E-Fahrradversicherung

ERGO

Informationsblatt zu Versicherungsprodukten

Firma: ERGO Versicherung AG

Produkt: E-Bike Protect

Registriert in Österreich: Handelsgericht Wien, FN 101528 g, UID-NR. ATU 15366306
Firmensitz: ERGO Center, Businesspark Maximum/Objekt 3, Modecenterstraße 17, 1110 Wien

Die Angaben in diesem Produktinformationsblatt stellen lediglich einen vereinfachten Überblick zum Vertragsinhalt der Elektro-Fahrradversicherung dar. Dieses Produktinformationsblatt zusammen mit dem Versicherungsschein, den Allgemeinen Versicherungsbedingungen und der Originalrechnung ergibt den vollständigen Versicherungsvertrag. Der Versicherungsschein wird mit Bezahlen des Versicherungs-produktes wirksam.

Um welche Art von Versicherung handelt es sich?
Die Elektro-Fahrradversicherung ist eine Sachversicherung, bei der ein gekauftes Elektro-Fahrrad (darunter fallen im Rahmen dieser Versicherung auch Elektro-Scooter) durch Bezahlung einer Prämie gegen bestimmte Schäden, die während der Laufzeit des Versicherungsvertrages eintreten, versichert wird.

Was ist versichert?

Folgenden Schäden sind am versicherten E-Bike versichert:

- ✓ Einbruchdiebstahl
- ✓ Einfacher Diebstahl
- ✓ Beraubung
- ✓ Beschädigung im Zuge eines Einbruchdiebstahls, Diebstahls oder Beraubung

ERGO Versicherung ersetzt:

- ✓ Reparaturkosten (= Kosten für Wieder-herstellung)
- ✓ Den aktuellen Wert (= Zeitwert), wenn das Fahrrad gestohlen oder geraubt wurde und nicht wieder aufgefunden wird.

Wie hoch ist die Versicherungssumme:

- ✓ Dies ist der Kaufpreis des versicherten Elektro-Fahrrades.

Was ist nicht versichert?

- ✗ Fahrradschäden bei gerichtlich strafbaren, vorsätzlichen Handlungen
- ✗ Entfall oder Einschränkungen des Versicherungsschutzes bei Verletzung vertraglicher Vereinbarungen
- ✗ Material und Herstellungsfehler
- ✗ Abnützungs- und Alterungserscheinungen
- ✗ Schönheitsfehler (Lack- und Schramm-schäden)
- ✗ Parkschäden

Gibt es Deckungsbeschränkungen?

- ! Den vereinbarten Selbstbehalt
- ! Bei vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführten Schadenfällen
- ! Bei sportlichen Wettbewerben/Trainings

Wo bin ich versichert?

✓ Europa – im geografischen Sinn.

Welche Verpflichtungen habe ich?

- Das Elektro-Fahrrad muss sich stets in einem technisch einwandfreien Zustand befinden und ist sorgfältig zu warten und Instand zu halten.
- Die rechtlichen Bestimmungen für die Verwendung des Elektro-Fahrrades und vertragliche Vereinbarungen sind einzuhalten.
- Jeder Schaden muss klein gehalten und ERGO Versicherungen unverzüglich unter service@ergo-versicherung.at gemeldet werden.
- Schäden durch Diebstahl, Raub, unbefugten Gebrauch sind sofort der nächsten Polizei-Dienststelle zu melden.
- An der Feststellung des Schadenfalles und seiner Folgen ist mitzuwirken (z.B. Erteilung von Auskünften und Überlassung von Originalbelegen).
- Vor Beginn einer Reparatur ist die Zustimmung der ERGO Versicherung einzuholen.

Wann und wie zahle ich?

- Die Prämie ist bei Kauf des Elektro-Fahrrades an der Kassa des Verkäufers zu bezahlen.

Wann beginnt und endet die Deckung?

Beginn:

- Der Versicherungsschutz beginnt mit dem Kauf des Elektro-Fahrrades und Bezahlung der Einmalprämie.

Ende:

- Der Versicherungsschutz endet automatisch nach Ablauf von 364 Tagen.
- Im Falle eines Totalschadens endet der Versicherungsschutz durch Anerkennung oder Ablehnung.

Wie kann ich den Vertrag kündigen?

- Der Versicherungsschutz endet automatisch.

Versicherungsschein für die E-Fahrradversicherung (AFVB2020) – E-Bike Protect

Der Versicherungsschein wird mit Bezahlen des Versicherungsproduktes wirksam.

Was ist versichert.
Versichert ist das auf der Rechnung mit dem Versicherungsprodukt E-Bike Protect angeführte, ausschließlich privat genutzte, Elektro-Fahrrad (darunter fallen im Rahmen dieser Versicherung auch Elektro-Scooter) und sein Zubehör gegen die in der nachfolgenden Tabelle stehenden Ereignissen:

Versicherungsleistungen	
Einbruchdiebstahl	ja
Einfacher Diebstahl	ja
Beraubung	ja
Beschädigung im Zuge eines Einbruchdiebstahls, Diebstahl oder Beraubung	ja
Versicherungsdauer	364 Tage

Als Elektro-Fahrrad im Sinne dieser Bedingungen gelten elektrisch-betriebene Fahrräder, die eine Bauartgeschwindigkeit von maximal 25 km/h und eine höchst zulässige Leistung bis zu 600 Watt erreichen.

Mindestanforderung beim Abstellen des Elektro-Fahrrades/ Elektro-Scooters:
- Bügelschloss aus gehärtetem Stahl, Bügeldurchmesser von mindestens 1,2 Zentimeter
- Faltschloss aus gehärtetem Stahl, Stabdurchmesser mindestens 5 Millimeterr
- Handschellenschloss (speziell für Scooter konstruiert)
- Fahrzeugrahmen ist an einem festen und fix montierten Gegenstand anzuschließen (beim E-Scooter in der Art, dass er nicht durch Herausheben entfernt werden kann);
- E-Scooter können auch mit Felge/Scheibenbremse an einem festen und fixen Gegenstand angeschlossen werden, wenn Demontage der Felge/Scheibenbremse nicht ohne Werkzeug möglich sind.
- Die Mindestanforderungen gelten auch beim Abstellen in Stiegenhäusern, Höfen und dergleichen.

In versperrten Räumen (z. B. Fahrradräume, Gemeinschaftskeller) genügt ein Versperren mit Fahrradschlössern geringerer Sicherheitsstufe.

In Wohnungen oder sonstigen versperrten Räumlichkeiten, zu denen nur der berechtigte Benutzer des Elektro-Fahrrades oder mit ihm in häuslicher Gemeinschaft lebende Personen Zugang haben, kann das Abschließen entfallen.

Was ist nicht versichert.
Nicht versichert sind Schäden durch
- Verlieren, Liegen- oder Stehenlassen.
- vorsätzliche Handlungen von Personen, die mit dem Versicherungsnehmer in häuslicher Gemeinschaft leben.
- Fehler, Mängel, innere Betriebsschäden (jeweils ohne Einwirkung von außen)
- natürliche Abnutzung oder Verschleiß, Reparatur-, Service und Wartungsarbeiten jeglicher Art sowie Mängel, für welche der Hersteller oder Verkäufer zu haften bzw. Gewähr zu leisten hat;
- nicht Elektro-Fahrrad-typusgerechte bzw. nicht alltägliche Verwendung;
- Beschädigung, Zerstörung oder Abhandenkommen des versicherten Elektro-Fahrrades bei:
  - Fahrten auf Rennstrecken oder der Beteiligung an sportlichen Wettbewerben (z. B. Mountainbike Wettkämpfen) und den dazugehörigen Trainingsfahrten;
  - einer entgeltlich ausgeübten sportlichen Betätigung und dem darauf bezüglichen Training;
  - vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten des Versicherungsnehmers;
  - Verkratzen, Verschrammen, Rost, Witterungseinflüssen und sonstigen chemischen und thermischen Einflüssen.

Selbstbehalt.
In jedem Schadenfall wird der bedingungsgemäß als entschädigungspflichtig errechnete Betrag um den Selbstbehalt von 100 Euro gekürzt.

Kein Selbstbehalt.
Dieser entfällt, wenn das Elektro-Fahrrad in der Datenbank bei fase24-registrierungen.at/publicregistration.aspx registriert ist. fase24 registriert anhand der Rahmennummer bzw. Nummernkennzeichnung von Fahrradteilen (Federgabeln, Dämpfer, Akkus etc.) und nicht über einen Aufkleber, welcher leicht abgezogen bzw. überklebt werden kann.

Höhe der Prämie.
Die Prämie ist auf der Rechnung ausgewiesen und ist abhängig vom Kaufpreis des Elektro-Fahrrades.

Versicherungssumme.
Versicherungssumme ist der Neuwert. Dies ist der Kaufpreis des versicherten Elektro-Fahrrades.

Beginn bzw. Ende des Versicherungsschutzes.
Der Versicherungsschutz beginnt mit dem Kauf des versicherten Elektro-Fahrrades zusammen mit der E-Bike Protect und der sofortigen Bezahlung der Einmalprämie. Die Versicherungsdauer beträgt 364 Tage und endet automatisch.

Entschädigung
Im Falle eines wirtschaftlichen Totalschadens oder eines Diebstahls des versicherten Elektro-Fahrrades endet der Versicherungsschutz mit Anerkennung und Abwicklung des Schadenersatzes oder dessen Ablehnung. Ein wirtschaftlicher Totalschaden tritt dann ein, wenn die voraussichtlichen Reparaturkosten den Kaufpreis Ihres Elektrofahrrades übersteigen. Der Kaufpreis bildet die Grenze für die Entschädigung des Versicherers. Handelt es sich um einen Teilschaden, erfolgt die Ersatzleistung in Höhe der Reparaturkosten zum Zeitpunkt des Schadensfalles.

Schadenmeldung.
Im Schadenfall sind folgende Unterlagen an service@ergo-versicherung.at zu senden:
- Berichte von Sicherheitsbehörden.
- Originalrechnung des versicherten Elektro-Fahrrades (samt Zubehör).
- Sachverhaltsdarstellung in geschriebener Form.
- sonstige für die Ermittlung der Entschädigung maßgebliche Informationen und Unterlagen.

Pflichten des Versicherungsnehmers bei Eintritt eines Schadens.
Der Versicherungsnehmer ist verpflichtet, jeden Schaden innerhalb von 24 Stunden nach dessen Kenntnis bei der zuständigen Sicherheitsbehörde anzuzeigen und bei ERGO Versicherung AG innerhalb einer Woche zu melden.

Der Schadenfall ist unverzüglich und vor der Reparatur schriftlich zu melden (siehe Punkt „Schadenmeldung“). Verletzt der Versicherungsnehmer eine der angeführten Obliegenheiten (siehe Bedingungen, Besonderer Teil, Punkt 7) grob fahrlässig oder vorsätzlich, so ist der Versicherer leistungsfrei.

Dateninformation.
Im Schadenfall erheben wir Ihre personenbezogenen Daten, um Ihren Leistungsanspruch zu prüfen und Ihren Schaden gemäß Vertrag abzuwickeln. Die Daten werden durch ERGO Versicherung AG aufgenommen und ausschließlich zur Schadenbearbeitung und in weiterer Folge zu statistischen Zwecken verwendet.

Versicherung, Vermittler.
Das Versicherungsunternehmen, mit dem der Versicherungsvertrag zu Stande kommt, ist ERGO Versicherung AG, ERGO Center, Businesspark Marximum/Objekt 3, Modecenterstraße 17, 1110 Wien, Österreich, Firmenbuchnummer 101528 g, service@ergo-versicherung.at

Die Versicherungsvermittlung erfolgt durch den Verkäufer (Übergeber der Versicherungsunterlagen) im Wege des Annex-Vertriebes mit dem Verkauf des versicherten Elektro-Fahrrades. Verkäufer ist die in der Originalrechnung aufscheinende Gesellschaft von MediaMarkt bzw. im Online-Vertrieb die MediaMarkt Online GmbH, SCS Bürocenter B2, 2334 Vösendorf, Österreich, Firmenbuchnummer 332512 p, kundenservice@mediamarkt.at.

Dr. Philipp Wassenberg
Vorstand

Mag. Christian Noisternig
Vorstand

Allgemeine Bedingungen für die E-Fahrradversicherung (AFVB 2020) - Stand 4.2022

Allgemeiner Teil

Auf die Versicherung finden die Bestimmungen der Allgemeinen Bedingungen für die Sachversicherung (ABS 2001) Anwendung

Besonderer Teil

1. Versicherte und nicht versicherte Sachen
1. 1. Versicherte Sachen
Versicherungsschutz besteht für
- das im Versicherungsschein näher bezeichnete, ausschließlich privat genutzte Elektro-Fahrrad(darunter fallen im Rahmen dieser Versicherung auch Elektro-Scooter), und
- sein Zubehör, das entweder mit dem Elektro-Fahrrad fest verbunden oder zusätzlich mittels Schloss oder anderer mechanischer Sicherungssysteme gesichert ist, wenn es sich im Eigentum des Versicherungsnehmers befindet und dieser seinen Hauptwohnsitz in Österreich hat.

Als Elektro-Fahrrad im Sinne dieser Bedingungen gelten Fahrzeuge, die zusätzlich mit einem elektrischen Antrieb ausgestattet sind und damit eine Bauartgeschwindigkeit von nicht mehr als 25 km/h und eine höchst zulässige Leistung von nicht mehr als 600 Watt erreichen.

Nicht zur Grundausstattung des Elektro-Fahrrades gehörende Teile oder aus Einzelteilen selbst zusammengestellte Elektro-Fahrräder sind nur dann versicherbar, wenn Rechnungen/Belege über die Einzelteile vorhanden sind und der Versicherungsnehmer diese im Schadenfall ERGO Versicherung AG zur Verfügung stellt.

1. 2. Nicht versicherte Sachen
Nicht als Zubehör und somit auch nicht versichert sind aufklippbare Zubehörteile, wie beispielsweise Pack-, Satteltaschen, Körbe, elektronisches Zubehör (Tachometer, Navis, Telefone, MP3-Player, Radios), Trinkflaschen, Fahrradpumpen, Radhelme, Radbekleidung oder Fahrradreparaturwerkzeug bzw. auf dem Elektro-Fahrrad transportierte Sachen und Elektro-Fahrrad-Anhänger. Akkus von Elektrofahrrädern werden nur bei Diebstahl des gesamten Elektrofahrrades ersetzt.

2. Versicherte und nicht versicherte Gefahren und Schäden
2. 1. Versicherte Gefahren und Schäden
Versicherungsschutz besteht, wenn das versicherte Elektro-Fahrrad des Versicherungsnehmers durch
- Einbruchdiebstahl –
  auch in ein privat genutztes Kfz oder in versperrten Räumen am Urlaubsort

- Einfachen Diebstahl
- Beraubung – d. h. unter Anwendung oder Androhung tätlicher Gewaltweggenommen, beschädigt oder zerstört wird. Dies gilt auch, wenn die versicherte Person infolge eines körperlichen Unfalles oder einer nicht verschuldeten sonstigen Ursache handlungsunfähig wird und die Wegnahme des versicherten Elektro-Fahrrades unter Ausnützung des Zustandes erfolgt.

2. 2. Nicht versicherte Gefahren und Schäden
Nicht versichert sind Schäden durch
- Verlieren, Liegen- oder Stehenlassen.
- vorsätzliche Handlungen von Personen, die mit dem Versicherungsnehmer in häuslicher Gemeinschaft leben.
- Fehler, Mängel, innere Betriebsschäden (jeweils ohne Einwirkung von außen)
- natürliche Abnutzung oder Verschleiß, Reparatur-, Service und Wartungsarbeiten jeglicher Art sowie Mängel, für welche der Hersteller oder Verkäufer zu haften bzw. Gewähr zu leisten hat;
- nicht Elektro-Fahrrad typusgerechte bzw. nicht alltägliche Verwendung.
- Beschädigung, Zerstörung oder Abhandenkommen des versicherten Elektro-Fahrrades bei:
- Fahrten auf Rennstrecken oder der Beteiligung an sportlichen Wettbewerben (z. B. Mountainbike Wettkämpfen) und den dazugehörigen Trainingsfahrten;
- einer entgeltlich ausgeübten sportlichen Betätigung und dem darauf bezüglichen Training.
- vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten des Versicherungsnehmers,
- Verkratzen, Verschrammen, Rost, Witterungseinflüssen und sonstigen chemischen und thermischen Einflüssen.

3. Örtlicher Geltungsbereich
Die Versicherung gilt innerhalb der geographischen Grenzen Europas.

4. Versicherungswert
Der Versicherungswert/Versicherungssumme ist der Kaufpreis (= Neuwert) des im Handel erworbenen versicherten Elektro-Fahrrades einschließlich versichertem Zubehör. Die Summe darf max. 10.000 Euro betragen.

5. Entschädigung, Grenzen der Entschädigung
Ein Totalschaden liegt vor, wenn das versicherte Elektro-Fahrrad infolge eines versicherten Ereignisses zerstört wird oder in Verlust gerät oder die voraussichtlichen Kosten der Wiederherstellung den Kaufpreis übersteigt.

Liegt kein Totalschaden vor (= Teilschaden), errechnet sich die Ersatzleistung zunächst auf Grundlage der not-wendigen Wiederherstellungskosten des versicherten Elektro-Fahrrades oder seiner Teile bzw. der notwendigen Kosten einer Wiederbeschaffung gestohlener Teile.

Wurden Bestandteile des versicherten Elektro-Fahrrades ausgetauscht oder Zubehör zu späteren Zeitpunkten hinzugekauft, so teilen sie das Schicksal der Hauptsache.

Die Versicherungssumme bildet die Grenze für die Entschädigung des Versicherers. Kosten für ein Leihrad werden nicht ersetzt.

6. Selbstbehalt
In jedem Schadenfall wird der bedingungsgemäß als entschädigungspflichtig errechnete Betrag um den Selbstbehalt von 100 Euro gekürzt.

Der Selbstbehalt entfällt, wenn das Elektro-Fahrrad in der Datenbank bei fase24-registration.at/publicregistration.aspx registriert ist. fase24 registriert anhand der Rahmennummer bzw. Nummernkennzeichnung von Fahrradteilen (Federgabeln, Dämpfer, Akkus etc.) und nicht über einen Aufkleber, welcher leicht abgezogen bzw. überklebt werden kann.

7. Obliegenheiten
7. 1. Obliegenheiten vor dem Schadenfall
Mindestanforderung beim Abstellen des Elektro-Fahrrades/Elektro-Scooters:
- Bügelschloss aus gehärtetem Stahl, Bügeldurchmesser von mindestens 1,2 Zentimeter
- Faltschloss aus gehärtetem Stahl, Stabdurchmesser mindestens 5 Millimeter
- Handschellenschloss (speziell für Scooter konstruiert)
- Fahrzeugrahmen ist an einem festen und fix montierten Gegenstand anzuschließen (beim E-Scooter in der Art, dass er nicht durch Herausheben entfernt werden kann);
- E-Scooter können auch mit Felge/Scheibenbremse an einem festen und fixen Gegenstand angeschlossen werden, wenn Demontage der Felge/Scheibenbremse nicht ohne Werkzeug möglich sind.
- Die Mindestanforderungen gelten auch beim Abstellen in Stiegenhäusern, Höfen und dergleichen.

In versperrten Räumen (z. B. Fahrradräume, Gemeinschaftskeller) genügt ein Versperren mit Fahrradschlössern geringerer Sicherheitsstufe.

In Wohnungen oder sonstigen versperrten Räumlichkeiten, zu denen nur der berechtigte Benutzer des Elektro-Fahrrades oder mit ihm in häuslicher Gemeinschaft lebende Personen Zugang haben, kann das Abschließen entfallen.

7. 2. Obliegenheiten im Schadenfall
7. 2. 1. Der Versicherungsnehmer ist verpflichtet, jeden Schaden innerhalb von 24 Stunde nach dessen Kenntnis bei der zuständigen Sicherheitsbehörde und innerhalb einer Woche bei ERGO Versicherung AG anzuzeigen.
7. 2. 2. Folgende Unterlagen sind im Schadenfall einzureichen:
- Berichte von Sicherheitsbehörden,
- Originalrechnung des versicherten Elektro-Fahrrades (samt Zubehör),
- Sachverhaltsdarstellung in geschriebener Form,
- sonstige für die Ermittlung der Entschädigung maßgebliche Informationen und Unterlagen.

8. Subsidiarität
Der Versicherungsschutz gilt subsidiär. Das heißt Versicherungsleistungen werden nur insoweit erbracht, als aus keine anderweitigen Versicherungsverträgen oder Absicherungen (z. B. Haushaltsversicherung, Kreditkartendeckungen) eine Entschädigung erlangt werden kann.

Rücktrittsrecht(e) des Versicherungsnehmers: Rücktrittsrecht nach § 5c Versicherungsvertragsgesetz Belehrung über das Rücktrittsrecht
(1) Sie können von Ihrem Versicherungsvertrag innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen in geschriebener Form (z. B. Brief, Fax, E-Mail) zurücktreten.
(2) Die Rücktrittsfrist beginnt mit der Verständigung vom Zustandekommen des Versicherungsvertrages (= Zusendung der Polizze bzw. Versicherungsschein), jedoch nicht, bevor Sie den Versicherungsschein und die Versicherungsbedingungen einschließlich der Bestimmungen über die Prämienfestsetzung oder änderung und diese Belehrung über das Rücktrittsrecht erhalten haben.
(3) Die Rücktrittserklärung ist zu richten an: ERGO Versicherung AG, ERGO Center, Businesspark Marximum / Objekt 3, Modecenterstraße 17, 1110 Wien; Fax 01 27 444 6010, E-Mail: service@ergo-versicherung.at. Zur Wahrung der Rücktrittsfrist reicht es aus, dass Sie die Rücktrittserklärung vor Ablauf der Rücktrittsfrist absenden. Die Erklärung ist auch wirksam, wenn sie in den Machtbereich Ihres Versicherungsvertreters gelangt.
(4) Mit dem Rücktritt enden ein allfällig bereits gewährter Versicherungsschutz und Ihre künftigen Verpflichtungen aus dem Versicherungsvertrag. Hat der Versicherer bereits Deckung gewährt, so gebührt ihm eine der Deckungsdauer entsprechende Prämie. Wenn Sie bereits Prämien an den Versicherer geleistet haben, die über diese Prämie hinausgehen, so hat sie Ihnen der Versicherer ohne Abzüge zurückzuzahlen.
(5) Ihr Rücktrittsrecht erlischt spätestens einen Monat, nachdem Sie den Versicherungsschein einschließlich dieser Belehrung über das Rücktrittsrecht erhalten haben, es sei denn, diese Belehrung wäre derart fehlerhaft, dass sie Ihnen die Möglichkeit nimmt, Ihr Rücktrittsrecht im Wesentlichen unter denselben Bedingungen wie bei zutreffender Belehrung auszuüben.

Rücktrittsrecht nach § 8 Fern-Finanzdienstleistungs-Gesetz
Sofern Ihr Vertrag im Wege des Fernabsatzes (d. h. z. B. über Internet, E-Mail, Direct-Mail) abgeschlossen wurde, gilt - wenn Sie Verbraucher sind - auch folgendes Rücktrittsrecht nach § 8 Fern-Finanzdienstleistungs-Gesetz: § 8.
(1) Der Verbraucher kann vom Vertrag oder seiner Vertragserklärung bis zum Ablauf der in Abs. 2 genannten Fristen zurücktreten.
(2) Die Rücktrittsfrist beträgt 14 Tage [...]. Die Frist ist jedenfalls gewahrt, wenn der Rücktritt schriftlich oder auf einem anderen, dem Empfänger zur Verfügung stehenden und zugänglichen dauerhaften Datenträger erklärt und diese Erklärung vor dem Ablauf der Frist abgesendet wird.
(3) Die Rücktrittsfrist beginnt mit dem Tag des Vertragsabschlusses. [...]
(4) Hat aber der Verbraucher die Vertragsbedingungen und Vertriebsinformationen erst nach Vertragsabschluss erhalten, so beginnt die Rücktrittsfrist mit dem Erhalt aller dieser Bedingungen und Informationen.

(5) Innerhalb der Rücktrittsfrist darf mit der Erfüllung des Vertrags erst nach ausdrücklicher Zustimmung des Verbrauchers begonnen werden.

Beschwerden; Bezeichnung und Anschrift der Aufsichtsbehörde
Für Beschwerden verfügt die ERGO Versicherung AG über ein Beschwerdeverfahren, in das Sie unter ergo-versicherung.at/service/beschwerdeverfahren Einsicht nehmen können. Im Rahmen dieses Beschwerde-verfahrens können Sie sich mittels der dort genannten Kontaktmöglichkeiten persönlich, telefonisch, per Brief, Fax, E-Mail oder über das online-Beschwerdeformular an uns wenden.

Sollten Sie Fragen oder sonstige Anliegen haben, bitten wir Sie, sich an unsere Servicestellen in unserer Direktion, ERGO Center, Businesspark Marximum / Objekt 3, Modecenterstraße 17, 1110 Wien,
E-Mail: service@ergo-versicherung.at, zu wenden oder uns unter der Telefonnummer 0800 22 44 22 anzurufen. Wir rufen Sie auch gerne zurück.

Sie können Ihre Beschwerde auch an die Beschwerdestelle über Versicherungsunternehmen im Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz, Abteilung III/3, Stubenring 1, 1010 Wien, Tel. 01 71100–862501 oder 862504, versicherungsbeschwerde@sozialministerium.at richten.

Beschwerden zur Beratung über ein Versicherungsprodukt können Sie an die Beschwerdestelle über Versicherungsvermittler im BMDW, Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, unter bmdw.gv.at richten.
Im Falle von Streitigkeiten können Sie sich als Verbraucher unter verbraucherschlichtung.at, E-Mail: office@verbraucherschlichtung.at, an die Schlichtungsstelle für Verbrauchergeschäft wenden. ERGO Versicherung AG ist rechtlich nicht verpflichtet, an diesem Verfahren teilzunehmen. Betrifft Ihre Beschwerde Vertragsabschlüsse im Internet (E-Commerce), kann zur Beilegung von Streitigkeiten auch die von der Europäischen Kommission eingerichtete Streitbeilegungsplattform ec.europa.eu/odr, E-Mail: odr@europakonsument.at, genutzt werden.

Sie haben auch die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten. Aufsichtsbehörde ist die Finanzmarktaufsichtsbehörde (FMA), Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien, fma.gv.at, Tel. 01 24959-0, Fax 01 24959-5499.