

Antrag auf außergerichtliche Beilegung einer Beschwerde

Wichtige Informationen vorab

Das Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung einer Beschwerde kann nur unter der Voraussetzung eröffnet werden, dass die Beschwerde bereits zuvor von dem betroffenen Versicherungsdienstleister bearbeitet wurde. Diesbezüglich muss die Beschwerde im Vorfeld schriftlich, per Brief, Fax oder E-Mail, beim betroffenen Versicherungsdienstleister eingereicht worden sein und darf der Beschwerdeführer kein Antwortschreiben oder kein zufriedenstellendes Schreiben, innerhalb einer Frist von 90 Tagen nach Zusendung der Beschwerde, erhalten haben.

Das Commissariat aux Assurances (CAA) kann nicht mehr tätig werden :

- wenn die Beschwerde bereits von einem Gericht oder einem Schiedsgericht in Luxemburg oder im Ausland geprüft wurde;
- wenn die Beschwerde bereits von einem Gericht, einem Schiedsgericht oder einer anderen Streitbeilegungsstelle in Luxemburg oder im Ausland geprüft wird;
- wenn der Antrag nicht innerhalb einer Frist von einem Jahr ab Einreichung der Beschwerde beim Versicherungsdienstleister gestellt wurde;
- wenn die Beschwerde die Geschäftspolitik des Versicherungsdienstleister betrifft;
- wenn die Beschwerde kein versicherungsspezifisches Produkt oder Dienstleistung betrifft;
- wenn der Antrag missbräuchlich, unseriös oder schikanös ist;
- wenn der Antrag weder von einem Versicherungsnehmer, einem Begünstigten eines Versicherungsvertrages oder einem Versicherten gestellt wurde, noch von einem geschädigten Dritten um einen Direktanspruch gegen eine Versicherungsgesellschaft geltend zu machen;
- wenn sich die beim Versicherungsdienstleister eingereichte Beschwerde von dem beim CAA eingereichten Antrag hinsichtlich des Gegenstandes und/oder des Grundes unterscheidet.

Bitte beachten Sie, dass das CAA ausschließlich die Anträge bearbeiten kann deren Pflichtfelder, die mit einem Sternchen gekennzeichnet sind, ordnungsgemäß ausgefüllt wurden.

Datenschutz

Ihr Antrag auf außergerichtliche Beilegung einer Beschwerde beinhaltet personenbezogene Daten deren Schutz der Verordnung (EU) 2016/679 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr unterliegt.

Weitere Informationen diesbezüglich finden Sie auf unserer Webseite <http://www.caa.lu> unter der Rubrik "Datenschutz".

Wir bitten Sie das nachfolgende Formular auszufüllen und uns die erforderlichen Unterlagen zukommen zu lassen:

| I. <u>EIGENSCHAFTEN DES ANTRAGSTELLERS</u> | |
|---|--|
| Name* | |
| Vorname* | |
| Nationalität* | |
| Adresse (Straße und Hausnummer)* | |
| Postleitzahl* | |
| Ort* | |
| Land* | |
| Telefon | |
| E-Mail* | |
| Sie treten auf als* : | Versicherungsnehmer Versicherter Bezugsberechtigter geschädigter Dritter Sonstiger (bitte näher erläutern) |
| Werden Sie von einem Dritten vertreten?* | Nein Ja (bitte füllen Sie die nachfolgende Tabelle aus) |

| | |
|---|--|
| Name und Eigenschaft des Bevollmächtigten* | |
| Adresse (Straße und Hausnummer)* | |
| Postleitzahl * | |
| Ort* | |
| Land* | |
| E-Mail | |

II. BETROFFENER VERSICHERUNGSDIENSTLEISTER

| | |
|--|--|
| Name des betroffenen Versicherungsdienstleisters * | |
| Adresse (Straße und Hausnummer)* | |
| Postleitzahl* | |
| Ort* | |
| Land* | |
| Person(en) des Versicherungsdienstleisters die im Rahmen der im Vorfeld eingereichten Beschwerde kontaktiert wurde(n) : | |
| Person N°1* : Name und Titel der Person Telefon E-Mail | |
| Person N°2* : Name und Titel der Person Telefon E-Mail | |
| Person N°3* : Name und Titel der Person Telefon E-Mail | |

III. BESCHREIBUNG DER BESCHWERDE

Betroffener Versicherungsvertrag *

Name des Versicherungsnehmers *

Gegenstand der Beschwerde *

Sachverhalt der Beschwerde *

Ihr Antrag muss eine detaillierte und chronologische Schilderung des Sachverhaltes der Beschwerde sowie der im Vorfeld eingeleiteten Schritte beinhalten.

Ihre Schilderung kann in luxemburgischer, französischer oder deutscher Sprache verfasst werden.

| IV. <u>ERFORDERLICHE UNTERLAGEN</u> | |
|--|---|
| Document N°1* | Eine Kopie der allgemeinen und besonderen Bedingungen des Versicherungsvertrages sowie der allfälligen Nachträge. |
| Document N°2* | Eine Kopie der Beschwerde die der Antragsteller im Vorfeld per Brief, Fax oder E-Mail an den Versicherungsdienstleister gerichtet hat. |
| Document N°3* | <ul style="list-style-type: none"> • Wenn Sie ein Antwortschreiben vom Versicherungsdienstleister auf Ihre vorherige Beschwerde erhalten haben, bitten wir Sie uns eine Kopie dieser Antwort sowie eine Begründung warum das besagte Schreiben nicht zufriedenstellend ist, zukommen zu lassen. • Wenn Sie kein Antwortschreiben vom Versicherungsdienstleister auf Ihre vorherige Beschwerde erhalten haben, bitten wir Sie das folgende Feld anzukreuzen und somit zu bestätigen, dass Sie kein Antwortschreiben innerhalb von 90 Tagen ab Absendung der Beschwerde erhalten haben: |
| Document N°4* | Eine Vertretungsmacht sofern der Antragsteller von einem Dritten, gemäß Artikel 5, Absatz (8) der CAA Verordnung N° 19/03 vom 26ten Februar 2019 , vertreten ist. |
| Document N°5* | Eine Kopie eines gültigen Identitätsnachweises des Antragstellers. |
| Document N°6 | Alle sonstige einschlägigen Dokumente zu Ihrem Antrag. |

V. ERFORDERLICHE BESTÄTIGUNGEN

Ich bestätige, dass meine Beschwerde weder zu einem früheren Zeitpunkt noch gegenwärtig von einer anderen alternativen Streitbeilegungsstelle, einem Schiedsrichter, einem Schiedsgericht oder einem Gericht in Luxemburg oder im Ausland geprüft wurde.*

Ich bestätige, dass ich (mein Mandant) mit den Verfahrensbestimmungen des Commissariat aux Assurances in seiner Funktion als außergerichtliche Streitbeilegungsstelle unter Anwendung der **CAA Verordnung N° 19/03 vom 26ten Februar 2019** einverstanden bin (ist).*

Ich genehmige ausdrücklich dem CAA meine Beschwerde (einschließlich aller sachdienlichen Anlagen) sowie den zukünftigen Schriftverkehr oder Informationen an den vorab bezeichneten Versicherungsdienstleister weiterzuleiten.*