

Merkblatt

Kundeninformation VWG

Hinweis:

- Der Verzicht auf die gleichzeitige Nennung der weiblichen und männlichen Schreibweise erfolgt aus Gründen der Lesbarkeit.

Die nachstehende Kundeninformation gibt gestützt auf Art. 3 des Bundesgesetzes über den Versicherungsvertrag (VVG) einen Überblick über die Identität des Versicherers und den wesentlichen Inhalt des Versicherungsvertrages.

Die Rechte und Pflichten der Vertragsparteien ergeben sich aus dem Antrag, der Police, den Vertragsbedingungen sowie aus den anwendbaren Gesetzen, insbesondere aus dem VVG.

Nach Annahme des Antrages wird der versicherten Person eine Police zugestellt. Diese entspricht inhaltlich dem Antrag.

1. Wer ist der Versicherer?

Der Versicherer ist die Visana Versicherungen AG, nachstehend Visana genannt, mit statutarischem Sitz an der Weltpoststrasse 19, 3000 Bern 16. Die Visana ist eine Aktiengesellschaft nach schweizerischem Recht.

Versicherer der Reiseversicherung Vacanza ist die Visana Versicherungen AG.

Versicherer der weiteren Zusatzversicherungen für Vacanza-Versicherte ist die Zürich Versicherungs-Gesellschaft AG, Hagenholzstrasse 60, 8050 Zürich (Annullierungskostenversicherung, Reisegepäckversicherung, Kreditkarten-Sperrservice) respektive die Protekta Rechtsschutz-Versicherung AG, Monbijoustrasse 5, 3011 Bern (Ausland-Rechtsschutz).

Versicherer für die Hausrat-, Privathaftpflicht- und Gebäudeversicherung ist die Visana Allgemeine Versicherungen AG, Weltpoststrasse 19, 3000 Bern 16.

2. Welche Risiken sind versichert und wie ist der Umfang des Versicherungsschutzes?

Die versicherten Risiken sowie der Umfang des Versicherungsschutzes ergeben sich aus dem Antrag und aus den Vertragsbedingungen.

3. Wie hoch ist die Prämie?

Die Höhe der Prämie hängt von den jeweiligen versicherten Risiken und der gewünschten Deckung ab.

4. Wann besteht ein Anspruch auf Prämienrückerstattung?

Wurde die Prämie für eine bestimmte Versicherungsdauer vorausbezahlt und wird der Vertrag vor Ablauf dieser Dauer aufgehoben, erstattet die Visana die auf die nicht abgelaufene Versicherungsperiode entfallene Prämie zurück.

Die Prämie bleibt der Visana ganz geschuldet, wenn:

- die Versicherungsleistung aufgrund des Wegfalls des Risikos erbracht wurde;
- die Versicherungsleistung für einen Teilschaden erbracht wurde und der Versicherungsnehmer den Vertrag während des auf den Vertragsabschluss folgenden Jahres kündigt.

5. Welche weiteren Pflichten hat der Versicherungsnehmer?

- Gefahrserhöhung: Ändert sich im Laufe der Versicherung eine erhebliche Tatsache und wird dadurch eine wesentliche Gefahrserhöhung herbeigeführt, muss dies der Visana unverzüglich schriftlich mitgeteilt werden (gilt ausschliesslich für Hausrat-, Gebäude- und Privathaftpflichtversicherung).
- Sachverhaltsermittlung: Bei Abklärungen im Zusammenhang mit dem Versicherungsvertrag – z. B. betreffend Anzeigepflichtverletzungen, Gefahrserhöhungen oder bei der Leistungsprüfung – hat die versicherte Person mitzuwirken und der Visana alle sachdienlichen Auskünfte und Unterlagen zu erteilen resp. zu übergeben, diese bei Dritten zuhänden der Visana einzuholen und Dritte schriftlich zu ermächtigen, der Visana die entsprechenden Informationen, Unterlagen, etc. herauszugeben. Die Visana ist zudem berechtigt, eigene Abklärungen vorzunehmen.
- Versicherungsfall: Der Eintritt des versicherten Ereignisses ist der Visana unverzüglich zu melden.

Diese Auflistung enthält nur die wichtigsten Pflichten. Weitere Pflichten ergeben sich aus den Vertragsbedingungen sowie aus dem VVG.

6. Wann beginnt die Versicherung?

Die Versicherung beginnt an dem Tag, der im Antrag aufgeführt ist. Wurde eine vorläufige Deckungszusage abgegeben, gewährt die Visana bis zur Zustellung der Police Versicherungsschutz im Umfang der schriftlich gewährten vorläufigen Deckungszusage.

7. Wann endet der Vertrag?

Die versicherte Person kann den Vertrag durch Kündigung beenden:

- Spätestens 3 Monate vor Ablauf des Vertrages. Wird der Vertrag nicht gekündigt, verlängert er sich jeweils stillschweigend um ein Jahr.
- Hierzu bestehen folgende Abweichungen:
- Der Vertrag kann, auch wenn er für eine längere Dauer vereinbart wurde, auf das Ende des dritten oder jedes darauf-

folgenden Jahres unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten schriftlich gekündigt werden.

- Die Ergänzungsversicherungen HOPITAL und MAXICA können auf das Ende jedes Semesters gekündigt werden.
- Die Unfall-Kapitalversicherung TUP kann jederzeit auf Ende eines Quartals gekündigt werden.
- Die Landwirtschaftsversicherung kann unter Berücksichtigung einer dreimonatigen Frist auf jedes Semesterende gekündigt werden.
- Nach jedem Versicherungsfall, für den eine Leistung zu erbringen ist, spätestens 14 Tage nach Erhalt der Leistungen.
- Wenn Visana die Prämien oder – in bestimmten Fällen – die Vertragsbedingungen ändert.
- Wenn Visana die gesetzliche Informationspflicht gemäss Art. 3 VVG verletzt haben sollte. Das Kündigungsrecht erlischt 4 Wochen, nachdem die versicherte Person von dieser Verletzung Kenntnis erhalten hat, auf jeden Fall aber nach Ablauf von zwei Jahren seit einer solchen Pflichtverletzung.

Die Visana kann den Vertrag durch Kündigung beenden:

- Wenn erhebliche Gefahrtatsachen verschwiegen oder unrichtig mitgeteilt wurden (Verletzung der Anzeigepflicht). Das Kündigungsrecht erlischt vier Wochen, nachdem die Visana von der Verletzung der Anzeigepflicht Kenntnis erhalten hat.

Der Vertrag wird durch Rücktritt der Visana beendet:

- Wenn die versicherte Person mit der Bezahlung der Prämie in Verzug ist, gemahnt wurde und Visana darauf verzichtet, die Prämie einzufordern.

Diese Auflistung enthält nur die wichtigsten Beendigungsmöglichkeiten. Weitere Beendigungsmöglichkeiten ergeben sich aus den Vertragsbedingungen sowie aus dem VVG.

8. Rücktrittsrecht

Der Antragsteller kann den Antrag zum Abschluss des Vertrages oder die Erklärung zu dessen Annahme widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage und beginnt, sobald der Antragsteller den Vertrag beantragt oder angenommen hat. Die Frist ist eingehalten, wenn der Antragsteller am letzten Tag der Widerrufsfrist den Widerruf der Visana Versicherungen AG mitteilt oder die Widerrufserklärung der Post übergibt.

Mit Absendung der Widerrufserklärung erlöschen sämtliche allfällig abgegebenen Deckungszusagen rückwirkend.

Wird vom Rücktrittsrecht nicht Gebrauch gemacht, so bleibt der Antragsteller 14 Tage ab Übergabe oder Absendung des Antrages an die Visana gebunden; erfordert die Versicherung eine ärztliche Untersuchung, so bleibt der Antragsteller 4 Wochen gebunden (Art. 1 VVG).

9. Welche Formvorschriften müssen beachtet werden?

Es gibt zwei Formen zur Aufhebung Ihrer Versicherung:

- Schriftform
- Nachweis durch Text (z.B. E-Mail)

Insbesondere in folgenden Fällen akzeptieren wir sowohl die Schriftform als auch den Nachweis durch Text:

- Widerruf des Antrages
- Kündigung infolge Verletzung der Informationspflicht
- Kündigung bei Gefahrminderung
- Kündigung oder Teilkündigung des Antrages
- Kündigung aus wichtigem Grund
- Kündigung infolge Mehrfachversicherung
- Kündigung im Schadenfall

Schriftform

Wählen Sie die Schriftform, so muss der Widerruf oder die Kündigung eigenhändig von jeder erwachsenen Person unterzeichnet sein. Wählen Sie als Schriftform den Brief, so empfehlen wir Ihnen, diesen per Einschreiben zu verschicken. Wählen Sie als Schriftform den Fax, so empfehlen wir, die Fax-Sendebestätigung aufzubewahren. Damit wir Ihren Widerruf resp. Ihre Kündigung eindeutig zuordnen können, sollten folgende Informationen im Schreiben erwähnt sein:

- Art der Aufhebung (Widerruf oder Grund der Kündigung)
- Ihre Versichertennummer(n)
- Ihre Adresse
- Hinweis der aufzuhebenden Versicherungsprodukte
- Auflösungsdatum
- Unterschrift sämtlicher erwachsener Personen

Nachweis durch Text

Möchten Sie Ihren Vertrag mit „Nachweis durch Text“ widerrufen oder kündigen, so kann die Vertragsaufhebung durch E-Mail, via Kundenportal MyVisana oder mittels Visana-Kontaktformular erfolgen. Eine eigenhändige Unterschrift des Versicherungsnehmers ist in diesem Fall nicht erforderlich. Damit wir Ihren Widerruf resp. Ihre Kündigung eindeutig zuordnen können, sollten folgende Informationen im Schreiben angegeben sein:

- Personalisierte E-Mailadresse (wenn möglich bei Visana im System hinterlegt)
- Art der Aufhebung (Widerruf oder Grund der Kündigung)
- Ihre Versichertennummer
- Ihre Adresse
- Hinweis der aufzuhebenden Versicherungsprodukte
- Auflösungsdatum

Bitte beachten Sie insbesondere, dass der Widerruf oder die Kündigung der Versicherung mittels „Nachweis durch Text“ durch eine E-Mailadresse, die Ihnen persönlich zugeordnet ist (eigene, bei Visana hinterlegte, personalisierte E-Mailadresse), erfolgen muss.

Familienkündigungen (-widerrufe) durch ein Familienmitglied werden nicht akzeptiert. Bei Widerruf oder Kündigung der Versicherung weiterer Familienmitglieder muss jede erwachsene Person mit einer eigenen, nachvollziehbaren und personalisierten E-Mailadresse kündigen (widerrufen).

Erfolgt trotzdem eine Familienkündigung mittels «Nachweis durch Text», gewähren wir eine nachträgliche Einreichungsfrist der erwachsenen Person (mittels personalisierter E-Mailadresse oder schriftlich auf dem Postweg) von maximal 7 Tage (ab Eingangsdatum der ursprünglich bei Visana eingereichten Familienkündigung).

10. Wie werden Personendaten bearbeitet?

Visana erhebt und verwendet Personendaten in Übereinstimmung mit den anwendbaren Datenschutzbestimmungen und weiteren gesetzlichen Vorgaben.

Personendaten werden hauptsächlich bearbeitet, um Vertragsleistungen anzubieten, zu erbringen und die Versicherten im Hinblick auf einen zuverlässigen und bedürfnisgerechten Versicherungsschutz beraten und betreuen zu können. Auf die Bearbeitung von Personendaten angewiesen ist Visana ausserdem zur Kundengewinnung, zur Erfüllung gesetzlicher und regulatorischer Anforderungen, zur (Weiter-) Entwicklung ihrer Produkte- und Dienstleistungen und zur Aufrechterhaltung eines sicheren, effizienten und wirtschaftlichen Betriebes. Der Antragsprozess, die Prämienberechnung, die Leistungsabwicklung und das Inkasso umfassen elektronische Datenbearbeitungen, die als automatisierte Einzelentscheide eingestuft werden können. Telefongespräche mit unseren Mitarbeitenden

können zur Sicherstellung einer einwandfreien Serviceleistung sowie zu Schulungszwecken aufgezeichnet werden.

Visana kann im erforderlichen Umfang Daten den an der Vertragsabwicklung beteiligten Dritten im In- und Ausland (z.B. beteiligte Versicherer, Vertrauens- und Gesellschaftsärzte und Behörden), insbesondere an Gesellschaften der Visana-Gruppe sowie an Mit-, Vor-, Nach- und Rückversicherer, zur Bearbeitung bekanntgeben. Visana kann Dritte auch besonders beauftragen, Dienstleistungen zugunsten der Versicherten zu erbringen (z.B. IT-Provider). Die Visana verpflichtet solche Dritten vertraglich zur Vertraulichkeit sowie zum weiteren datenschutzkonformen Umgang mit Personendaten. Davon können nicht nur Personendaten wie bspw. Namen, Geburtsdatum, Versichertennummer enthalten sein, sondern auch besonders schützenswerte Personendaten, im speziellen individuelle Gesundheitsdaten. Dabei werden die strengeren gesetzlichen Anforderungen zur Bearbeitung von besonders schützenswerten Personendaten beachtet.

Ferner kann Visana bei Amtsstellen und weiteren Dritten sachdienliche Auskünfte, insbesondere über den Schadenverlauf, einholen.

Die Personendaten können sowohl physisch wie elektronisch aufbewahrt werden. Die Datenspeicherung erfolgt dabei schweremässig in der Schweiz. Werden Daten in ein Land ohne angemessenen Datenschutz übermittelt, ergreift Visana die erforderlichen Massnahmen, um trotzdem einen angemessenen Schutz zu bieten.

Visana achtet auf Aktualität, Zuverlässigkeit und Vollständigkeit bekannt gegebener Personendaten.

Weiterführende Informationen zur Bearbeitung von Personendaten finden sich in der Datenschutzerklärung von Visana im Internet: www.visana.ch/datenschutz.