

### **Beschwerdemöglichkeiten:**

Wenn Sie mit unserem Service oder unserer Leistung nicht zufrieden sind, richten Sie Ihr Anliegen bitte zunächst an uns. Sie erreichen uns

- telefonisch unter +43 (0)676 50 71 022
- via E-Mail an [info@vivema.de](mailto:info@vivema.de)
- per Post: Vivema OG, Libenauerstr. 65, 4040 Lichtenberg
- via Fax an + 43 (0)732 2100 22 97 97

Sofern wir Ihr Anliegen wider Erwarten nicht zufriedenstellend lösen können, stehen Ihnen nachfolgende Stellen zur Beschwerde und Streitschlichtung zur Verfügung.

### **Beschwerdestelle über Versicherungsvermittler im BMWFW**

Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft, Abt I/7 Stubenring 1, 1010 Wien. Die Beschwerdestelle hat gemäß §365z1 Abs 1 GewO Beschwerden von Kunden über Versicherungsvermittler unentgeltlich entgegenzunehmen. Solche Beschwerden sind in jedem Fall zu behandeln und zu beantworten. Nach Möglichkeit ist auf eine Vermittlung hinzuwirken. Nähere Informationen finden Sie unter:  
<http://www.bmwfw.gv.at/Unternehmen/versicherungsvermittler/Seiten/BeschwerdestelleueberVersicherungsvermittler.aspx>

### **Informations- und Beschwerdestelle des Versicherungsverband Österreich (VVO)**

Hier bekommen Sie kostenlos:

- Antworten auf Rechtsfragen zu Versicherungsverträgen
- oder einfach nur neutrale Informationen
- Lösungsvorschläge für Versicherungsprobleme
- Hilfe bei Beschwerden gegen Versicherungen

Informationen finden Sie unter:

<https://www.vvo.at/vvo/vvo.nsf/sysPages/infostelle.html>

### **Verbraucherschlichtungsstelle, Internet-Ombudsmann, Online-Streitbeilegungsplattform**

Als Verbraucher können Sie sich zur außergerichtlichen Streitbeilegung wahlweise an die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte ([www.verbraucherschlichtung.or.at](http://www.verbraucherschlichtung.or.at)) oder an den Internet-Ombudsmann ([www.ombudsmann.at](http://www.ombudsmann.at)) wenden. Die Teilnahme am Schlichtungsverfahren ist kostenlos und freiwillig, der Schlichtungsvorschlag nicht bindend.

Zudem können Sie Ihre Beschwerde an die **Online-Streitbeilegungsplattform der EU** richten:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr>