

## Beschwerde

Nur durch den Austausch mit unseren Kundinnen und Kunden können wir unsere Produkte und Serviceleistungen laufend optimieren! Nutzen Sie die Möglichkeit, uns Ihre **Anliegen oder Beschwerden** online unter [www.europaeische.at/service/feedback-und-beschwerde](http://www.europaeische.at/service/feedback-und-beschwerde) mitzuteilen oder sich per Mail an unsere Beschwerdestelle ([beschwerde@europaeische.at](mailto:beschwerde@europaeische.at)) oder per Brief (Europäische Reiseversicherung AG, z.Hd. Beschwerdestelle, Kratochwjlestraße 4, 1220 Wien) an uns wenden. Die Möglichkeit der Mitteilung einer Beschwerde besteht unbeschadet Ihres Rechts, den Rechtsweg zu beschreiten.

Bitte geben Sie in jedem Fall Ihre persönlichen Daten an. Je mehr Information Sie uns geben (**Polizzen- und/oder Schadenummer** usw.), umso besser und individueller können wir auf Ihr Anliegen eingehen.

### Information über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung

#### Es ist uns wichtig, Ihnen erstklassiges Service zu bieten!

Wir sammeln alle notwendigen Informationen zur Klärung der Beschwerde und kommunizieren diese an die Beschwerdeführerin oder den Beschwerdeführer, schriftlich oder in geschriebener Form an die bekanntgegebene Adresse. Aus Gründen des Datenschutzes kann es erforderlich sein, dass wir die Identität der Beschwerdeführerin oder des Beschwerdeführers überprüfen.

Wir geben bekannt (falls erforderlich), ob und welche zusätzlichen Informationen wir für die Bearbeitung allenfalls noch benötigen.

Die Beschwerde wird von uns **sodann unverzüglich** bearbeitet, die Bearbeitungsfrist beträgt im Regelfall nicht mehr als 15 Arbeitstage nach Erhalt aller für die Bearbeitung erforderlichen Informationen der Beschwerdeführerin oder des Beschwerdeführers. Sind für die Beantwortung einer Beschwerde umfangreiche Erhebungen oder Auswertungen erforderlich, kann es zu Verzögerungen kommen; die Beschwerdeführerin oder der Beschwerdeführer erhält in diesem Falle einen Zwischenbericht und (wenn möglich) einen Hinweis, bis wann mit der Enderledigung zu rechnen ist.

Sofern die Enderledigung den Forderungen der Beschwerdeführerin oder des Beschwerdeführers nicht voll entspricht, wird der Standpunkt der Europäischen Reiseversicherung eingehend begründet. Im Fall, dass auch nach genauer Überprüfung und Stellungnahme noch keine befriedigende Lösung für die Beschwerdeführerin oder den Beschwerdeführer erfolgte, können folgende Stellen kontaktiert werden:

- **Verband der Versicherungsunternehmen Österreichs** ([www.vvo.at](http://www.vvo.at)), Schwarzenbergplatz 7, 1030 Wien
- **Schlichtungsstelle für Verbrauchergeschäfte** ([www.verbraucherschlichtung.at](http://www.verbraucherschlichtung.at)). Unternehmen sind nicht verpflichtet, sich daran zu beteiligen.
- **Versicherungsbeschwerdestelle im Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz**, Stubenring 1, 1010 Wien; E-Mail: [versicherungsbeschwerde@sozialministerium.at](mailto:versicherungsbeschwerde@sozialministerium.at)

Für online abgeschlossene Verbrauchergeschäfte können Sie sich auch an den

- **Internet Ombudsmann** ([www.ombudsstelle.at](http://www.ombudsstelle.at)) oder die
- Internetplattform der Europäischen Union zur Online-Streitbeilegung ([ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr))

Wir weisen darauf hin, dass die zuständige Aufsichtsbehörde die FMA Österreichische Finanzmarktaufsicht ist ([www.fma.gv.at](http://www.fma.gv.at)) Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien.