



## Grundsätze unseres Beschwerdemanagements.

Wir wollen Ihnen stets erstklassige Leistungen bieten und auf Ihre Anliegen eingehen.

Sollten Sie dennoch mit unseren Produkten oder unserem Service unzufrieden sein, dann lassen Sie es uns bitte wissen. Wir nehmen Ihre Beschwerde ernst.

Sie können uns Ihre Beschwerde auf jedem Kommunikationsweg, beispielsweise per Telefon, E-Mail oder Post zukommen lassen.

### Beschwerde bei der Deutschen Kautionskasse.

Telefon: 0800 900 4007\* (für private Mieter)  
0800 900 4009\* (für gewerbliche Mieter)

\*kostenlos, Montag – Freitag, von 8 bis 20 Uhr

E-Mail: [beschwerde@kautionskasse.de](mailto:beschwerde@kautionskasse.de)

Anschrift: Gautinger Str. 10  
82319 Starnberg

### Ihr Anliegen wird garantiert bearbeitet.

Selbstverständlich setzen wir alles daran, Ihr Anliegen vertraulich, so schnell wie möglich und zu Ihrer Zufriedenheit zu lösen. Falls eine abschließende Bearbeitung nicht innerhalb von fünf Arbeitstagen möglich ist, bestätigen wir Ihnen den Erhalt und informieren Sie über die weiteren Schritte.

### Welche Informationen benötigen wir?

Damit wir Ihr Anliegen schnell und umfassend bearbeiten können, bitten wir Sie um folgende Angaben:

>> Name	>> Telefon	>> Ihr Anliegen
>> Adresse	>> E-Mail	>> Vertragsnummer



## Welche weiteren Möglichkeiten haben Sie?

Sie können sich mit Ihrem Anliegen auch an eine der nachfolgend genannten Schlichtungsstellen wenden. Diese Ombudsstellen unterstützen die außergerichtliche Streitbeilegung zwischen Verbrauchern (Versicherungsnehmern) und Versicherungsunternehmen sowie Vermittlern.

Wir nehmen pflichtgemäß an Streitbeilegungsverfahren vor diesen Schlichtungsstellen teil. Wenn Sie mit einer Entscheidung der Ombudsstellen nicht einverstanden sind, steht Ihnen immer noch der Weg zu den Gerichten offen.

### 1. Ombudsmann.

Versicherungsombudsmann e. V.  
Postfach 08 06 32  
10006 Berlin

Weitere Informationen erhalten Sie bei uns oder im Internet unter [www.versicherungsombudsmann.de](http://www.versicherungsombudsmann.de)

### 2. Online-Streitbeilegungsplattform.

Sofern Sie als Verbraucher den Versicherungsvertrag auf elektronischem Wege (zum Beispiel über eine Website oder via E-Mail) geschlossen haben, können Sie für Ihre Beschwerde auch die von der Europäischen Kommission eingerichtete Online-Streitbeilegungsplattform ([ec.europa.eu/consumers/odr/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/)) nutzen. Ihre Beschwerde wird von dort an den zuständigen Ombudsmann weitergeleitet.

### 3. Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin).

Als Versicherungsvermittler unterliegen wir der Aufsicht der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin).

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)  
Sektor Versicherungsaufsicht  
Graurheindorfer Str. 108  
53117 Bonn

E-Mail: [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de)

Website: [www.bafin.de](http://www.bafin.de)

Im Fall einer Beschwerde können Sie sich auch dorthin wenden.