

Europ Assistance Kundeninformation

Diese Kundeninformation soll Ihnen einen Überblick über Versicherungsbedingungen für den Haus- und Wohnungsschutzbrief von Strom- und Gaskunden der Stadtwerke Troisdorf der Marke Energieversprechen geben. Bitte beachten Sie, dass die nachfolgenden Informationen nicht abschließend sind. Maßgeblich für den Versicherungsschutz sind die Allgemeinen Versicherungsbedingungen für den Haus- und Wohnungsschutzbrief, der Gruppenversicherungsvertrag über Haus- und Wohnungsschutzbrief für Gas- und Stromkunden und die gesetzlichen Vorschriften.

Identität und ladungsfähige Anschrift des Versicherers

Europ Assistance Versicherungs-AG
Adenauerring 9
81737 München
(Sitz und ladungsfähige Anschrift)
Registergericht: München HRB 61 405
Vorstand: Peter Georgi (Vors.), Dr. Tilo Finck
Aufsichtsratsvorsitzender: Ulrich Rieger

Hauptgeschäftstätigkeit

Unsere Hauptgeschäftstätigkeit ist die Versicherung von Beistandsleistungen in Bezug auf Reisen, Fahrzeuge, Haus und Familie.

Aufsichtsbehörde, Garantiefonds

Wir unterliegen der Aufsicht der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn.

Wesentliche Merkmale der Versicherungsleistung

Im Rahmen des Versicherungsschutzes helfen wir den versicherten Personen durch Organisation von Unterstützungsleistungen und tragen dafür die entstehenden Kosten unter Beachtung der festgelegten Leistungsgrenzen.

Fälligkeit der Versicherungsleistung und Erfüllung

Die Versicherungsleistungen werden fällig, sobald die versicherte Person ihre Ansprüche angemeldet und uns alle für die Leistungsprüfung erforderlichen Informationen bzw. Unterlagen zur Prüfung eingereicht haben und wir diese Prüfung abgeschlossen haben. Die Erfüllung der Leistung durch die Europ Assistance erfolgt in der Regel durch Organisation von Hilfeleistungen und durch Übernahme bestimmter Kosten durch Überweisung des fälligen Betrages an den von uns beauftragten Dienstleister.

Beendigung des Vertrages

Die Laufzeit des Haus- und Wohnungsschutzbriefs endet mit der Beendigung des Strom- und/oder Gaslieferungsvertrags. Abweichend hiervon endet der Haus- und Wohnungsschutzbrief, wenn der Gruppenversicherungsvertrag zwischen Stadtwerke Troisdorf und dem Versicherer Europ Assistance Versicherungs-AG beendet wird. In diesem Fall erhalten Sie von den Stadtwerken Troisdorf eine schriftliche Mitteilung über den Zeitpunkt der Beendigung der Leistungen des Haus- und Wohnungsschutzbriefs.

Sprachen

In unserem Schriftverkehr kommunizieren wir ausschließlich in deutscher Sprache.

Unsere Einsatzzentrale ist mehrsprachig besetzt und kann die internationalen Organisationsleistungen entsprechend umsetzen.

Beschwerdemöglichkeit

- a) Sollte es einmal zu Unstimmigkeiten kommen, wenden Sie sich bitte zu den üblichen Geschäftszeiten an die Beschwerdestelle der Europ Assistance Versicherungs-AG unter:
Telefon: +49 (0)89 55987-298 oder per
Fax: +49 (0)89 55987-155 oder per
E-Mail: kundendialog@europ-assistance.de
Wir werden versuchen, schnellstmöglich eine einvernehmliche Lösung zu finden.
- b) Daneben können Sie sich auch an den zuständigen Ombudsmann wenden: Versicherungsombudsmann e. V.
Postfach 08 06 32; 10006 Berlin
Telefon: +49 (0)30206058-0
Fax: +49 (0)30 206058-58
E-Mail: info@versicherungsombudsmann.de
Der Ombudsmann ist zugleich Schlichtungsstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten bei Versicherungsverträgen mit Verbrauchern und zwischen Versicherungsvermittlern und Versicherungsnehmern. Der Ombudsmann ist eine unabhängige und für den Verbraucher kostenfrei arbeitende Schlichtungsstelle. Die Möglichkeit zur Einleitung eines gerichtlichen Verfahrens bleibt unberührt.
- c) Zuständige Aufsichtsbehörde:
Beschwerden können Sie außerdem an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn richten.