

Bedingungen für den Online-Käuferschutz

Fassung Oktober 2022

I. Allgemeine Hinweise zum Online-Käuferschutz

Der Online-Käuferschutz ist ein Leistungspaket Ihrer Debitkarte mit girocard-Zahlungsanwendung. Im Falle einer Reklamation eines Online-Einkaufs, den Sie vollständig mit der girocard-Zahlungsanwendung Ihrer Debitkarte bezahlt haben, greift die im Folgenden dargestellte Versicherung des Online-Käuferschutzes für die Debitkarte mit girocard-Zahlungsanwendung gemäß den gültigen Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) der Deutschen Assistance Versicherung AG.

Das Informationsblatt zum Online-Käuferschutz (B.) gibt Ihnen einen kurzen Überblick über die Leistungen der Versicherung. Den ausführlichen Leistungsumfang, die Voraussetzungen und weitergehende Regelungen des Online-Käuferschutzes ergeben sich aus den AVB (C.) sowie ergänzend aus den gesetzlichen Bestimmungen.

Ergänzend erhalten Sie das Merkblatt zur Datenverarbeitung (D.).

Assistance-Versicherung

Informationsblatt zu Versicherungsprodukten

Deutsche Assistance
Versicherung

Unternehmen:
Deutsche Assistance Versicherung AG
Deutschland

Produkt:
Online-Käuferschutz
Gültig ab 01.10.2022, IPID-GV-OKS 10/22

Dieses Blatt dient nur Ihrer Information und gibt Ihnen einen kurzen Überblick über die wesentlichen Inhalte Ihrer Versicherung. Die vollständigen Informationen finden Sie in Ihren Vertragsunterlagen (Versicherungsbedingungen, Debitkartenantrag und Allgemeine Geschäftsbedingungen) zu Ihrer Debitkarte. Damit Sie umfassend informiert sind, lesen Sie bitte alle Unterlagen durch.

Um welche Art von Versicherung handelt es sich?

Wir bieten Ihnen einen Online-Käuferschutz an. Mit diesem bieten wir Ihnen Versicherungsschutz bei Online-Einkäufen mit Ihrer Debitkarte mit girocard-Zahlungsanwendung.

Es handelt sich um eine Gruppenversicherung. Zwischen der Deutschen Assistance Versicherung AG als Versicherer und der S-Payment GmbH, Stuttgart als Versicherungsnehmer wurde ein Gruppenversicherungsvertrag zum Online-Käuferschutz geschlossen. Der Versicherungsnehmer kann einzelne Kreditinstitute zu der Versicherungsleistung aus diesem Gruppenversicherungsvertrag begünstigen. Bei Abschluss von Kartenverträgen über eine Debitkarte mit girocard-Zahlungsanwendung mit einem dieser Kreditinstitute erhalten Sie diesen Versicherungsschutz als Zusatzleistung.



Was ist versichert?

Der Online-Käuferschutz versichert die von Ihnen als Karteninhaber über Online-Einkäufe mit Ihrer Debitkarte gekauften Waren (körperliche Gegenstände).

- ✓ Sie erhalten Versicherungsschutz, wenn
 - die Ware nicht geliefert wird;
 - die falsche Ware geliefert wird;
 - die Ware beschädigt oder defekt ist;
 - die Ware zurückgesendet und Ihnen nicht gutgeschrieben wurde.

Welche Kosten übernehmen wir?

- ✓ Online-Kaufpreis (Bruttopreis einschließlich etwaiger Umsatzsteuer, Verpackungs- und Versandkosten sowie Zöllen)



Was ist nicht versichert?

Kein Versicherungsschutz besteht z. B.:

- x Für Warenbestellungen, die nicht durch eine natürliche Person getätigt wurden und nicht im Rahmen einer haushaltsüblichen Bestellmenge liegen.
- x Wenn sich Ihr ständiger Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthaltsort außerhalb der Bundesrepublik Deutschland, außerhalb eines anderen Mitgliedstaats der EU oder außerhalb Norwegens, Islands oder Liechtensteins befindet.
- x Wenn der Leistungsfall nicht in der Bundesrepublik Deutschland reguliert werden kann.



Gibt es Deckungsbeschränkungen?

In bestimmten Fällen ist der Versicherungsschutz ausgeschlossen, z. B.:

- ! Für bestimmte Waren wie z. B. Pflanzen, Tiere, gebrauchte Waren, Bargeld, Tabakerzeugnisse, Nahrungsergänzungsmittel, digitale Produkte sowie Gutscheine und Eintrittskarten.
- ! Für Verluste und Beschädigungen von Waren, die durch Streiks, Kriegereignisse, innere Unruhen bzw. terroristische Anschläge zustande kommen.
- ! Bei Schäden, die Sie vorsätzlich verursacht haben.



Wo bin ich versichert?

- ✓ Der Versicherungsschutz besteht weltweit.



Welche Verpflichtungen habe ich?

- Sie müssen uns jeden Schadenfall unverzüglich anzeigen.
 - Sie müssen uns im Schadenfall vollständig und wahrheitsgemäß über den Sachverhalt informieren.
 - Sie müssen dafür Sorge tragen, dass der Schaden nach Möglichkeit abgewendet und so gering wie möglich gehalten wird.
- Diese Aufzählung ist nicht abschließend. Einzelheiten und eine vollständige Aufzählung der Verpflichtungen entnehmen Sie bitte dem § 12 der Allgemeinen Versicherungsbedingungen für den Online-Käuferschutz.



Wann und wie zahle ich?

Der Versicherungsschutz ist für Sie eine Zusatzleistung zum jeweiligen Kartenvertrag der Debitkarte mit girocard-Zahlungsanwendung, den Sie mit Ihrem Kreditinstitut abgeschlossen haben. Daher ist der Versicherungsschutz für Sie inklusive.



Wann beginnt und endet die Deckung?

Die Versicherung beginnt mit Zustandekommen eines wirksamen Vertrages über die Debitkarte einschließlich der girocard-Anwendung zwischen Ihnen und Ihrem begünstigten Kreditinstitut, das nicht auf sein Recht auf Versicherungsschutz verzichtet hat.

Der Versicherungsschutz für den einzelnen Wareneinkauf beginnt mit Abschluss des Kaufvertrages, frühestens mit der Einsatzfähigkeit der girocard.

Die Versicherung endet bei Beendigung Ihres Vertrages über die Debitkarte oder bei Ablauf der Gültigkeit, Rückgabe, Löschung oder Deaktivierung Ihrer erhaltenen girocard oder wenn Ihr Kreditinstitut auf sein Recht auf Versicherungsschutz aus dem Gruppenversicherungsvertrag zum Online-Käuferschutz zwischen der Deutschen Assistance Versicherung AG und der S-Payment GmbH, Stuttgart verzichtet oder wenn dieser Gruppenversicherungsvertrag endet, je nachdem, welches Ereignis früher eintritt.



Wie kann ich den Vertrag kündigen?

Da Ihr Versicherungsschutz fester Bestandteil Ihres Debitkartenvertrags ist, entnehmen Sie bitte die Kündigungsmöglichkeiten für Ihre Debitkarte und damit auch für Ihren Versicherungsschutz den Vertragsunterlagen und Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu Ihrer Debitkarte.

C. Allgemeine Bedingungen für den Online-Käuferschutz Gruppenversicherung

Gültig ab 01.10.2022, GAVB-OKS 10/22

Versicherer

Deutsche Assistance Versicherung AG
Hansaallee 199
40549 Düsseldorf

Vorstand: Dragica Mischler (Vorsitzende), Marcus Hansen, Betina Nickel

Sitz der Gesellschaft: Düsseldorf

Registergericht: Düsseldorf HRB 12073

Ein Unternehmen der ÖRAG-Gesellschaften

I. Allgemeine Regelungen

Der Versicherungsvertrag wird als Gruppenversicherungsvertrag geschlossen, wobei die Erteilung eines Versicherungsscheins an die Versicherten ausgeschlossen ist.

Der Gruppenversicherungsvertrag besteht zwischen der Deutschen Assistance Versicherung AG als Versicherer und der S-Payment GmbH, Stuttgart (S-Payment) als Versicherungsnehmer sowie zentraler Dienstleister von Kreditinstituten.

Bei diesem Gruppenversicherungsvertrag handelt es sich um eine Versicherung für fremde Rechnung im Sinne der §§43 ff. VVG (Gruppenversicherungsvertrag). Der Versicherungsschutz besteht für die S-Payment GmbH. Sie kann einzelne Kreditinstitute zu der Versicherungsleistung aus diesem Gruppenversicherungsvertrag begünstigen. Die jeweiligen Kreditinstitute können auf ihr Recht auf Versicherungsschutz verzichten.

Der Versicherungsschutz ist eine Zusatzleistung zum jeweiligen Kartenvertrag der Debitkarte mit girocard-Zahlungsanwendung, den Sie mit Ihrem Kreditinstitut abgeschlossen haben. Sie als Inhaber einer gültigen Debitkarte, welche die girocard-Zahlungsanwendung umfasst, sind versicherte Person des Versicherungsvertrages.

§ 1 Wer erhält Versicherungsschutz?

1. Sie erhalten Versicherungsschutz, wenn für Sie zum Zeitpunkt des Kaufvertrages ein gültiger Kartenvertrag der Debitkarte mit girocard-Zahlungsanwendung mit einem begünstigten Kreditinstitut besteht, das nicht auf sein Recht auf Versicherungsschutz verzichtet hat.

Mit Ihrer Einbeziehung in den Gruppenversicherungsvertrag sind Sie für alle Versicherungsleistungen nach weiterer Maßgabe dieser Versicherungsbedingungen bezugsberechtigt.

2. Versicherungsfähig sind ausschließlich natürliche Personen mit ständigem Wohnsitz oder gewöhnlichem Aufenthaltsort in der Bundesrepublik Deutschland, in einem anderen Mitgliedstaat der EU oder in Norwegen, Island oder Liechtenstein.

Ist für eine Person die Voraussetzung der Versicherungsfähigkeit nicht gegeben, besteht kein Versicherungsschutz.

§ 2 Was ist versichert?

Versichert sind von Ihnen als berechtigter Karteninhaber bei Online-Einkäufen gekaufte Waren (körperliche Gegenstände) in haushaltsüblichen Mengen, deren Kaufpreis vollständig mit Ihrem Girokonto als berechtigtem Karteninhaber belastet wurde.

Die unter Kapitel II. §10 dieser Versicherungsbedingungen aufgeführten Waren oder Geschäfte sind nicht vom Versicherungsschutz umfasst.

§ 3 Wo besteht Versicherungsschutz?

Der Versicherungsschutz besteht weltweit.

§ 4 Wann beginnt Ihr Versicherungsschutz?

Die Versicherung beginnt mit Zustandekommen eines wirksamen Vertrages über die Debitkarte einschließlich der girocard-Anwendung zwischen Ihnen und Ihrem begünstigten Kreditinstitut, das nicht auf sein Recht auf Versicherungsschutz verzichtet hat.

Der Versicherungsschutz für den einzelnen Wareneinkauf beginnt nach dem in I. §4 Absatz 1 Satz 1 genannten Zeitpunkt mit Abschluss des Kaufvertrages, frühestens allerdings mit der Einsatzfähigkeit der girocard für Online-Einkäufe.

§ 5 Wann endet Ihr Versicherungsschutz?

Der Versicherungsschutz des Online-Käuferschutzes endet, wenn eines der unter a) bis d) genannten Ereignisse eintritt, ohne dass es einer Kündigung bedarf:

- a) wenn Ihr Vertrag über die Debitkarte endet.
- b) bei Ablauf der Gültigkeit, Rückgabe, Löschung oder Deaktivierung Ihrer erhaltenen girocard.
- c) wenn Ihre Sparkasse auf ihr Recht auf Versicherungsschutz aus dem Gruppenversicherungsvertrag zum Online-Käuferschutz zwischen der Deutschen Assistance Versicherung AG und der S-Payment verzichtet.
- d) wenn der Gruppenversicherungsvertrag zum Online-Käuferschutz zwischen der Deutschen Assistance Versicherung AG und der S-Payment endet.

§ 6 Wie können Sie Ihren Versicherungsschutz kündigen?

Da Ihr Versicherungsschutz fester Bestandteil Ihres Kartenvertrages zum Einsatz der Debitkarte ist, entnehmen Sie bitte die Kündigungsmöglichkeiten für Ihre Debitkarte und damit auch für Ihren Versicherungsschutz den Vertragsunterlagen und Allgemeinen Geschäftsbedingungen Ihres Kreditinstituts oder den Bedingungen für die Debitkarte.

§ 7 Wer gewährt Ihnen Versicherungsschutz?

Versicherer des Online-Käuferschutzes ist die

Deutsche Assistance Versicherung AG
Hansaallee 199, 40549 Düsseldorf
Registergericht Düsseldorf HRB: 64583

§ 8 Wie erfolgt Ihre Prämien-/Beitragszahlung und was ist zu beachten?

Ihr Versicherungsschutz ist fester Bestandteil (Zusatzleistung) Ihres Kartenvertrages über die Debitkarte mit einer girocard-Zahlungsanwendung.

Der Versicherungsnehmer S-Payment ist Prämienschuldner und als solcher verpflichtet, die Versicherungsprämien für den Versicherungsschutz des Gruppenversicherungsvertrages zum Online-Käuferschutz an die Deutsche Assistance Versicherung AG zu zahlen.

II. Versicherungsumfang

§ 9 Welche Versicherungsleistung wird erbracht?

1. Wir erstatten den Online-Kaufpreis (dies ist der Bruttokaufpreis einschließlich etwaiger Umsatzsteuer, Verpackungs- und Versandkosten sowie Zöllen) der versicherten Ware, wenn
 - a) die Ware nicht geliefert wird.
Eine Nichtlieferung liegt vor, wenn Sie die Ware nicht innerhalb der mit dem Verkäufer vereinbarten Lieferfrist oder – sofern keine Lieferfrist vereinbart ist – nicht innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum nach vollständiger Bezahlung des Kaufpreises erhalten haben.
 - b) die falsche Ware geliefert wird.
Eine Falschlieferei liegt vor, wenn eine andere als die im Kaufvertrag vereinbarte Ware geliefert wurde.
 - c) die Ware beschädigt oder defekt ist.
Eine beschädigte oder defekte Ware liegt vor, wenn die Ware bei Übergabe an Sie einen Sachmangel gemäß §434 Abs. 1, 2 BGB aufweist.

- d) die Ware zurückgesendet und Ihnen der Online-Kaufpreis nicht gutgeschrieben wurde.

Ein Nichterhalt der Gutschrift bei Rücksendung der Ware liegt vor, wenn Sie nach berechtigter Rücksendung der Ware an den Verkäufer nicht innerhalb der vereinbarten Rückzahlfrist oder – sofern keine Rückzahlfrist vereinbart ist – nicht innerhalb von acht Wochen den bis zu diesem Zeitpunkt entrichteten Kaufpreis der versicherten Ware in vollständiger Höhe in Form einer Gutschrift auf Ihrem Girokonto erhalten haben.

2. Auch bei Käufen über außerhalb der Eurozone betriebene Webseiten oder Apps erfolgt eine Erstattung in Euro. Für die Entschädigung wird der Ihrem Girokonto in Euro belastete Betrag zugrunde gelegt.
3. Wird der Kaufvertrag zu einem späteren Zeitpunkt doch noch ordnungsgemäß erfüllt, so ist der vom Versicherer bezahlte Entschädigungsbetrag unverzüglich ohne Aufforderung an den Versicherer zurückzuerstatten.

§ 10 Welche Einschränkungen und Ausschlüsse gibt es bei der Leistungspflicht?

Kein Versicherungsschutz besteht

- für Online-Kaufverträge über
 - Bargeld (auch Gold- und Silbermünzen), Schecks, Reiseschecks, Wertpapiere jeglicher Art;
 - Tabak, Marihuana, Verdampfungsprodukte und verwandte Erzeugnisse im Sinne des Tabakerzeugnisgesetzes;
 - illegale Drogen oder nicht legal verschriebene Substanzen, insbesondere Betäubungsmittel im Sinne des Betäubungsmittelgesetzes sowie Zubehör und Produkte zur Herstellung solcher Betäubungsmittel;
 - Apothekenpflichtige, aber in Deutschland unerlaubt vertriebene Arzneimittel im Sinne des Arzneimittelgesetzes und Nahrungsergänzungsmittel;
 - Gegenstände, die Sicherheitsrisiken für den Konsumenten auslösen;
 - Dinge, die darauf ausgelegt sind, an illegalen Aktivitäten teilzunehmen;
 - Fälschungen und gestohlene Güter sowie Produkte und Leistungen, die unter Verstoß gegen Eigentumsrechte oder durch eine sonst gegen fremdes Vermögen gerichtete rechtswidrige Tat erlangt worden sind;
 - pornografische Werke oder Leistungen mit pornografischem oder gewaltverherrlichendem Gegenstand sowie Produkte und Leistungen, die das allgemeine Persönlichkeitsrecht betroffener Personen verletzen (jeweils gleich in welcher Darstellungsform);
 - Produkte und Leistungen, die unter Verstoß gegen Marken-, Patent-, Gebrauchsmuster, Design- und/oder Urheberrecht hergestellt, genutzt, angeboten und/oder sonst in den Verkehr gebracht werden;
 - Waren, Dienstleistungen oder Geschäfte im Zusammenhang mit Abrechnungen von Telefon- oder Internet Providern;
 - Gutscheine und Eintrittskarten;
 - Beförderungs- und Reiseleistungen;
 - Strom, Gas, Pflanzen und Tiere;
 - Waffen und Munition im Sinne des Waffengesetzes sowie Kriegswaffen im Sinne des Kriegswaffenkontrollgesetzes und illegal erworbene oder verbotene Waren;
 - Waren, die über Portale angeboten werden, bei denen nur die Kaufanbahnung online erfolgt (z. B. Kleinanzeigen und Inserate);
 - gebrauchte Waren; Waren aus privater Hand / Lieferung von privat;
 - Waren über Internet-Auktionsportale von einem Händler, der die Waren nicht zu einem Festpreis anbietet;
 - Produkte, die Gegenstand behördlicher Warnungen vor hohem Betrugs- oder Missbrauchsrisiko sind oder deren Vertrieb in Deutschland gegen gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen verstößt.
- bei Schäden im Zusammenhang mit Online-Verträgen über Dienstleistungen, Downloads, (Software-)Lizenzen oder Urheberrechte;
- bei der Teilnahme an einem Fundraising (z. B. Crowdfunding) oder bei dem Einsammeln von nicht profitorientierten Spenden;
- für entgangenen Gewinn oder Zinsverluste oder Kosten der Rechtsverfolgung;
- für Schäden, die vorsätzlich verursacht wurden;
- für Schäden aufgrund von oder im Zusammenhang mit jedweder Form des Kaufs oder Verkaufs von Wertpapieren, Finanzinstrumenten, Vermögensanlagen, Rohstoffen, Derivaten, Devisen, Anleihen und vergleichbaren Wertanlagen (Finanzmarkt- oder Anlagetransaktionen);

- für Schadenereignisse bzw. daraus entstandene Kosten, die bereits vor Beginn des Versicherungsschutzes eingetreten sind;
- für Kauftransaktionen im Online-Handel im Rahmen einer anderen Zahlungsanwendung als der girocard, mit der die Debitkarte als Co-Badge-Anwendung ausgestattet ist.

§ 11 Welche weiteren allgemeinen Ausschlüsse gibt es?

Kein Versicherungsschutz besteht für Schäden, die

- unmittelbar oder mittelbar auf Krieg oder kriegsähnlichen Ereignissen oder ähnlichen feindseligen Handlungen (gleichgültig, ob Krieg erklärt wurde oder nicht) beruhen, auch soweit diese im und/oder ausgehend vom virtuellen Raum (Cyberwar) mit Mitteln vorwiegend aus dem Bereich der Informationstechnik begangen werden;
- aufgrund von politischen Gefahren entstehen, d. h. Schäden, die auf feindseligen Handlungen, Aufruhr, inneren Unruhen, Generalstreik oder illegalem Streik beruhen;
- durch Terrorakte oder Cyberterrorismus verursacht werden. Terrorakte sind jegliche Handlungen von Personen oder Personengruppen zur Erreichung politischer, religiöser, ethnischer oder ideologischer Ziele, die geeignet sind, Angst oder Schrecken in der Bevölkerung oder Teilen der Bevölkerung zu verbreiten und dadurch auf eine Regierung oder staatliche Einrichtungen Einfluss zu nehmen;
- durch Handlungen von staatlichen Stellen oder Verfügungen von hoher Hand, insbesondere Strafverfolgungsbehörden, Geheimdiensten oder in deren Auftrag handelnden Dritten, verursacht werden.

§ 12 Was müssen Sie im Versicherungsfall tun (Obliegenheiten)?

- Bevor Sie bei uns einen Schaden geltend machen können, müssen Sie
 - im Fall der Nichtlieferung** nach Ablauf der jeweils geltenden Lieferfrist gemäß II. § 9 a nachweislich erfolglos versucht haben, den Verkäufer mit einer angemessenen Frist von 14 Tagen zu kontaktieren, um eine vertragsgemäße Lieferung vom Verkäufer zu erhalten. Anschließend müssen Sie mit einer weiteren Frist von 14 Tagen erfolglos versucht haben, den Kaufpreis von Ihrem Verkäufer erstattet zu bekommen.
 - im Fall einer beschädigten oder defekten Ware oder Falschlieferung** nachweislich erfolglos versucht haben, den Verkäufer zunächst mit einer angemessenen Frist von 14 Tagen zu kontaktieren, um eine vertragsgemäße Nachlieferung oder Nachbesserung vom Verkäufer zu erhalten. Anschließend müssen Sie mit einer weiteren Frist von 14 Tagen erfolglos versucht haben, den Kaufpreis von Ihrem Verkäufer erstattet zu bekommen.
 - im Fall der Rücksendung ohne Erhalt einer Gutschrift** nach Ablauf der Rückzahlfrist gemäß II. § 9 d nachweislich versucht haben, den Verkäufer mit einer angemessenen Frist von 14 Tagen zu kontaktieren, um den Kaufpreis von Ihrem Verkäufer erstattet zu bekommen.
- Ein Versicherungsfall ist unverzüglich (d. h. ohne schuldhaftes Zögern) nach Feststellung des Schadens – d. h., nachdem Ihre gemäß § 12 Nr. 1 a)–c) erforderliche Kontaktaufnahme mit dem Händler erfolglos war – unter Angabe aller Einzelheiten des Umstands, der eine Leistungspflicht des Versicherers zur Folge haben könnte, vollständig und wahrheitsgemäß online über die digitale Schadenmeldestrecke des Versicherers anzuzeigen. Dabei gilt der Zeitpunkt der Online-Schadenmeldung über die digitale Schadenmeldestrecke als Schadeneintrittsdatum.
- Sie als versicherte Person sind verpflichtet, nach Eintritt des Versicherungsfalls
 - den Schaden nach Möglichkeit abzuwenden und so gering wie möglich zu halten;
 - dem Versicherer jede zumutbare Untersuchung über Ursache und Höhe seiner Leistungspflicht zu gestatten, insbesondere den Versicherer zu berechtigen, die vom jeweiligen Händler erforderliche Auskunft zur Schadenbearbeitung zu verlangen;
 - dem Versicherer eine Schadenmeldung mit folgenden Angaben und Unterlagen einzusenden:
 - eine Kopie der Bestellbestätigung oder Rechnung;
 - Nennung der Transaktionsreferenz;
 - Nachweis des Einsatzes Ihrer girocard, entweder ausweislich der Bestellbestätigung, Rechnung oder mit Nachweisen Ihres Kreditinstituts;

- existierendem Schriftverkehr zwischen Ihnen und dem Verkäufer zum Nachweis der Voraussetzungen der Versicherungsleistung;
- einem Foto der Ware (im Falle von Falschlieferung, beschädigter oder ggf. defekter Ware);
- sonstigen für die Ermittlung der Entschädigung nach Grund und Höhe maßgeblichen Informationen des Händlers oder Ihres Kreditinstituts.

Die von Ihnen zum Beleg der Anspruchsvoraussetzungen eingereichten Informationen und Unterlagen müssen vollständig sein.

- d) dem Versicherer, soweit möglich, auf Verlangen den beschädigten oder defekten oder falsch gelieferten Gegenstand auf dessen Kosten zu übersenden;
 - e) den Versicherer vom Bestehen weiterer Versicherungen, die Versicherungsschutz für den vorliegenden Versicherungsfall gewähren, sowie von dort geltend gemachten Ansprüchen und erhaltenen Entschädigungen sowie von der Ersatzpflicht anderer Dritter unaufgefordert zu informieren. Dies gilt nur, soweit Sie hiervon positive Kenntnis haben.
4. Verletzt die versicherte Person eine der vertraglich vereinbarten Obliegenheiten, so ist die Deutsche Assistance Versicherung AG nicht zur Leistung verpflichtet, wenn die versicherte Person die Obliegenheit vorsätzlich verletzt hat. Im Falle einer grob fahrlässigen Verletzung der Obliegenheit ist die Deutsche Assistance Versicherung AG berechtigt, die Leistung in einem der Schwere des Verschuldens der versicherten Person entsprechenden Verhältnis zu kürzen. Grob fahrlässig handelt, wer in besonders schwerem Maße die erforderliche Sorgfalt außer Acht lässt. Die Beweislast für das Nichtvorliegen einer groben Fahrlässigkeit trägt die versicherte Person.

III. Weitere allgemeine Regelungen

§ 13 In welcher Form sind Anzeigen und Erklärungen abzugeben?

Anzeigen und Erklärungen sind in Textform abzugeben.

§ 14 Was haben Sie bei Ansprüchen gegen Dritte zu beachten?

Bestehen für Sie Schadenersatzansprüche zivilrechtlicher Art gegen Dritte, die im Zusammenhang mit dem Versicherungsfall stehen, so besteht für Sie – unbeschadet des gesetzlichen Forderungsüberganges gemäß § 86 Versicherungsvertragsgesetz (VVG) – die Verpflichtung, diese Ansprüche bis zur Höhe, in der aus dem Versicherungsverhältnis Versicherungsleistungen erbracht werden, an den Versicherer abzutreten.

Geben Sie einen solchen Anspruch oder ein zur Sicherung des Anspruchs dienendes Recht ohne Zustimmung des Versicherers auf, so wird der Versicherer insoweit von der Verpflichtung zur Leistung frei, als der Versicherer aus dem Anspruch oder dem Recht hätte Ersatz erlangen können.

§ 15 Wie ist das Verhältnis zu anderen Versicherungen?

Der Online-Käuferschutz ist subsidiär und tritt nur ein, soweit Sie keinen Ersatz des Schadens aus einer anderen eigenen oder fremden vor oder nach Kauf des Gegenstandes geschlossenen Versicherung beanspruchen können. Dies gilt auch dann, wenn in dieser anderen Versicherung ebenfalls eine Subsidiaritätsklausel enthalten ist. Im Hinblick auf dieses andere Versicherungsverhältnis gilt der Online-Käuferschutz als die speziellere Versicherung. Bestreitet der andere Versicherer schriftlich seine Eintrittspflicht, so erfolgt insoweit eine Leistung im Rahmen dieses Versicherungsschutzes. Sie haben Zug um Zug gegen Erhalt unserer Versicherungsleistung den Anspruch gegen den anderen Versicherer an die Deutsche Assistance Versicherung AG abzutreten.

§ 16 Können Prämienanforderungen mit Versicherungsleistungen verrechnet werden?

Der Versicherer ist nicht berechtigt, Versicherungsleistungen gegen Prämienanforderungen oder andere gegen den Versicherungsnehmer gerichtete Forderungen aufzurechnen.

§ 17 Welche Regelungen gelten bezüglich der gerichtlichen Geltendmachung von Ansprüchen aus dem Versicherungsverhältnis?

Abweichend von § 44 Absatz 2 Versicherungsvertragsgesetz (VVG) können Sie ohne Zustimmung des Versicherungsnehmers gegen den Versicherer Klage erheben. Bitte beachten Sie hierzu die Gerichtsstandvereinbarung gemäß Kapitel III § 18 dieser Bedingungen. Das Bezugsrecht gemäß Kapitel I § 1 bleibt hiervon unberührt.

§ 18 Welcher Gerichtsstand besteht?

1. Klagen gegen den Versicherer

Für Klagen aus dem Versicherungsvertrag gegen den Versicherer bestimmt sich die gerichtliche Zuständigkeit nach dem Sitz des Versicherers oder seiner für den Versicherungsvertrag zuständigen Niederlassung. Ist der Versicherte eine natürliche Person, dann ist auch das Gericht örtlich zuständig, in dessen Bezirk die versicherte Person zur Zeit der Klageerhebung ihren Wohnsitz oder in Ermangelung eines solchen ihren gewöhnlichen Aufenthalt hat.

2. Klagen gegen die versicherte Person

Für Klagen aus dem Versicherungsvertrag gegen die versicherte natürliche Person ist ausschließlich das Gericht örtlich zuständig, in dessen Bezirk die versicherte Person zur Zeit der Klageerhebung ihren Wohnsitz oder in Ermangelung eines solchen ihren gewöhnlichen Aufenthalt hat.

Andere nach deutschem Recht begründete Gerichtsstände werden durch die Vereinbarung nicht ausgeschlossen.

§ 19 Welches Recht findet Anwendung?

Für diesen Vertrag gilt deutsches Recht.

IV. Beschwerdeverfahren

Wenn Sie mit uns einmal nicht zufrieden sind

Unser Interesse ist es, Sie mit unseren Leistungen zufrieden zu stellen. Sollte uns das einmal nicht gelingen, nehmen Sie am besten direkt Kontakt zu uns auf, um die Sache zu klären:

Deutsche Assistance Versicherung AG

Hansaallee 199

40549 Düsseldorf

Tel.: 0211 529-50

Fax: 0211 529-5199

E-Mail: info@deutsche-assistance.de

Internet: www.deutsche-assistance.de

Darüber hinaus haben Sie auch folgende Möglichkeiten:

Versicherungsombudsmann

Wenn Sie als Verbraucher mit unserer Entscheidung nicht zufrieden sind, können Sie sich an den Ombudsmann für Versicherungen wenden:

Versicherungsombudsmann e.V.

Postfach 08 06 32

10006 Berlin

Tel.: 0800 3696000, Fax: 0800 3699000

E-Mail: beschwerde@versicherungsombudsmann.de

Internet: www.versicherungsombudsmann.de

Der Ombudsmann für Versicherungen ist eine unabhängige und für Verbraucher kostenfrei arbeitende Schlichtungsstelle. Wir haben uns verpflichtet, an dem Schlichtungsverfahren teilzunehmen.

Versicherungsaufsicht

Sind Sie mit unserer Betreuung nicht zufrieden, können Sie sich auch an die für uns zuständige Aufsicht wenden. Als Versicherungsunternehmen unterliegen wir der Aufsicht der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Sektor Versicherungsaufsicht

Graurheindorfer Straße 108

53117 Bonn

Tel.: 0800 2 100500

E-Mail: poststelle@bafin.de

D. Merkblatt zur Datenverarbeitung

HINWEISE ZUM DATENSCHUTZ UND ZUR DATENVERARBEITUNG BEI DER DEUTSCHEN ASSISTANCE VERSICHERUNG AG

Versicherungen können heute ihre Aufgaben nur mit Hilfe der elektronischen Datenverarbeitung erfüllen. Nur so lassen sich Vertragsverhältnisse korrekt, schnell und wirtschaftlich abwickeln. Darüber hinaus bietet die elektronische Datenverarbeitung einen besseren Schutz der Versichertengemeinschaft vor missbräuchlichen Handlungen als die bisherigen manuellen Verfahren.

Hiermit informieren wir Sie über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch die Deutsche Assistance Versicherung AG (nachfolgend DAV) und über die Ihnen nach dem Datenschutzrecht zustehenden Rechte.

Verantwortlicher für die Datenverarbeitung

Deutsche Assistance Versicherung AG
Hansaallee 199, 40549 Düsseldorf

Fax: 0211 529-5199

E-Mail: info@deutsche-assistance.de

Vorstand: Dragica Mischler (Vorsitzende),
Marcus Hansen, Betina Nickel

Sitz der Gesellschaft: Düsseldorf

Registergericht: Düsseldorf HRB 64583

Unseren Datenschutzbeauftragten erreichen Sie per Post unter der oben genannten Adresse mit dem Zusatz „Datenschutzbeauftragter“ oder per E-Mail an datenschutz@oerag.de.

Zwecke und Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten gemäß den datenschutzrechtlich relevanten Bestimmungen der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), dem Versicherungsvertragsgesetz (VVG), dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) sowie allen weiteren maßgeblichen Gesetzen. Darüber hinaus hat sich unser Unternehmen zu den „Verhaltensregeln für den Umgang mit personenbezogenen Daten durch die deutsche Versicherungswirtschaft“ verpflichtet, die die oben genannten Gesetze für die Versicherungswirtschaft präzisieren (Code of Conduct). Diese können Sie im Internet unter www.deutsche-assistance.de/impressum/datenschutz/ abrufen.

Sind Sie versicherte Person in einem Gruppenversicherungsvertrag der DAV, dann verarbeiten wir die von Ihnen bei der Schadenmeldung gemachten Angaben bei der Schadenbearbeitung.

Angaben zum Schaden benötigen wir etwa, um prüfen zu können, ob ein Versicherungsfall eingetreten und wie hoch der Schaden ist.

Die Durchführung des Versicherungsvertrages ist ohne die Verarbeitung Ihrer Daten nicht möglich.

Die DAV speichert Daten, die für den Versicherungsvertrag notwendig sind. Dies sind Ihre Angaben bei der Schadenmeldung sowie weitere zur Vertragsführung und -abwicklung notwendige versicherungstechnische Daten, z. B. versichertes Konto oder Mehrwert-Zukaufpaket, Bankverbindung. Soweit dies erforderlich ist, werden auch Angaben von Dritten (z. B. mitversicherte Personen, Vermittler) gespeichert. Melden Sie uns einen Versicherungsfall, speichern wir Angaben zum Leistungsfall und ggf. auch Angaben von Dritten.

Die Verarbeitung personenbezogener Daten für vorvertragliche und vertragliche Zwecke erfolgt auf Basis von Art. 6 Abs. 1 b DSGVO.

Ihre Daten verarbeiten wir auch, wenn es nach Art. 6 Abs. 1 f DSGVO erforderlich ist, um berechnete Interessen von uns oder von Dritten zu wahren.

Darüber hinaus verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten zur Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen (z. B. aufsichtsrechtlicher Vorgaben, handels- und steuerrechtlicher Aufbewahrungspflichten oder unserer Beratungspflicht). Als Rechtsgrundlage für die Verarbeitung dienen in diesem Fall die jeweiligen gesetzlichen Regelungen i. V. m. Art. 6 Abs. 1 c DSGVO.

Sollten wir Ihre personenbezogenen Daten für einen oben nicht genannten Zweck verarbeiten wollen, werden wir Sie darüber zuvor informieren.

Kategorien von Empfängern der personenbezogenen Daten

Rückversicherer:

Im Interesse unserer Versicherungsnehmer achten wir auch auf einen Ausgleich der von uns übernommenen Risiken. Zu diesem Zweck haben wir Rückversicherungsverträge geschlossen, die einen Teil der Risiken übernehmen. Hierfür benötigt der Rückversicherer entsprechende versicherungstechnische Angaben zur Art des Versicherungsschutzes und des Risikos. Eine Übermittlung personenbezogener Daten findet dabei jedoch nicht statt.

Vermittler:

In Ihren Versicherungsangelegenheiten werden Sie durch Vermittler betreut. Dies können neben Einzelpersonen auch Vermittlungsgesellschaften sein. Um die Betreuungsaufgabe ordnungsgemäß erfüllen zu können, erhält der Vermittler von uns für die Betreuung und Beratung notwendige Angaben aus Ihren Vertrags- und Leistungsdaten. Das sind, je nach Vertragskonstellation, Daten zum Gruppenversicherungsvertrag, zum Mehrwert-Zukaufpaket, zur Art des Versicherungsschutzes und des Risikos, zur Zahl der Versicherungsfälle und zur Höhe von Versicherungsleistungen. Der Vermittler verarbeitet und nutzt die personenbezogenen Daten im Rahmen der Beratung und Betreuung.

Externe Dienstleister:

Wir bedienen uns zur Erfüllung unserer vertraglichen und gesetzlichen Pflichten zum Teil externer Dienstleister.

Eine Auflistung der von uns eingesetzten Auftragnehmer und Dienstleister, zu denen nicht nur vorübergehende Geschäftsbeziehungen bestehen, sowie der Unternehmen unserer Gruppe, die an einer zentralisierten Datenverarbeitung teilnehmen, können Sie in der jeweils aktuellen Version unserer Internetseite unter www.deutsche-assistance.de entnehmen.

Weitere Empfänger:

Darüber hinaus können wir Ihre personenbezogenen Daten an weitere Empfänger übermitteln, wie etwa an Behörden zur Erfüllung gesetzlicher Mitteilungspflichten (z. B. Finanzbehörden oder Strafverfolgungsbehörden, Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht). Ferner übermitteln wir Ihre personenbezogenen Daten an Kreditinstitute zur Abwicklung des Zahlungsverkehrs. Des Weiteren können wir Ihre personenbezogenen Daten zur Erstellung von versicherungsspezifischen Statistiken oder zur Datenanalyse an Verbände (z. B. Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V., Verband öffentlicher Versicherer) weitergeben.

Dauer der Datenspeicherung

Wir löschen Ihre personenbezogenen Daten, sobald sie für die oben genannten Zwecke nicht mehr erforderlich sind. Dabei kann es vorkommen, dass personenbezogene Daten für die Zeit aufbewahrt werden, in der Ansprüche gegen unser Unternehmen geltend gemacht werden können (gesetzliche Verjährungsfrist von drei oder bis zu 30 Jahren). Zudem speichern wir Ihre personenbezogenen Daten, soweit wir dazu gesetzlich verpflichtet sind. Entsprechende Nachweis- und Aufbewahrungspflichten ergeben sich unter anderem aus dem Handelsgesetzbuch und der Abgabenordnung. Die Speicherfristen betragen danach bis zu zehn Jahre.

Betroffenenrechte

Sie können unter der oben genannten Adresse Auskunft über die zu Ihrer Person gespeicherten Daten verlangen. Darüber hinaus können Sie unter bestimmten Voraussetzungen die Berichtigung oder die Löschung Ihrer Daten verlangen. Ihnen kann weiterhin ein Recht auf Einschränkung der Verarbeitung Ihrer Daten sowie ein Recht auf Herausgabe der von Ihnen bereitgestellten Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zustehen.

Widerspruchsrecht

Sie haben das Recht, einer Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu Zwecken der Werbung zu widersprechen. Verarbeiten wir Ihre Daten zur Wahrung berechtigter Interessen, können Sie dieser Verarbeitung aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, widersprechen.

Beschwerderecht

Daneben haben Sie die Möglichkeit, sich mit einer Beschwerde an den Datenschutzbeauftragten oder eine Datenschutzaufsichtsbehörde zu wenden. Die für uns zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde ist:

Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit
Nordrhein-Westfalen
Postfach 20 04 44
40102 Düsseldorf

Versicherungsombudsmann e.V.

Unser Unternehmen ist Mitglied im Verein Versicherungsombudsmann e.V. Sie können damit in privaten Angelegenheiten das kostenlose außergerichtliche Streitschlichtungsverfahren in Anspruch nehmen.

Versicherungsombudsmann e.V.

Postfach 08 06 32

10006 Berlin

Tel.: 0800 3696000

Fax: 0800 3699000

E-Mail: beschwerde@versicherungsombudsmann.de

Zuständige Aufsichtsbehörde:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Graurheindorfer Straße 108

53117 Bonn

Tel.: 0228 4108-0

Fax: 0228 4108-1550

E-Mail: poststelle@bafin.de