- und Glühkerzen, es sei denn, ihr Ersatz ist technisch erforderlich und steht in unmittelbar ursächlichem Zusammenhang mit einem ersatzpflichtigen Schaden;
- m) Betriebsstoffe und Hilfsmittel, wie beispielsweise Öle, Ölfilter und Frostschutzmittel, es sei denn, sie werden in unmittelbar ursächlichem Zusammenhang mit einem nach diesen Bedingungen ersatzpflichtigen Schaden erforderlich;
- n) Aufbauten und technische Anbauten bei Nutzfahrzeugen;
- o) werkseitig und nicht werkseitig eingebautes bewegliches und unbewegliches Mobiliar, z.B. Individualeinbauten wie Camping-, Wohnmobil- und Businessausstattung;
- p) Teile, die in Zusammenhang mit einer Umrüstung auf LPG-Betrieb verbaut oder modifiziert wurden (z.B. Steuergeräte);
- q) Dichtungen/Dichtmaterial, Dichtungsmanschetten, Wellendichtringe, Gummitteile, Schläuche, Rohrleitungen, Schrauben, Gewindebolzen, Muttern, Unterlegscheiben und sonstige Montagmaterialien, es sei denn, ihr Ersatz ist technisch erforderlich und steht in unmittelbar ursächlichem Zusammenhang mit einem ersatzpflichtigen Schaden;
- r) Folgeschäden an nicht ersatzpflichtigen Teilen, die durch einen ersatzpflichtigen Schaden eingetreten sind.
- 3. Nicht versicherte Schäden und Arbeiten**
- Nicht ersetzt werden:
- a) Karosserie-, Lack-, Oxidations- und Korrosionsschäden;
- b) Luft-, Öl- und Wasserlecks, Windgeräusche, Quietsch- und Klappergeräusche sowie Undichtigkeiten, es sei denn, sie treten in unmittelbar ursächlichem Zusammenhang mit einem nach diesen Bedingungen ersatzpflichtigen Schaden auf;
- c) Verunreinigungen im Kraftstoffsystem, es sei denn, sie treten in unmittelbar ursächlichem Zusammenhang mit einem nach diesen Bedingungen ersatzpflichtigen Schaden auf;
- d) mittelbare Schäden, wie z.B. Frachtkosten, Abschleppkosten, Ab- und Einstellgebühren, Mietwagenkosten, Entschädigung für entgangene Nutzung und Haftpflichtschäden wie Personenschäden, Tod oder Sachschäden;
- e) Wartungsarbeiten;
- f) Auswuchten der Räder;
- g) Test-, Diagnose-, Mess-, Programmier- und Einstellarbeiten, es sei denn, sie sind in unmittelbar ursächlichem Zusammenhang mit einem nach diesen Bedingungen ersatzpflichtigen Schaden erforderlich;
- h) Schäden, die durch Einsatz einer erkennbar reparaturbedürftigen Sache hervorgerufen worden sind, es sei denn, dass der Schaden mit der Reparaturbedürftigkeit nachweislich nicht in Zusammenhang steht.

#### IV. Welche Obliegenheiten haben Sie während der Garantiefahrt bzw. nach Eintritt eines Schadenfalls?

1. Sie haben die Obliegenheit an Ihrem Fahrzeug alle vom Hersteller vorgesehenen Wartungs-, Inspektions- und Pflegearbeiten nach den Vorgaben des Herstellers durchführen zu lassen.
2. Nach Eintritt eines Schadenfalls haben Sie
  - a) den Schaden unverzüglich (spätestens innerhalb von 7 Kalendertagen) unter Hinweis auf das Bestehen dieses Versicherungsvertrags einem durch den Hersteller anerkannten Betrieb oder uns anzuzeigen;
  - b) die Reparatur erst vornehmen zu lassen, wenn wir unsere Zustimmung erteilt haben;
  - c) einem von uns Beauftragten jederzeit die Untersuchung der beschädigten Sache zu gestatten und ihm bzw. uns auf Verlangen die für die Feststellung des Schadens erforderlichen Auskünfte zu erteilen;
  - d) das Serviceheft oder einen anderen Nachweis als Bestätigung der Durchführung der vom Hersteller vorgesehenen Wartungs-, Inspektions- und Pflegearbeiten vorzulegen;

- e) den Schaden nach Möglichkeit zu mindern und dabei unsere Weisungen zu befolgen;
- f) uns die Reparaturrechnung innerhalb eines Monats seit Rechnungsdatum einzureichen. Aus ihr müssen die ausgeführten Arbeiten, die Ersatzteilpreise und die Lohnkosten mit Arbeitsrichtwerten im Einzelnen zu ersehen sein.

3. Ist die Reparatur im europäischen Ausland gemäß Ziffer X. erforderlich, können Sie die Reparaturkosten zunächst verauslagern. In diesem Fall erstatten wir die Reparaturkosten nach Einreichung der Reparaturrechnung sowie einem Nachweis über die erfolgte Zahlung im Rahmen dieser Bedingungen. Alternativ zu einer Verauslagung der Reparaturkosten durch Sie, können Sie zunächst einen Kostenvoranschlag einreichen, aus dem die auszuführenden Arbeiten, die Ersatzteilpreise und die Lohnkosten mit Arbeitszeitwerten im Einzelnen ersichtlich sein müssen. Unsere Leistung erfolgt dann zunächst auf Basis des Kostenvoranschlags. In diesem Fall haben Sie uns nach Vornahme der Reparatur die Reparaturrechnung, aus der die auszuführenden Arbeiten, die Ersatzteilpreise und die Lohnkosten mit Arbeitszeitwerten im Einzelnen ersichtlich sein müssen, innerhalb eines Monats seit Rechnungsdatum einzureichen. Etwaige Differenzbeträge zwischen dem Kostenvoranschlag und der Reparaturrechnung sind zwischen Ihnen und uns auszugleichen. Kosten, die Ihnen dadurch entstehen, dass Sie die Reparatur ohne unsere vorherige Zustimmung durchführen lassen, erstatten wir nicht.

#### V. Wo erfolgt die Behebung eines Schadens?

Die Behebung von Schäden erfolgt bei dem Händler, der Ihnen das Fahrzeug verkauft hat, oder einem anderen durch den Hersteller anerkannten Betrieb Ihrer Wahl. Tritt der Schadenfall innerhalb eines Umkreises von 50 km vom Standort des Händlers, der Ihnen das Fahrzeug verkauft hat, ein, erfolgt die Reparatur nach Möglichkeit bei diesem.

Bei Verstoß gegen Satz 1 gelten die in Ziffer VI. geregelten Auswirkungen einer Verletzung von Obliegenheiten.

#### VI. Welche Auswirkungen hat eine Verletzung der Obliegenheiten durch Sie?

1. Verletzen Sie vorsätzlich eine Ihrer in Ziffer IV und V. geregelten Obliegenheiten, sind wir nicht zur Leistung verpflichtet. Verletzen Sie eine dieser Obliegenheiten grob fahrlässig, sind wir berechtigt, unsere Leistung zu kürzen. Die Kürzung richtet sich nach der Schwere Ihres Verschuldens und dessen maßgeblicher Auswirkung auf den Schaden. Eine Kürzung unterbleibt, wenn Sie nachweisen, dass keine grobe Fahrlässigkeit vorgelegen hat.
2. Auch im Falle von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sind wir jedoch insoweit zur Leistung verpflichtet, als Sie nachweisen, dass die Verletzung der Obliegenheit weder für den Eintritt oder die Feststellung des Schadenfalls noch für die Feststellung oder den Umfang unserer Leistungspflicht ursächlich ist. Dies gilt nicht, wenn Sie die Obliegenheit arglistig verletzt haben.
3. Für die vollständige oder teilweise Leistungsfreiheit bei Verletzung einer Auskunft- oder Aufklärungspflicht im Schadenfall gilt folgende weitere Voraussetzung: Wir haben Sie durch gesonderte Mitteilung in Textform auf diese Rechtsfolge hingewiesen.

#### VII. Wann zahlen wir die Versicherungsleistung?

Die Zahlung der Versicherungsleistung erfolgt, wenn die Prüfung des Schadenfalls beendet ist. Sollte die Prüfung nicht bis zum Ablauf eines Monats seit der Meldung des Schadenfalls erfolgt sein, können Sie Abschlagszahlungen in Höhe des Betrags verlangen, den wir voraussichtlich mindestens zu zahlen haben. Dies gilt nicht, wenn die Prüfung durch Ihr Verschulden nicht beendet werden kann.

#### VIII. Wann beginnt und endet der Versicherungsschutz?

1. Der Versicherungsschutz beginnt und endet mit den in der Garantiebestätigung genannten Daten.
2. Erleidet das Fahrzeug einen Totalschaden oder wird das Fahrzeug verwertet (verschrottet), endet der Vertrag automatisch an dem Tag des Totalschadeneintritts bzw. der Verwertung (Verschrottung).
3. Die Garantie endet unabhängig davon vorzeitig bei einem Verkauf außerhalb der Europäischen Union oder an einen gewerblichen Wiederverkäufer mit dem Tag des Verkaufs.

Die Rechtswirkungen des Vertragsabschlusses und damit der Versicherungsschutz stehen unter dem Vorbehalt, dass die rechtlich erforderliche initiale Prüfung des aus dem Garantieversicherungsvertrag Berechtigten und ggf. weiterer relevanter Personen auf einschlägigen Listen für nationale und internationale Wirtschafts- und Handelssanktionen ohne Übereinstimmung/Treffer verlaufen ist. Diese initiale Prüfung erfolgt spätestens innerhalb von

zwei Wochen nach dem Ausstellungsdatum der Versicherungspolice / der Garantiebestätigung. **Erfolgt innerhalb der o.g. Frist keine Rückmeldung an Sie, besteht ab dem in der Garantiebestätigung genannten Datum Versicherungsschutz.**

Auch nach Ablauf dieser Frist besteht kein Garantieversicherungsschutz, wenn und soweit der Versicherungsschutz, einschließlich der auf dem Versicherungsvertrag beruhenden Verpflichtungen und Erfüllungshandlungen, anwendbare nationale oder internationale Wirtschafts- und Handelssanktionen verletzen würde.

## IX. Übergang der Garantie

Bei einer Veräußerung des mit der Garantieversicherung versehenen Fahrzeugs gehen die Ansprüche aus der Garantieversicherung mit dem Eigentum am Fahrzeug auf den Erwerber über, sofern uns dieser den Halterwechsel angezeigt hat.

## X. Wo besteht der Versicherungsschutz?

Versicherungsschutz besteht in Deutschland und in folgenden Ländern: Albanien, Andorra, Belgien, Bosnien und Herzegowina, Bulgarien, Dänemark, Estland, Finnland, Frankreich (ohne Überseegebiete), Griechenland, Irland, Island, Italien, Kasachstan (der europäische Teil bis zum Ural), Kosovo, Kroatien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Republik Nordmazedonien, Moldawien, Monaco, Montenegro, Niederlande (ohne Überseegebiete), Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Russland (der europäische Teil bis zum Ural), San Marino, Schweden, Schweiz, Serbien, Slowakische Republik, Slowenien, Spanien, Tschechische Republik, Türkei (der europäische Teil), Ukraine, Ungarn, Vatikanstadt, Vereinigtes Königreich (inkl. Gibraltar, Guernsey, Jersey und Isle of Man, ohne Überseegebiete), Weißrussland und Zypern.

## XI. Rücktrittsrecht

Als Berechtigter aus dieser Garantieversicherung haben Sie jederzeit das Recht aus dem Versicherungsvertragsverhältnis zurückzutreten. Bitte senden Sie uns hierzu eine schriftliche Rücktrittserklärung an:

[vertrag@garantie-vwfs.com](mailto:vertrag@garantie-vwfs.com)

Mit dem Zugang Ihrer Erklärung erlöschen Ihre Rechte aus der Garantieversicherung.

## XII. Welche Schlussbestimmungen gibt es?

1. Für den Garantieberechtigten gilt deutsches Recht. Soweit der Garantieberechtigte seinen Wohnsitz in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union hat, gilt das jeweilige Recht dieses Landes.

2. Diese Garantieversicherung schränkt Ihre ggf. bestehenden gesetzlichen Rechte als Gewährleistungsnehmer nicht ein, insbesondere Gewährleistungsansprüche gegen den Verkäufer oder die gesetzliche Haftung bei Mängeln. Diese gesetzlichen Rechte bestehen unabhängig davon, ob ein Anspruch geltend gemacht wird, der der Garantieversicherung unterliegt, und ob diese genutzt wird oder nicht.

3. Der Schaden muss ggf. durch einen Sachverständigen geprüft werden, um die Ursache und den Umfang des Schadens sowie die Kosten dafür festzustellen. Die Kosten für die zur Feststellung der Ursache und des Umfangs des Schadens notwendigen Demontearbeiten sowie die Reparaturkosten werden im Rahmen dieses Garantieversicherungsvertrages übernommen. Eine eventuelle Nachtragsrechnung wird nicht übernommen. Bei Meinungsverschiedenheiten über die Anwendung dieser Vereinbarung in Bezug auf eine bestimmte Maßnahme oder Leistung können Sie ein eigenes Gutachten erstellen lassen, dessen Kosten nicht im Rahmen dieser Garantieversicherung übernommen werden. Diese Kosten werden jedoch in vollem Umfang erstattet, wenn der Sachverständige nachweist, dass die besagte Maßnahme oder Leistung durch diese Garantieversicherung abgedeckt ist.

4. Klagen aus dem Versicherungsvertrag gegen uns können Sie bei dem für Ihren Wohnsitz zuständigen Gericht oder alternativ bei dem für unseren Sitz zuständigen Gericht erheben. Klagen gegen Sie sind bei dem für Ihren Wohnsitz bzw. dem für Ihren Sitz zuständigen Gericht zu erheben.

### 5. Informationen zum Beschwerdeverfahren/Schlichtungsstellen

#### Allgemeine Informationen zum Beschwerdeverfahren

Die Zufriedenheit unserer Kunden steht für uns im Mittelpunkt. Sollten Sie dennoch einmal nicht zufrieden sein, wenden Sie sich bitte an Ihren Versicherungsvermittler oder auch gerne an uns. Dies gibt uns die Chance, für Sie eine Lösung zu finden und unseren Service zu optimieren. Beschwerden über den Versicherungsvermittler können Sie ebenfalls direkt an uns richten. Sie können Beschwerden auf allen üblichen Wegen einreichen (per Telefon, schriftlich, per E-Mail). Bitte verwenden Sie hierzu die im Versicherungsvertrag angegebenen Kontaktdaten bzw. für elektronische Beschwerden gegen

uns die E-Mail-Adresse: [beschwerdemanagementVW-versicherung@vwfs.com](mailto:beschwerdemanagementVW-versicherung@vwfs.com). Geben Sie bei Ihrer Beschwerde bitte neben Ihrem Namen die Versicherungsscheinnummer bzw. die Schadennummer an und teilen Sie uns mit, was Sie mit der Beschwerde erreichen möchten (z.B. Zahlung eines bestimmten Geldbetrages, Vertragsauflösung etc.). Die allgemeine Bearbeitungszeit für Beschwerden beträgt 7 Arbeitstage (+ ggf. Postlauf). Falls eine abschließende Bearbeitung innerhalb dieser Frist nicht möglich ist, erhalten Sie von uns unverzüglich eine Zwischeninformation.

#### Schlichtungsstellen /Außergerichtliche Streitbeilegung

Als Versicherungsunternehmen nehmen wir am Streitbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle „Ombudsmann für Versicherungen“ ([www.versicherungombudsmann.de](http://www.versicherungombudsmann.de)) teil. Dort haben Sie als Verbraucher die Möglichkeit, zur Beilegung einer Streitigkeit mit uns den Ombudsmann für Versicherungen (nachfolgend „Ombudsmann“) anzurufen.

Formale Voraussetzungen: Die Beschwerde ist mündlich, schriftlich oder in jeder anderen geeigneten Form (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an den Versicherungsombudsmann e. V., Postfach 080632, 10006 Berlin, Telefax: 0800 3699000, E-Mail: [beschwerde@versicherungombudsmann.de](mailto:beschwerde@versicherungombudsmann.de) zu richten oder per Telefon unter 0800 3696000. Die Verfahrenssprache ist deutsch. Ihre Beschwerde sollte klar erkennen lassen, welches Ziel mit der Beschwerde erreicht werden soll. Ihrer Beschwerde sind alle dazu sachdienlichen Dokumente für die Beurteilung des Falles beizufügen. Das Verfahren vor dem Ombudsmann kann nur stattfinden,

- a) sofern Sie als Verbraucher einen Anspruch aus einem Versicherungsvertrag, einem engen wirtschaftlichen Zusammenhang zu diesem oder aus der Vermittlung/Anbahnung eines solchen Vertrages geltend machen und der Beschwerdewert 100.000 EUR nicht überschreitet; und
- b) sofern Sie den Anspruch zuvor bei uns geltend gemacht haben; und
- c) sofern wegen derselben Streitigkeit ein Verfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle weder durchgeführt wurde noch anhängig ist; und
- d) wenn nicht bereits ein Gericht zu der Streitigkeit eine Sachentscheidung getroffen hat und die Streitigkeit auch nicht bei einem Gericht anhängig ist, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2 ZPO im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an; und
- e) wenn die Beschwerde nicht offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg ist oder mutwillig erscheint (z.B. im Falle der Verjährung, bereits erfolgten Streitbeilegung, Hinweis auf Aussichtslosigkeit im Rahmen eines Prozesskostenhilfverfahrens)

Das Verfahren ist für Sie kostenfrei; Ihre Auslagen (z.B. Porto und Telefonkosten) werden jedoch nicht erstattet. Es steht Ihnen frei, sich auf eigene Kosten anwaltlich vertreten zu lassen. Der Ombudsmann antwortet auf jede Beschwerde und unterbreitet in geeigneten Fällen einen unverbindlichen Schlichtungsvorschlag bzw. bescheidet die Beschwerde durch Entscheidung. Sie brauchen die Entscheidung des Ombudsmanns, egal wie sie ausfällt, nicht zu akzeptieren. Der Rechtsweg bleibt von der Inanspruchnahme des Ombudsmanns unberührt. Entscheidet der Ombudsmann zu Ihren Gunsten, sind wir als Versicherer an diese Entscheidung gebunden, sofern der Beschwerdewert 10.000,- Euro nicht überschreitet. Näheres regelt die „Verfahrensordnung des Versicherungsombudsmanns für Beschwerden gegen Versicherungsunternehmen“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird oder im Internet unter [www.versicherungombudsmann.de](http://www.versicherungombudsmann.de) abrufbar ist.

#### Online-Streitbeilegungsplattform

Alternativ haben Sie als Verbraucher bei Verträgen, bei denen Sie Ihre Vertragserklärung über eine Webseite oder auf anderem elektronischen Weg abgegeben haben (Online-Verträgen), die Möglichkeit, die von der Europäischen Kommission errichtete kostenfreie Online-Streitbeilegungsplattform (OS-Plattform) unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> zu nutzen. Um eine Beschwerde auf der OS-Plattform einreichen zu können, müssen Sie das elektronische Beschwerdeformular auf der Website vollständig ausfüllen. In dem Formular sind insbesondere die Angaben zum Versicherer, der Beschwerdegegenstand, der Beschwerdegrund, die konkrete Forderung und Ihre Kontaktdaten anzugeben. Sie können digital Dokumente beifügen, die Ihre Beschwerde unterstützen. Soweit im Rahmen der Beschwerdeerfassung Angaben zu „Händlern“ erforderlich sind, gelten diese Angaben gleichermaßen für „Versicherer“. Nach Eingang eines vollständig ausgefüllten Beschwerdeformulars wirkt die OS-Plattform mit entsprechenden Aufforderungen darauf hin, dass sich der Versicherer und Sie auf eine Stelle der alternativen Streitbeilegung (in Deutschland: Verbraucherschlichtungsstelle) – nachfolgend „AS-Stelle“ genannt – einigen. Die OS Plattform leitet die Beschwerde automatisch und unverzüglich an die AS-Stelle weiter, auf die sich die Parteien geeinigt haben. Können sich die Parteien allerdings nicht innerhalb von 30 Kalendertagen nach Einreichung des Beschwerdeformu-

lars auf eine AS-Stelle einigen oder lehnt die AS-Stelle die Bearbeitung der Streitigkeit ab, so wird die Beschwerde nicht weiterbearbeitet und Sie werden hierüber informiert.

#### **Ergänzende Hinweise**

Für alle Beschwerdemöglichkeiten/Schlichtungsstellen gilt: Die Möglichkeit, Ihre Beschwerde auf dem Rechtsweg geltend zu machen, bleibt hiervon unberührt.

Zur Teilnahme an sonstigen, ob nicht genannten Streitbeilegungsverfahren vor anderen Schlichtungsstellen ist die Volkswagen Versicherung AG weder verpflichtet noch bereit.

#### **6. Zuständige Aufsichtsbehörde**

Als Versicherungsunternehmen unterliegen wir der Aufsicht der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Sektor Versicherungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, E-Mail: [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de), Internet: [www.bafin.de](http://www.bafin.de). Eine Beschwerde können Sie auch an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht richten.

Stand 01.04.2023

**Volkswagen Versicherung AG**