

## **Kundeninformationsblatt für die Schadenmeldung**

### **POCO Transportschutz:**

#### **Schaden melden – einfach und schnell**

Bei einem durch die Versicherung gedeckten Schadenfall gehen Sie bitte wie folgt vor:

Melden Sie den Schaden unverzüglich online unter: **[www.helvetia.helvetic-warranty.app](http://www.helvetia.helvetic-warranty.app)**

Für die Schadenmeldung benötigen Sie folgende Unterlagen:

- Kaufvertrag und Lieferschein des versicherten Gegenstandes von POCO
- Artikel- und Seriennummer des versicherten Gegenstandes gemäß Kaufvertrag/Lieferschein
- Fotos des beschädigten Gegenstandes

Sollten Sie bei der Online-Schadenmeldung Hilfe benötigen, sind wir folgendermaßen erreichbar:

Schaden-Hotline: 0800 400 22 12

Öffnungszeiten: Montag bis Freitag / 09.00 bis 18.00 Uhr

Ist der Schaden gedeckt, leitet Helvetia die nötigen Schritte zur Behebung ein.

---

#### **Wichtig:**

**Beachten Sie, dass der Schaden vorab von Helvetia geprüft werden muss.**

**Bei einer Reparatur ohne vorherige Zusage von Helvetia können die Leistungen abgelehnt oder gekürzt werden.**

# Kundeninformation Gruppenversicherung POCO Transportschutz für Elektronikgeräte (Ausgabe 02/2025)

<p><b>Versicherungsnehmerin</b></p>	<p>Zwischen Helvetia Global Solutions Ltd, Aeulestrasse 60, 9490 Vaduz, Fürstentum Liechtenstein (nachstehend «<b>Helvetia</b>») als Versicherer und POCO Einrichtungsmärkte GmbH, Industriestraße 39, 59192 Bergkamen, Deutschland (nachstehend «<b>POCO</b>») als Versicherungsnehmerin besteht ein Gruppenversicherungsvertrag (nachstehend «<b>Gruppenversicherungsvertrag</b>»).</p> <p>Der Gruppenversicherungsvertrag sieht bestimmte Versicherungsleistungen im Zusammenhang mit dem POCO Transportschutz für Elektronikgeräte vor.</p>
<p><b>Risikoträger</b></p>	<p>Der Risikoträger für alle vereinbarten Bestandteile dieser Versicherung ist:</p> <p>Helvetia Global Solutions Ltd, Aeulestrasse 60, 9490 Vaduz, Fürstentum Liechtenstein (Handelsregister des Fürstentums Liechtenstein; Registernummer FL-0002.191.766-9)</p> <p>Zuständige Aufsichtsbehörde: FMA Finanzmarktaufsicht Liechtenstein, Landstrasse 109, 9490 Vaduz, Fürstentum Liechtenstein</p>
<p><b>Versicherte Person</b></p>	<p>Kunden von POCO können dem Gruppenversicherungsvertrag beitreten. Der dadurch gewährte Versicherungsanspruch gilt ausschließlich gegenüber Helvetia.</p> <p>Versichert und anspruchsberechtigt sind Kunden, die die POCO Transportschutz Versicherung beim Kauf eines Elektronikgerätes erworben haben.</p>

## Allgemeine Versicherungsbedingungen POCO Transportschutz für Elektronikgeräte (Ausgabe 02/2025)

Allgemeine Versicherungsbedingungen (nachstehend "AVB") zum Gruppenversicherungsvertrag zwischen Helvetia Global Solutions Ltd (nachstehend "Helvetia") als Versicherer und der POCO Einrichtungsmärkte GmbH (nachstehend "POCO") als Versicherungsnehmerin.

### 1. Aufsichtsbehörde

Als Versicherer untersteht Helvetia der Aufsicht durch die FMA-Finanzmarktaufsicht Liechtenstein, Landstraße 109, 9490 Vaduz, Fürstentum Liechtenstein.

### 2. Versicherter Gegenstand

Versichert ist das auf dem Kaufvertrag (Versicherungsbestätigung) mit Artikelnummer und Artikel- und Modellbezeichnung aufgeführte elektronische Gerät (nachfolgend "versicherter Gegenstand"), gegen versicherte Ereignisse bis zur Höchstentschädigungsgrenze.

### 3. Kauf der Versicherung

Die Deckung Transportschutz kann nur gleichzeitig mit dem Kaufvertrag für den betreffenden Gegenstand abgeschlossen werden.

Die Höhe der Prämie inklusive der geltenden Versicherungssteuer ist abhängig von der gewählten Laufzeit, Deckung und vom Kaufpreis (Versicherungssumme) und wird mit dem Abschluss des Beitritts fällig.

### 4. Beginn und Dauer des Versicherungsschutzes

Der Versicherungsschutz des Transportschutzes beginnt:

- beim Kauf im stationären Handel: Zum Zeitpunkt der Auslieferung/Abholung des versicherten Gegenstands (gemäß Kaufvertrag)
- beim Kauf im Online-Shop: Zum Zeitpunkt der Zustellung des versicherten Gegenstands (gemäß Lieferschein)

Der Versicherungsschutz endet sieben (7) Kalendertage nach Versicherungsbeginn oder im Zeitpunkt eines zuvor eingetretenen versicherten Ereignisses

### 5. Anzahl versicherter Schadenfälle

Dem Transportschutz gibt es eine Begrenzung von einem (1) Schadenfall, dies unabhängig der Ursache, die zum versicherten Schaden geführt hat.

### 6. Versicherte Person/Anspruchsberechtigte im Schadenfall

Versichert und direkt anspruchsberechtigt gegenüber dem Versicherer ist bei einem versicherten Ereignis der Inhaber der Versicherungsbestätigung (Kaufvertrag). Die versicherte Person muss ihren permanenten Wohnsitz in Deutschland haben.

### 7. Örtlicher Geltungsbereich

Die Versicherung gilt in Deutschland.

### 8. Voraussetzungen für den Versicherungsschutz

Vorausgesetzt sind folgende Kriterien für den Versicherungsschutz je versicherter Gegenstand:

- Der versicherte Gegenstand muss sich im Eigentum der versicherten Person oder einer anderen Person, die im selben Haushalt wie die versicherte Person wohnhaft ist, befinden.
- Das versicherte Gegenstand muss mehrheitlich zum privaten Zweck genutzt werden. Versicherte Gegenstände, die mehrheitlich zu beruflichen oder gewerblichen Zwecken genutzt werden, sind nicht versichert.
- Der versicherte Gegenstand muss in Deutschland erworben worden sein.

### 9. Versicherungssumme

Die Versicherungssumme entspricht dem Netto-Kaufpreis des versicherten Gegenstandes (bezahlter Nettobetrag).

### 10. Höchstentschädigungsgrenze im Schadenfall

Je Schadenfall ist die maximale Leistung von Helvetia auf die Versicherungssumme beschränkt.

### 11. Versicherte Ereignisse

Versichert ist die Beschädigung oder Zerstörung des versicherten Gegenstandes infolge einer plötzlichen oder unvorhersehbaren äußeren Einwirkung als Folge von:

- Feuchtigkeit oder Flüssigkeit (ohne Hochwasser und Überschwemmung);
- gewaltsame Einwirkung (z.B. Sturz), welche die Funktion des versicherten Gegenstandes beeinträchtigen.

Diese Aufzählung ist abschließend.

### 12. Versicherungsleistung

Im Schadenfall leistet Helvetia im Sinne einer Schadenversicherung wie folgt:

#### • Im Teilschadenfall:

##### Bei Großelektrogeräten (Weiße Waren / Haushaltsgeräte):

Die Kosten der Reparatur bis maximal zur Höhe des Kaufpreises des versicherten Gegenstandes zum Zeitpunkt des Schadenfalles. Bei Großelektrogeräten (wie z.B. Kühlschränken, Gefriergeräten, Waschmaschinen, Wäschetrocknern und Geschirrspülern) erfolgt die Reparatur in Deutschland kostenlos am Aufstellungsort. Ist die Leistungsadresse mit Motorfahrzeugen nicht erreichbar (z.B. autofreie Zone, Seilbahnen etc.), gehen die sich hieraus ergebende Zusatzkosten zu Lasten der versicherten Person. Ist die Reparatur ohne Ausbau des stationär installierten versicherten Gegenstandes nicht möglich, hat die versicherte Person keinen zusätzlichen Anspruch auf Deinstallation des versicherten Gegenstandes. Die versicherte Person hat den versicherten Gegenstand selbst zu deinstallieren und Helvetia die Reparatur/Abholung des defekten Gegenstandes so zu ermöglichen. Weiter obliegt die anschließende Reinstallation des versicherten Gegenstandes ebenfalls der versicherten Person.

Alternativ kann Helvetia einen schriftlichen Kostenvoranschlag von der versicherten Person für die Reparatur verlangen. Der Kostenvoranschlag muss hierbei von einer zertifizierten und lizenzierten Herstellerwerkstatt bzw. einem zertifizierten und lizenzierten Servicepartner erstellt werden. Einzig Helvetia entscheidet, ob eine Reparaturfreigabe aufgrund des Kostenvoranschlags erfolgt oder ein Totalschaden vorliegt. Bei einer Reparaturfreigabe werden nach der Reparatur die Kosten gemäß Kostenvoranschlag erstattet, nachdem die versicherte Person die Reparaturrechnung eingereicht hat.

##### Bei TV Geräten:

Die Kosten der Reparatur bis maximal zur Höhe des Kaufpreises des versicherten Gegenstandes zum Zeitpunkt des Schadenfalles. Diese versicherten Gegenstände sind zum Zweck der Erstellung eines Kostenvoranschlags und allfälligen Reparatur durch die versicherte Person an eine zertifizierte und lizenzierte Herstellerwerkstatt bzw. einem zertifizierten und lizenzierten Servicepartner einzusenden. Der erstellte Kostenvoranschlag ist Helvetia einzureichen und einzig Helvetia entscheidet, ob eine Reparaturfreigabe aufgrund des Kostenvoranschlags erfolgt oder ein Totalschaden vorliegt. Bei einer Reparaturfreigabe werden nach der

Reparatur die Kosten gemäß Kostenvoranschlag erstattet, nachdem die versicherte Person die Reparurrechnung eingereicht hat. Bei der Deklaration eines Totalschadens durch Helvetia werden dem Kunden die allfällig entstandenen Kosten für die Erstellung des Kostenvoranschlags erstattet. Die Einsendekosten gehen zu Lasten der versicherten Person, die Rücksendekosten werden durch Helvetia übernommen.

Bei allen anderen Geräten:

Die Kosten der Reparatur bis maximal zur Höhe des Kaufpreises des versicherten Gegenstandes zum Zeitpunkt des Schadenfalles. Diese versicherten Gegenstände sind zum Zweck der Reparatur durch die versicherte Person in die Vertragswerkstatt von Helvetia einzusenden. Die Einsendekosten gehen zu Lasten der versicherten Person, die Rücksendekosten werden durch Helvetia übernommen.

Alternativ kann Helvetia einen schriftlichen Kostenvoranschlag von der versicherten Person für die Reparatur verlangen. Der Kostenvoranschlag muss hierbei von einer zertifizierten und lizenzierten Herstellerwerkstatt bzw. einem zertifizierten und lizenzierten Servicepartner erstellt werden. Einzig Helvetia entscheidet, ob eine Reparaturfreigabe aufgrund des Kostenvoranschlags erfolgt oder ein Totalschaden vorliegt. Bei einer Reparaturfreigabe werden nach der Reparatur die Kosten gemäß Kostenvoranschlag erstattet, nachdem die versicherte Person die Reparurrechnung eingereicht hat.

• **Im Totalschadenfall:**

Im Totalschadenfall leistet Helvetia eine Entschädigung in Form eines Gutscheins von POCO im Wert vom ursprünglichen Kaufpreis des versicherten Gegenstandes. Ist eine solche Auszahlung nicht wirtschaftlich, so erhält der Kunde ein Ersatzgegenstand gleicher Art und Güte. Die Beurteilung der Wirtschaftlichkeit im Sinne dieser Bedingungen obliegt der Helvetia.

Im Totalschadenfall geht der versicherte Gegenstand in das Eigentum des Versicherers über und muss auf Verlangen vor der Versicherungsleistung an Helvetia zugestellt werden. Die Einsendekosten gehen zu Lasten der versicherten Person. Ein Totalschaden liegt dann vor, wenn die Reparatur des versicherten Gegenstandes technisch nicht möglich oder nicht wirtschaftlich ist. Als nicht wirtschaftlich im Sinne dieser Bedingungen gilt eine Reparatur dann, wenn die daraus resultierenden Kosten höher sind als der Kaufpreisdiejenigen für einen Ersatzgegenstand gleicher Art und Güte.

Allfällige Entsorgungskosten (insbesondere Transport- und Fahrtkosten) gehen zu Lasten der versicherten Person.

**13. Selbstbehalt**

Im Schadenfall wird kein Selbstbehalt erhoben.

**14. Ausschlüsse**

Nicht versichert sind Schäden und Mängel:

- welche bereits vor Versicherungsbeginn eingetreten waren;
- infolge von Liegenlassen, Verlieren, Verlegen und Diebstahl;
- infolge von Feuer- oder Elementarereignissen;
- infolge behördlicher Verfügung, Konfiskationen oder Streik;
- die unter die gesetzliche Gewährleistung oder vertragliche Garantie eines Dritten (z.B. Hersteller oder Verkäufer) fallen;
- am Gehäuse bzw. den äußeren Teilen des versicherten Gegenstandes, sofern dessen Funktion nicht beeinträchtigt ist;
- die auf eine übermäßige Benutzung des versicherten Gegenstandes zurückzuführen sind (Bsp. gewerbliche Nutzung);
- die auf einen nicht bestimmungsgemäßen Gebrauch des versicherten Gegenstandes gemäß Herstellerangaben zurückzuführen sind;
- die auf chemische und/oder elektrochemische Einwirkung (Bsp. Rost) zurückzuführen sind;
- infolge Nichtbeachtung der Bedienungsanleitung, Datenverlust, Softwareschäden sowie Schäden aufgrund von Computerviren;
- verursacht durch selbstständig vorgenommene oder veranlasste Reparatur-, Wartungs-, Instandsetzungs- oder Reinigungsarbeiten;
- durch Montagefehler, die durch einen nicht durch den Hersteller oder Verkäufer beauftragten Monteur zurückzuführen sind;
- die vor oder während der Lieferung entstehen, sofern der versicherte Gegenstand durch POCO oder einem Dienstleister geliefert und installiert wird;
- sofern die versicherte Person nicht in der Lage ist, den versicherten Gegenstand zur Verfügung zu stellen;
- verursacht durch grobfahrlässiges oder vorsätzliches Verhalten des Anspruchsberechtigten;
- bei welchen der Reparaturprozess nicht über Helvetia abgewickelt wird;
- durch normale Leistungsabnahme von Akkus und Leuchtmitteln;
- durch Veränderungen am versicherten Gegenstand, die nicht vom Hersteller oder Verkäufer zugelassen sind;
- die durch anderweitige Versicherungsverträge versichert sind;
- wenn die IMEI- / Seriennummer des versicherten Gegenstandes nicht mitgeteilt werden kann;
- die auf mangelhafte Wartung oder Missachtung der vom Hersteller empfohlenen Unterhaltsmaßnahmen zurück zu führen sind;
- durch einbrennen bei Bildschirmen;
- die unmittelbar auf Alterung, Abnutzung oder übermäßigen Ansatz von Schmutz oder sonstigen Ablagerungen zurück zu führen sind;
- als Folge von Vandalismus;
- sofern die Seriennummer vorsätzlich entfernt oder geändert wurde;
- aufgrund von kriegerischen oder terroristischen Ereignissen und Unruhen aller Art und den dagegen ergriffenen Massnahmen;
- aufgrund von Naturkatastrophen.

Ebenfalls nicht versichert sind:

- Folgeschäden jeglicher Art verursacht durch den versicherten Gegenstand;
- Kosten für die Wiederbeschaffung von auf dem versicherten Gegenstand gespeicherten Daten, Software, Informationen oder Musik;
- Prüfkosten, wenn kein versicherter Schaden am versicherten Gegenstand festzustellen ist;
- Schäden und Kosten, die aufgrund einer Rückrufaktion seitens des Herstellers entstehen.

Handelt es sich bei dem zu behebbenden Schaden oder Mangel nicht um ein versichertes Ereignis, hat die versicherte Person sämtliche Helvetia entstandenen Kosten zu tragen.

**15. Generelle Obliegenheiten**

Die versicherte Person ist verpflichtet, sich über die Betriebs- und Wartungsvorschriften der Hersteller des versicherten Gegenstandes zu informieren und diese zu beachten.

**16. Obliegenheiten im Schadenfall**

Im Schadenfall hat die versicherte Person folgende Pflichten:

- Den Schadenfall Helvetia unverzüglich (spätestens 14 Tage nach Bekanntwerden) vollständig und wahrheitsgemäß über eines der nachfolgenden Kommunikationsmittel zu melden und sofern verlangt, ist das Schadenformular online auszufüllen.  
- Telefon: 0800 400 22 12

- Internet: [www.helvetia.helvetic-warranty.app](http://www.helvetia.helvetic-warranty.app)
- Den Kaufvertrag, sowie auf Verlangen Fotos des versicherten Gegenstandes einzureichen sowie jede Auskunft zu erteilen, die zur Feststellung des Versicherungsfalles oder des Umfanges der Leistungspflicht des Versicherers erforderlich ist.
- Die gesetzlichen Auskunfts- und Mitwirkungspflichten nach §§ 31 und 82 VVG sind von der versicherten Person analog zu beachten.
- Haftet ein Dritter (z.B. ein anderer Versicherer) für den Schaden, muss die versicherte Person zuerst von diesem Ersatz verlangen. Auf Verlangen hat die versicherte Person ein Nachweis zur Leistungshöhe des Dritten zu erbringen.

#### 17. Rechtsfolgen von Obliegenheitsverletzungen

- **In Ansehung der unter Ziffer 17 genannten, vor Eintritt des Versicherungsfalles zu erfüllenden Obliegenheiten gilt Folgendes:**  
Verletzt die versicherte Person vorsätzlich oder grob fahrlässig eine Obliegenheit, die sie vor Eintritt des Versicherungsfalles gegenüber dem Versicherer zu erfüllen hat, so kann der Versicherer innerhalb eines Monats, nachdem er von der Verletzung Kenntnis erlangt hat, die Versicherung fristlos kündigen. Der Versicherer hat kein Kündigungsrecht, wenn die versicherte Person nachweist, dass sie die Obliegenheit weder vorsätzlich noch grob fahrlässig verletzt hat.

Verletzt die versicherte Person eine vor Eintritt des Versicherungsfalles gegenüber dem Versicherer zu erfüllende Obliegenheit vorsätzlich, so ist der Versicherer von der Verpflichtung zur Leistung frei. Bei grob fahrlässiger Verletzung der Obliegenheit ist der Versicherer berechtigt, seine Leistung in dem Verhältnis zu kürzen, das der Schwere des Verschuldens der versicherten Person entspricht.

Verletzt die versicherte Person eine Obliegenheit, die die dem Versicherungsvertrag zugrundeliegende Äquivalenz zwischen Risiko und Prämie aufrechterhalten soll, ist der Versicherer von der Verpflichtung zur Leistung in dem Verhältnis, in dem die vereinbarte hinter der für das höhere Risiko tarifmäßig vorgesehene Prämie zurückbleibt, frei. Bei der Verletzung von Obliegenheiten zu sonstigen bloßen Meldungen und Anzeigen, die keinen Einfluss auf die Beurteilung des Risikos durch den Versicherer haben, tritt Leistungsfreiheit nur ein, wenn die Obliegenheit vorsätzlich verletzt worden ist.

Der Versicherer bleibt zur Leistung verpflichtet, wenn die versicherte Person nachweist, dass sie die Obliegenheit nicht grob fahrlässig verletzt hat. Dies gilt auch, wenn die versicherte Person nachweist, dass die Verletzung der Obliegenheit weder für den Eintritt oder die Feststellung des Versicherungsfalles noch für die Feststellung oder den Umfang der dem Versicherer obliegenden Leistung ursächlich war. Das gilt nicht, wenn die versicherte Person die Obliegenheit arglistig verletzt hat.

- **In Ansehung der unter Ziffer 18 genannten, nach Eintritt des Versicherungsfalles zu erfüllenden Obliegenheiten gilt Folgendes:**  
Verletzt die versicherte Person eine Obliegenheit, die sie nach Eintritt des Versicherungsfalles gegenüber dem Versicherer zu erfüllen hat, so ist der Versicherer von der Verpflichtung zur Leistung frei, es sei denn, dass die Verletzung weder auf Vorsatz noch auf grober Fahrlässigkeit beruht.

Wird die Obliegenheit nicht mit dem Vorsatz verletzt, die Leistungspflicht des Versicherers zu beeinflussen oder die Feststellung solcher Umstände zu beeinträchtigen, die erkennbar für die Leistungspflicht des Versicherers bedeutsam sind, so bleibt der Versicherer zur Leistung verpflichtet, soweit die Verletzung weder auf die Feststellung des eingetretenen oder vermuteten Versicherungsfalles noch auf die Feststellung oder den Umfang der dem Versicherer obliegenden Leistung Einfluss gehabt hat.

Aus der fahrlässigen Verletzung einer Obliegenheit, die die versicherte Person nach Eintritt des Versicherungsfalles gegenüber dem Versicherer zu erfüllen hat, kann der Versicherer Rechte nur ableiten, wenn der versicherten Person vorher die Versicherungsbedingungen oder eine andere Urkunde zugegangen sind, in der die Obliegenheit mitgeteilt wird.

#### 18. Anderweitige Versicherungen und Haftungen

Andere zum Zeitpunkt des Schadeneintrittes bestehende Versicherungsverträge, über welche die gleichen Risiken abgedeckt sind, wie diejenigen, die diese Versicherung versichert, haben Vorrang. Nur dann, wenn aus anderweitigen Verträgen keine oder nur teilweise Leistungen erbracht werden, leistet Helvetia im Rahmen dieser AVB.

Hat ein Haftpflichtiger für das Ereignis einzustehen, so geht dessen Ersatzpflicht der Leistungspflicht aus diesem Verträge vor. Lehnt der Haftpflichtige seine Leistungspflicht ab und liegt ein nach diesen AVB ersatzpflichtiger Schadenfall vor, leistet Helvetia im Rahmen dieser AVB unter Eintritt in die Rechte gegenüber dem Haftpflichtigen vor. Der Selbstbehaltsabzug bzw. Selbstbehaltsdifferenzen sowie Kürzungen wegen Grobfahrlässigkeit, Obliegenheitsverletzungen, Unterversicherung oder unterschiedlichen Bewertungen im Schadenfall werden durch diese AVB nicht ersetzt.

#### 19. Datenbearbeitung

Helvetia bearbeitet Personendaten nur, soweit dies für die Vertrags-, Schadens- und Leistungsabwicklung notwendig ist. Weiter können Daten zwecks administrativer Vereinfachung, Produktoptimierung, statistischer Auswertungen und Marketing (z.B. Newsletter, Anlässe, Wettbewerbe, Profiling, Einladungen, Gutscheine usw.) bearbeitet werden. Die Personendaten werden physisch oder elektronisch so lange aufbewahrt, wie es für die Erfüllung der Bearbeitungszwecke erforderlich ist. Falls erforderlich werden Personendaten an Auftragsdatenbearbeiter sowie involvierte Dritte (insbesondere Vor-, Mit- und Rückversicherer und andere beteiligte Versicherer im In- und Ausland sowie an in- und ausländische Gruppengesellschaften von Helvetia) weitergeleitet. Ferner kann Helvetia bei Arbeitsstellen und weiteren Dritten sachdienliche Auskünfte, insbesondere über den Schadenverlauf, einholen.

Weitere und aktuelle Informationen zur Datenbearbeitung sind unter <https://www.helvetia.com/global/globalsolutions/en/home/services/privacy.html> abrufbar.

#### 20. Beschwerdemöglichkeit und gesetzliche Schlichtungsstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten

Unser Ziel ist es, einen exzellenten Service zu bieten. Sollten es jedoch wider Erwarten einen Anlass zur Beschwerde geben, kann sich die versicherte Person wie folgt an Helvetia wenden:

Helvetia Global Solution Ltd  
Aeulestrasse 60  
9490 Vaduz  
Liechtenstein  
Mail: [poco.helvetia@helvetic-warranty.ch](mailto:poco.helvetia@helvetic-warranty.ch)

Dabei sind die folgenden Informationen anzugeben:

- Kopie Ihres Versicherungsscheines (Kaufvertrag);
- Namen und Kontaktdaten;
- Detaillierte Beschreibung des Anliegens und/oder der Streitigkeit sowie der angestrebten Lösung; und
- Beschreibung der Versuche, die Sie mit Mitarbeitern von Helvetia unternommen haben, um das Problem zu lösen.

Sollten die versicherte Person mit der Entscheidung oder Verhandlung mit Helvetia nicht zufrieden sein, kann sie sich an die für Helvetia zuständige Aufsicht wenden (Finanzmarktaufsicht Liechtenstein, Landstrasse 109, Postfach 279, 9490 Vaduz). Bitte beachten Sie, dass die FMA Finanzmarktaufsicht Liechtenstein keine Schlichtungsstelle ist und einzelne Streitfälle nicht verbindlich entscheiden kann.

Zur aussergerichtlichen Beilegung von Streitfällen zwischen Kunden und Versicherungsvertreibern über die erbrachten Dienstleistungen ist die Schlichtungsstelle im Finanzdienstleistungsbereich des Fürstentums Liechtenstein zuständig (<http://www.schlichtungsstelle.li>).

Außerdem besteht die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.

**21. Gerichtsstand und anwendbares Recht**

Auf das Versicherungsverhältnis findet das deutsche Recht Anwendung. Alle Streitigkeiten, die im Zusammenhang mit diesem Vertrag oder dieser Ausführung dieses Vertrages auftreten, sind vor den zuständigen deutschen Gerichten auszutragen. Der Gerichtsstand ist nach Wahl der versicherten Person Vaduz, Fürstentum Liechtenstein (Sitz von Helvetia) oder der Ort in der Bundesrepublik Deutschland, an welchem die versicherte Person zur Zeit der Klageerhebung ihren ständigen Wohnsitz oder ihren gewöhnlichen Aufenthalt hat.