

Versicherungsbedingungen Europ Assistance SA, Niederlassung für Deutschland Cyber Versicherung PREMIUM (VB EA Cyber PREMIUM 2024)



Die Cyber Versicherung PREMIUM der Europ Assistance SA, Niederlassung für Deutschland, bietet Ihnen Versicherungsschutz gegen Cyber-Risiken sowie Cyber-Serviceleistungen für den privaten Bereich.

Die Versicherungsbedingungen beinhalten allgemeine Regelungen zum Versicherungsvertrag und Informationen zum Umfang des Versicherungsschutzes.

Die Cyber Versicherung PREMIUM umfasst folgende Leistungen:

- A. IDP Portal (Identity Protection Portal) – präventiv für den Schutz Ihrer persönlichen Daten
- B. Reputationsmanagement – bei Rufschädigung
- C. Anti-Betrugs-Assistent (SCAM-Assist) – telefonische Hilfe bei Betrugsverdacht
- D. Notfall-Bargeld auf Auslandsreisen (Cash Advance)
- E. Schutz bei Interneteinkäufen
- F. Schutz bei Internetverkäufen
- G. Juristische Erstberatung
- H. Psychologische Erstberatung
- I. Sperrung von Zahlungskarten und Konten
- J. Wiederbeschaffung von Zahlungskarten und Dokumenten
- K. Finanzschutz nach Identitätsmissbrauch
- L. IT-Assistance – 24h-Experten-Hotline
- M. Digitaler Nachlass
- N. Datenrettung, Wiederherstellung der Bereitschaft des Betriebssystems, Ersatzgerät

Das **Informationsblatt zu Versicherungsprodukten** („Produktinformationsblatt“) fasst wesentliche Merkmale der Cyber Versicherung PREMIUM zusammen.

In den **Wichtigen Informationen** finden Sie unter anderem Hinweise zur Europ Assistance SA, Niederlassung für Deutschland, zum Widerrufsrecht und zu Beschwerdemöglichkeiten.

Fragen zum Datenschutz und zur Datenverarbeitung werden in den **Datenschutzhinweisen** beantwortet.

Für die Inanspruchnahme unserer Leistungen müssen Sie unsere 24h-Notfallnummer kontaktieren.

24h-Notfallnummer:

Telefon: +49 (0)89 55987 8689

Fragen zum Vertrag und dessen Leistungen:

Mo. - Do. 08:00 - 17:00 Uhr und Fr. 08:00 - 16:00 Uhr

Telefon: +49 (0)89 55987 555

E-Mail: vertrag@europ-assistance.de

Postanschrift:

Europ Assistance SA, Niederlassung für Deutschland
Nördliche Münchner Straße 27A
82031 Grünwald

Bitte nehmen Sie sich Zeit und lesen Sie alle Unterlagen sorgfältig durch. Zögern Sie nicht, uns bei Fragen zu kontaktieren. Wir sind für Sie da.

Wir haben uns zur besseren Verständlichkeit unserer Versicherungsbedingungen für die direkte Anrede entschieden.

„Wir“ - sind die Europ Assistance SA, Niederlassung für Deutschland und erbringen die vereinbarten Leistungen.

„Sie“ - sind Versicherungsnehmer und damit unser Vertragspartner, wenn Sie den Versicherungsvertrag mit uns abschließen.

Wenn Sie sich selbst versichert haben, sind Sie Versicherungsnehmer und gleichzeitig versicherte Person. Sind andere Personen (mit-)versichert, sind diese ebenfalls mit der Ansprache „Sie“ gemeint. Sofern sich eine Klausel nur auf den Versicherungsnehmer bezieht, schreiben wir: „Sie als Versicherungsnehmer“. Für eine leichte Lesbarkeit verwenden wir für Personenbezeichnungen die männliche Form.

I. Allgemeine Regelungen zum Versicherungsvertrag

1. Was ist versichert?

Gegenstand der Versicherung sind der Versicherungsschutz gegen Cyber-Risiken sowie Cyber-Serviceleistungen für den privaten Bereich.

2. Wer ist versichert?

2.1 Versichert sind Sie als Versicherungsnehmer und folgende mit Ihnen in häuslicher Gemeinschaft lebenden und dort amtlich gemeldeten Familienmitglieder: Ehe-/Lebenspartner, Eltern, Schwiegereltern, Großeltern, Kinder und Enkelkinder.
Versicherbar sind nur Privatpersonen.

2.2 Sie und die versicherten Personen müssen den gewöhnlichen Aufenthalt in Deutschland haben.

2.3 Alle versicherten Personen haben einen eigenen Anspruch auf die versicherten Leistungen.

Einschränkungen:

- Identity Protection Portal (Ziffer II. A.): Die versicherten Personen erhalten über den Versicherungsnehmer Zugang zum Portal. Der Zugang für (erwachsene) Kinder ist nur bis 24 Jahre möglich.
- Online-Cloud (Ziffer II. L. 1.3.2.1): Wir stellen drei (3) Zugänge à 10 GB zur Verfügung.
- Digitaler Tresor (Ziffer II. M. 2.2): Wir stellen einen (1) Zugang zur Verfügung.

3. Wo sind Sie versichert?

Der Versicherungsschutz gilt weltweit. Bitte beachten Sie die Ausnahmen unter „Internationale Sanktionen“ (Ziffer I. 5.4) sowie Einschränkungen bei einzelnen Leistungen.

4. Wann beginnt der Versicherungsschutz?

Der Versicherungsschutz beginnt mit dem im Versicherungsschein angegebenen Zeitpunkt. Schadensfälle vor Beginn des Versicherungsschutzes sind nicht versichert.

5. Was ist nicht versichert, was ist ausgeschlossen?

5.1 Kein Versicherungsschutz besteht für Schäden,

5.1.1 die im Zusammenhang mit einer beruflichen oder gewerblichen Tätigkeit stehen

5.1.2 aufgrund

- Ihrer Nutzung von veralteter Hardware
- Ihrer Nutzung von veralteter Software und Antivirenprogrammen, für die keine Sicherheits-Updates mehr zur Verfügung stehen
- fehlerhafter Programmierung

5.1.3 die sich ereignen, weil auf dem betreffenden von Ihnen genutzten Gerät keine handelsübliche Firewall installiert und/oder aktualisiert war

5.1.4 durch Ausfälle, Unterbrechungen oder Störungen externer Infrastrukturen (z.B. Stromnetz, Internet, Telekommunikationsnetze) sowie durch Störungen bei Ihrem Internetprovider

5.1.5 wenn Sie gesetzeswidrige Software/Daten verwenden oder Software/Daten in gesetzeswidriger Art verwenden

5.1.6 durch Terrorakte oder Cyberterrorismus; dies sind jede Art von Handlungen von Personen(-gruppen) zur Erreichung politischer, religiöser, ethnischer oder ideologischer Ziele, die geeignet sind, Angst und Schrecken in der Bevölkerung oder Teilen der Bevölkerung zu verbreiten und dadurch auf eine Regierung oder staatliche Einrichtungen Einfluss zu nehmen.

5.1.7 durch Krieg, Cyberangriffe, Bürgerkrieg, kriegsähnliche Ereignisse, bürgerliche Unruhen

5.1.8 durch Kernenergie oder sonstige ionisierende Strahlung, elektromagnetische Wellen sowie von einem Sonnensturm freigesetzte elektromagnetische Impulse (EMP)

5.1.9 durch behördliche Verfügungen bzw. Maßnahmen staatlicher Gewalt (Eingriffe von hoher Hand)

5.1.10 die im Zusammenhang mit der Zahlung von Löse-/Erpressungsgeldern oder der Erfüllung von Erpressungsforderungen stehen.

5.2 Reisen in Kriegsgebiete

Reisen Sie in ein Gebiet, für das zum Zeitpunkt Ihres Reiseantritts eine Reisewarnung des Auswärtigen Amtes wegen Kampfhandlungen bestand, ist der Versicherungsschutz während Ihres dortigen Aufenthaltes komplett ausgeschlossen. Dies gilt also auch, wenn der Schaden nicht auf die Kampfhandlung zurückzuführen ist.

5.3 Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit

Wir leisten nicht, wenn Sie den Schaden vorsätzlich herbeigeführt haben. Wenn Sie ihn grob fahrlässig herbeigeführt haben, sind wir berechtigt, unsere Leistung zu kürzen. Und zwar in einem der Schwere Ihres Verschuldens entsprechenden Verhältnis.

5.4 Internationale Sanktionen

Wir gewähren keinen Versicherungsschutz bzw. erbringen keine in den Versicherungsbedingungen beschriebenen Leistungen, wenn wir uns dadurch Sanktionen, Verboten oder Beschränkungen aufgrund von Resolutionen der Vereinten Nationen oder Handels- und Wirtschaftssanktionen, Gesetzen oder Vorschriften der Europäischen Union oder der Vereinigten Staaten von Amerika aussetzen würden.

In den folgenden Ländern und Regionen gewähren wir keinen Versicherungsschutz: Iran, Syrien, Nordkorea, Krim-Region, Saporischschja, Cherson, Donezk und Luhansk Region, Venezuela, Belarus, Russische Föderation, Afghanistan und Burma (Myanmar). Da sich die sanktionierten Länder und Regionen im Laufe der Zeit ändern können, finden Sie unter dem folgenden Link die Liste der Länder und Regionen, für die wir aufgrund von Sanktionen aktuell keinen Versicherungsschutz gewähren können:

<https://www.europ-assistance.de/rechtliches/internationale-sanktionen>.

6. Welche Obliegenheiten haben Sie? Was müssen Sie im Schadensfall beachten?

Sie müssen

- 6.1 uns Änderungen zu Ihrem gewöhnlichen Aufenthalt mitteilen
- 6.2 den Schaden so gering wie möglich halten und unnötige Kosten vermeiden
- 6.3 uns den Schaden unverzüglich telefonisch melden
- 6.4 uns jede sachdienliche Auskunft zur Feststellung des Schadensfalls oder des Umfangs unserer Leistungspflicht wahrheitsgemäß und vollständig erteilen
- 6.5 uns jede zumutbare Untersuchung über Ursache und Höhe unserer Leistungspflicht gestatten
- 6.6 uns auf Verlangen Originalbelege einreichen
- 6.7 uns ggf. eine datenschutzrechtliche Einwilligung erteilen und, soweit für die Beurteilung der Leistungspflicht erforderlich, die zur Verschwiegenheit verpflichteten Personen von der Schweigepflicht entbinden.
- 6.8 Ersatzansprüche gegen Dritte bis zur Höhe der von uns geleisteten Zahlung an uns abtreten.

7. Welche Folgen hat es, wenn Sie im Schadensfall nicht mitwirken? Was passiert bei Verletzung einer Obliegenheit?

Folgende Obliegenheiten gelten für alle Leistungen. Sie werden durch die bei den Leistungen genannten Obliegenheiten ergänzt.

7.1 Handeln Sie grob fahrlässig, kürzen wir Ihre Leistung in dem Verhältnis der Schwere Ihres Verschuldens. Im Zweifel müssen Sie beweisen, dass keine grobe Fahrlässigkeit vorliegt.

7.2 Handeln Sie vorsätzlich, können wir die Leistung ganz ablehnen.

7.3 In beiden Fällen leisten wir dennoch, wenn

- Ihr Handeln keinen Einfluss auf den Eintritt oder die Feststellung des Versicherungsfalles hat
- Ihr Handeln keinen Einfluss auf die Feststellung oder den Umfang unserer Leistungspflicht hat.

Wir leisten jedoch nicht, wenn Sie arglistig handeln.

7.4 Wir leisten, wenn wir Sie im Schadensfall nicht auf die oben genannten Folgen gesondert in Textform hingewiesen haben. Dies gilt nicht, wenn Sie arglistig handeln.

8. Wann, wie und zu welchem Wechselkurs bekommen Sie die Entschädigung?

8.1 Wir prüfen Ihren Schadensfall. Haben Sie einen Anspruch auf Entschädigung, zahlen wir innerhalb von zwei Wochen ab unserer Entscheidung per SEPA-Überweisung.

8.2 Haben Sie Kosten in einer fremden Währung bezahlt, erstatten wir Ihnen diese in Euro. Wir verwenden den Wechselkurs des Tages, an dem Sie bezahlt haben.

9. Wann verjähren Ihre Ansprüche?

9.1 Melden Sie uns Ihre Ansprüche innerhalb von drei Jahren. Danach sind die Ansprüche verjährt und wir leisten nicht mehr.

9.2 Die Frist beginnt mit dem Ende des Kalenderjahres, in dem Ihr Anspruch entstanden ist und Ihnen bekannt war oder bekannt sein musste.

9.3 Haben Sie einen Anspruch aus dem Versicherungsvertrag bei uns angemeldet, gilt: die Verjährung ist bis zu dem Zeitpunkt gehemmt, an dem Sie unsere Entscheidung erhalten.

10. Wer zahlt, wenn Sie mehrere Versicherungsverträge abgeschlossen haben?

10.1 Melden Sie uns einen Schadensfall, gehen wir immer in Vorleistung.

10.2 Erst nach Abschluss der Regulierung klären wir, ob sich andere Versicherer an den Kosten beteiligen (Regress).

10.3 Haben Sie Anspruch auf eine Entschädigung aus anderen Verträgen, gehen diese Leistungsverpflichtungen vor. Dies gilt für weitere private Versicherungsverträge und gesetzliche Leistungsträger.

11. Wie lange läuft Ihr Versicherungsvertrag? Wann können Sie oder wir kündigen?

11.1 Der Vertrag läuft zunächst ein Jahr (Versicherungsjahr).

11.2 Der Vertrag verlängert sich jeweils um ein Jahr, sofern er nicht gekündigt wird.

11.3 Sie als Versicherungsnehmer und wir können den Vertrag wie folgt kündigen:

11.3.1 Sie als Versicherungsnehmer haben eine Frist von einem Monat zum Ende des Versicherungsjahres.

11.3.2 Wir haben eine Frist von drei Monaten zum Ende des Versicherungsjahres.

11.3.3 Die Kündigung muss Ihnen/uns in Textform zugegangen sein.

11.4 Nach einem Schadensfall können Sie als Versicherungsnehmer und wir außerordentlich kündigen.

11.4.1 Dies gilt für einen Monat nach Abschluss der Entscheidung über die Entschädigung.

11.4.2 Es gilt unabhängig davon, ob und in welcher Höhe wir Kosten

übernommen haben.

11.4.3 Sie als Versicherungsnehmer können mit sofortiger Wirkung oder spätestens zum Ende des Versicherungsjahres kündigen.

11.4.4 Wir haben eine Frist von einem Monat.

11.4.5 Die Kündigung muss Ihnen/uns in Textform zugegangen sein.

11.5 Der Versicherungsvertrag endet bei Verlegung des gewöhnlichen Aufenthalts in das Ausland.

11.6 Der Versicherungsvertrag endet bei Tod des Versicherungsnehmers. Damit entfallen auch die Ansprüche aller Berechtigten (Ausnahme „Digitaler Nachlass“, Ziffern II. M. 2.3 - 2.5).

12. Wie können Sie die Prämie bezahlen?

12.1 Wir ziehen die Prämie per Lastschrift von Ihrem Konto ein, für das Sie uns eine Einzugsermächtigung erteilt haben.

12.2 Sie haben die Möglichkeit, bei Abschluss des Vertrages die Bankverbindung einer anderen Person anzugeben (abweichender Beitragszahler). Sie müssen dazu von der anderen Person befugt sein. Die nachstehenden Regelungen zur Prämienzahlung gelten dann entsprechend.

12.3 Eine Änderung der Bankverbindung teilen Sie uns bitte rechtzeitig mit.

13. Wann müssen Sie die Prämie bezahlen?

13.1 Erstprämie

Die Prämie ist sofort nach Abschluss des Versicherungsvertrages fällig. Unsere Lastschrift erfolgt in der Regel in den ersten beiden Wochen des Monats nach Abschluss des Versicherungsvertrages.

13.2 Folgeprämie

Die Prämie bei Verlängerung eines Jahresvertrages ist zum Monatsersten vor Beginn des neuen Versicherungsjahres fällig. Unsere Lastschrift erfolgt in der Regel in den ersten beiden Wochen des Monats, in dem das neue Versicherungsjahr beginnt.

14. Wann ist die Zahlung rechtzeitig?

14.1 Die Zahlung der Prämie ist rechtzeitig, wenn die Lastschrift zum vereinbarten Zeitpunkt erfolgreich ist.

14.2 Dies ist nicht der Fall, wenn Sie einer berechtigten Lastschrift widersprechen.

14.3 Sie müssen uns nachweisen, dass Sie eine nicht rechtzeitige Zahlung nicht zu vertreten haben.

14.4 Scheitert die Lastschrift ohne Ihr Verschulden, senden wir Ihnen ein Schreiben in Textform. Wir setzen darin eine Frist, um eine neue Lastschrift zu ermöglichen. Ist die Lastschrift nach dieser Frist erfolgreich, haben Sie rechtzeitig gezahlt.

15. Was passiert, wenn Sie die Erstprämie nicht oder nicht rechtzeitig bezahlen?

Zahlen Sie die Erstprämie für Ihren Versicherungsvertrag nicht oder nicht rechtzeitig, können wir vom Vertrag zurücktreten, solange die Zahlung nicht bewirkt ist. Im Schadensfall müssen wir dann nicht leisten. Dies gilt nur, sofern Sie die Nichtzahlung zu vertreten haben. Zu vertreten haben Sie insbesondere, wenn Sie falsche Angaben zu Ihrem Konto machen. Zu vertreten haben Sie auch eine nicht ausreichende Deckung des Kontos. Wir leisten dennoch, wenn wir Sie nicht in Textform oder durch einen auffälligen Hinweis im Versicherungsschein auf die oben genannten Folgen der nicht rechtzeitigen Zahlung hingewiesen haben.

16. Was passiert, wenn Sie die Folgeprämie nicht oder nicht rechtzeitig bezahlen?

16.1 Zahlen Sie eine Folgeprämie nicht oder nicht rechtzeitig, können wir Ihnen auf Ihre Kosten in Textform eine Zahlungsfrist von mindestens zwei Wochen setzen. Hierbei werden wir die rückständigen Beträge der Prämien, Zinsen und Kosten einzeln auflisten.

- Zudem werden wir die Rechtsfolgen angeben, die mit dem Fristablauf verbunden sind.
- 16.2 Tritt der Versicherungsfall nach vorstehendem Fristablauf ein und sind Sie bei Eintritt des Fristablaufs mit der Zahlung der Prämie, der Zinsen oder der Kosten im Verzug, sind wir nicht zur Leistung verpflichtet.
- 16.3 Wir können nach Fristablauf den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, sofern Sie mit der Zahlung der geschuldeten Beiträge in Verzug sind. Die Kündigung wird unwirksam, wenn Sie innerhalb eines Monats nach der Kündigung zahlen. Wir bleiben aber bei Schadensfällen vor der Zahlung von der Verpflichtung zur Leistung frei.
- 17. Kann sich Ihre Prämie verändern?**
- 17.1 Prämienanpassung wegen geänderten Schadensbedarfs
Die Prämien sind Ihre Gegenleistung für unser Leistungsversprechen. Wir benötigen die Prämien, damit wir unsere Leistungsverpflichtungen in allen versicherten Schadensfällen erfüllen können. Wir prüfen deshalb regelmäßig anhand objektiver Kriterien, ob die Prämie anzupassen ist. Das kann dazu führen, dass die Prämie erhöht oder gesenkt wird oder in bisheriger Höhe bestehen bleibt.
- 17.2 Ermittlung des Schadensbedarfs als Grundlage der Prämienanpassung
Wir überprüfen die Entwicklung des Schadensaufwandes (= Auszahlungen und Schadensregulierungskosten zzgl. offener Reserven aller Versicherungsfälle) und kalkulieren eine Schadensprognose. Dies erfolgt unter Einbezug der voraussichtlichen Entwicklung des Schadensbedarfs des Versicherungsprodukts. Der Schadensbedarf errechnet sich wie folgt: Schadensaufwand geteilt durch die mittlere Anzahl der Versicherungsverträge des geprüften Zeitraumes. Diese Überprüfung erfolgt jeweils jährlich im ersten Quartal des laufenden Jahres. Der Schadensbedarf sowie die Schadensprognose werden bei der Erstkalkulation der Prämie und bei jeder Überprüfung nach den anerkannten Grundsätzen der Versicherungsmathematik und -technik kalkuliert. Dabei spielen externe Faktoren wie die Schadenskosten eine Rolle.
Die Kalkulation berücksichtigt neben der Schadensentwicklung der Vergangenheit auch die zukünftige voraussichtliche Schadensentwicklung.
- 17.3 Erhöhung oder Senkung der Prämie
- Erhöht sich der Schadensbedarf oder die Schadensprognose aufgrund von externen Ursachen innerhalb des laufenden Kalenderjahres um mindestens 5% gegenüber den letzten ein bis drei Kalenderjahren, sind wir berechtigt, ab dem kommenden Versicherungsjahr die Prämie um den entsprechenden Prozentsatz zu erhöhen.
 - Mindert sich der Schadensbedarf oder die Schadensprognose aufgrund von externen Ursachen innerhalb des laufenden Kalenderjahres um mindestens 5% gegenüber den letzten ein bis drei Kalenderjahren, werden wir ab dem kommenden Versicherungsjahr die Prämie um den entsprechenden Prozentsatz reduzieren.
- 17.4 Unterbleiben einer Prämienanpassung
Bei einer Änderung des Schadensbedarfs oder der Schadensprognose von unter 5% entfällt eine Prämienanpassung. Die Änderung ist jedoch in den folgenden Jahren zu berücksichtigen. Der maximale Betrachtungszeitraum beträgt rückwirkend drei Kalenderjahre.
- 17.5 Wann wird die Prämienanpassung wirksam? Wann informieren wir Sie darüber?
Wir informieren Sie über die Prämienanpassung spätestens einen Monat, bevor sie wirksam wird. Sie wird mit Beginn des nächsten Versicherungsjahres wirksam. In der Mitteilung weisen wir Sie ebenfalls auf das für Sie mögliche Kündigungsrecht hin.
- 17.6 Ihr außerordentliches Kündigungsrecht
Erhöhen wir die Prämie aufgrund der Anpassungsregelung, können Sie den Versicherungsvertrag innerhalb eines Monats nach Zugang unserer Mitteilung mit sofortiger Wirkung kündigen, frühestens jedoch zu dem Zeitpunkt, an dem die Prämienhöhung wirksam werden sollte. Wenn sich die Prämie ausschließlich wegen einer Erhöhung der Versicherungssteuer erhöht, steht Ihnen das Recht zur außerordentlichen Kündigung nicht zu.
- 18. Was passiert, wenn wir unser Versicherungsprodukt verbessern?**
Wir entwickeln unsere Produkte stetig weiter, um Ihnen aktuelle und marktgerechte Produkte anbieten zu können. Ändern sich dadurch die Versicherungsbedingungen ausschließlich zu Ihrem Vorteil, gelten diese Änderungen mit sofortiger Wirkung, ohne dass es Ihrer Zustimmung bedarf. Dies gilt, sofern wir die Prämie des Versicherungsproduktes nicht erhöhen.
- 19. Wie kommunizieren wir? Welche Sprache verwenden wir?**
- 19.1 Wir kommunizieren in deutscher Sprache.
19.2 Unsere Vertragsunterlagen sind in deutscher Sprache verfasst.
19.3 Änderungen zum Vertrag senden Sie uns bitte in Textform.
- 20. Welches Gericht in Deutschland ist zuständig? Welches Recht ist anwendbar?**
- 20.1 Gerichtsstand für Klagen gegen uns ist der Sitz unserer Niederlassung oder Ihr Wohnsitz in Deutschland.
20.2 Soweit gesetzlich zulässig, gilt deutsches Recht.
- II. Umfang des Versicherungsschutzes**
Die Cyber Versicherung PREMIUM bietet Versicherungsschutz gegen Cyber-Risiken sowie Cyber-Serviceleistungen für den privaten Bereich. Die Cyber Versicherung PREMIUM enthält folgende Leistungen:
- A. IDP Portal (Identity Protection Portal) – präventiv für den Schutz Ihrer persönlichen Daten
B. Reputationsmanagement – bei Rufschädigung
C. Anti-Betrugs-Assistent (SCAM-Assist) – telefonische Hilfe bei Betrugsverdacht
D. Notfall-Bargeld auf Auslandsreisen (Cash Advance)
E. Schutz bei Interneteinkäufen
F. Schutz bei Internetverkäufen
G. Juristische Erstberatung
H. Psychologische Erstberatung
I. Sperrung von Zahlungskarten und Konten
J. Wiederbeschaffung von Zahlungskarten und Dokumenten
K. Finanzschutz nach Identitätsmissbrauch
L. IT-Assistance – 24h-Experten-Hotline
M. Digitaler Nachlass
N. Datenrettung, Wiederherstellung der Bereitschaft des Betriebssystems, Ersatzgerät
- Wir erbringen unsere Leistungen jeweils bis zur Höhe der vereinbarten Versicherungssummen/Leistungsgrenzen. Diese variieren in ihrer Höhe. Sie können sie den einzelnen Leistungen entnehmen. Die Übernahme von Kosten für alle Leistungsfälle ist innerhalb eines Versicherungsjahres auf maximal 20.000 € begrenzt (Jahreshöchstentschädigung).
Über die Versicherungssummen/Leistungsgrenzen hinaus steht es Ihnen frei, den Dienstleister mit der Erbringung weitergehender Leistungen zu beauftragen. Diesen Betrag stellt Ihnen der Dienstleister dann gesondert in Rechnung. Nachfolgend werden die Leistungen im Detail beschrieben.
- A. Identity Protection Portal (IDP Portal)**
- 1. Wobei unterstützen wir?**
Sie möchten Ihre persönlichen Daten im Deep und Dark Web präventiv schützen lassen.
- 2. Welche Leistungen übernehmen wir?**
- 2.1 Online Monitoring mittels IDP Portal
Mithilfe unseres IDP Portals können Sie präventiv Ihre persönlichen Daten im Deep und Dark Web überwachen und suchen lassen (Online Monitoring). Das Portal dient als Frühwarnsystem, um Sie vor Daten-

missbrauch im Internet durch Dritte zu schützen.

Durch die Registrierung schließen Sie einen Nutzungsvertrag ab. Hierbei müssen Sie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Datenschutzerklärung akzeptieren. Diese finden Sie unter folgendem Link: <https://europ-assistance.myidentityprotectiononline.com>

2.1.1 Aktivierung und Nutzung

Sie als Versicherungsnehmer erhalten über einen Link per E-Mail Zugang zum Portal. Dort können Sie persönliche Daten eingeben (z.B. Namen, Adressen, Geburtsdaten, Telefonnummern, E-Mail-Adressen, Kreditkarten- und Kontonummern sowie Ausweisdaten). Nach diesen Daten wird dann regelmäßig im Deep und Dark Web gesucht, voll automatisiert und individuell.

2.1.2 Warnmeldungen und Monatsbericht

Bei einem Verdacht auf Datenmissbrauch erhalten Sie unverzüglich eine Warnmeldung per E-Mail. Zudem bekommen Sie einen Monatsbericht mit einer entsprechenden Übersicht.

Erhalten Sie eine Warnmeldung, können Sie sich bei unserer 24h-Experten-Hotline (Ziffer II. A. 2.2) über weitere Schritte beraten lassen, um (weiteren) Missbrauch zu verhindern.

2.2 24h-Experten-Hotline

Sie können an 365 Tagen im Jahr, 24 Stunden am Tag, ohne zusätzliche Kosten bei unserer 24h-Experten-Hotline zu folgenden Problemen anrufen:

- Login in das IDP Portal
- Warnmeldungen im IDP Portal
- Fragen zu Prävention und Erkennung von Identitätsdiebstahl
- Fragen zum Reputationsmanagement (Ziffer II. B.).

Als zusätzliche Soforthilfe stehen Ihnen die Antworten auf häufige Fragen (FAQ) im IDP Portal zur Verfügung.

2.3 Sicherheitslösungen für PC und Mobilgeräte

Für zusätzlichen Schutz bei Online-Aktivitäten können Sie über das Portal aktuelle Sicherheitslösungen auf PC und Mobilgeräte herunterladen. Die Anzahl der Downloads ist begrenzt. Details können Sie den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für das IDP Portal entnehmen.

B. Reputationsmanagement

1. Was ist versichert?

Versichert ist, wenn online verfügbare Informationen oder Daten über Sie durch das IDP Portal (Online Monitoring) oder auf sonstige Weise gefunden werden. Voraussetzung ist, dass sie nicht von Ihnen selbst in das Internet eingestellt wurden und Ihre Identität verfälschen oder diskreditieren.

2. Welche Leistungen und Kosten übernehmen wir?

Wir leisten ein Reputationsmanagement zur Löschung und Sperrung der Daten in folgenden Fällen:

2.1 Auffinden von Daten durch das IDP Portal (Online Monitoring)

Werden Daten durch das IDP Portal gefunden, wird im Rahmen eines Standardverfahrens in Ihrem Auftrag eine Nachricht (per E-Mail oder Brief) erstellt. Sie enthält die Aufforderung zur Löschung oder Sperrung der von Ihnen vorgegebenen Informationen. Die Nachricht wird dann an die verantwortliche Stelle (z.B. Internetseitenbetreiber und Suchmaschinenbetreiber) gesandt. Ist diese Maßnahme nicht erfolgreich, können Sie die Leistungen nach Ziffer II. B. 2.2 in Anspruch nehmen (Einschaltung eines spezialisierten Dienstleisters mit Kostenübernahme).

2.2 Auffinden von Daten in weiteren Fällen

Werden Daten unabhängig vom IDP Portal gefunden, wird das Reputationsmanagement durch einen spezialisierten Dienstleister erbracht, den wir Ihnen vermitteln.

Die Tätigkeiten des Dienstleisters umfassen:

- Kontaktaufnahme mit Betreibern von Internetseiten und Suchmaschinen, sofern die Kontaktdaten ermittelbar sind
- Onlineantrag beim Betreiber auf Entfernung der Daten
- Schriftliche Aufforderung zur Löschung oder Sperrung der Daten. Der

Anspruch auf Löschung bzw. Sperrung wird nicht geprüft. Die erfolgreiche Durchführung kann nicht gewährleistet werden.

- Auf Wunsch erhalten Sie per E-Mail Informationen über die durchgeführten Maßnahmen und die ermittelten Daten, auf Antrag inkl. Adressdaten.

Wir übernehmen die Kosten des Dienstleisters bis maximal 2.500 € pro Versicherungsfall und für maximal zwei Versicherungsfälle pro Versicherungsjahr.

C. Anti-Betrugs-Assistent (SCAM-Assist)

1. Wobei unterstützen wir?

Im Rahmen des Anti-Betrugs-Assistenten unterstützen wir Sie, wenn Sie bei Webseiten oder erhaltenen E-Mails und Anrufen ein Betrugsrisiko vermuten.

2. Welche Leistungen übernehmen wir?

Wir prüfen Absender, Webseitenadressen, Textinhalte und Telefonnummern. Sie erhalten eine Rückmeldung mit einer Einschätzung, ob ein Betrugsrisiko besteht. Eine Haftung für die Richtigkeit unserer Einschätzung übernehmen wir nicht.

D. Notfall-Bargeld auf Auslandsreisen (Cash Advance)

1. Was ist versichert?

Versichert ist, wenn Sie während einer privaten Auslandsreise aus folgenden Gründen in eine finanzielle Notlage geraten:

- Identitätsdiebstahl
- Verlust, Diebstahl, Raub und Missbrauch von Zahlungsmitteln und/oder Identitätsdokumenten.

2. Welche Leistungen und Kosten übernehmen wir?

2.1 Wir stellen den Kontakt zu Ihrer Hausbank her. Auch helfen wir bei der Übermittlung des von dieser zur Verfügung gestellten Betrages. Ist eine Kontaktaufnahme nicht binnen 24 Stunden möglich, stellen wir Ihnen bis maximal 1.500 € als unentgeltliches Darlehen zur Verfügung. Diesen Betrag müssen Sie einen Monat nach Auszahlung an uns zurückzahlen. Wir erheben keine Zinsen.

2.2 Auf Wunsch informieren wir Ihre Angehörigen oder Ihren Arbeitgeber, dass Sie sich in einer Notlage befinden.

2.3 Wir erstatten Ihnen die im Zusammenhang mit dem Schadensfall entstandenen Telefonkosten.

3. Was müssen Sie im Schadensfall beachten? Welche Obliegenheiten haben Sie?

Sie müssen

- den Schaden unverzüglich der Polizei anzeigen und uns einen Nachweis darüber einreichen
- im Falle der Inanspruchnahme eines Darlehens einen schriftlichen Darlehensvertrag unterzeichnen.

E. Schutz bei Interneteinkäufen

1. Was ist versichert?

1.1 Versicherungsschutz besteht für im Internet gekaufte Waren mit einem Kaufpreis ab 50 € pro Bestellung, die dem persönlichen (nicht dem gewerblichen oder beruflichen) Gebrauch dienen. Sie müssen in einem Zahlungsvorgang vollständig bezahlt worden sein (kein Ratenkauf oder Leasing). Als Waren gelten auch Veranstaltungstickets (z.B. Theater-, Musical- oder Konzertkarten). Versichert sind ebenfalls Privatkäufe (z.B. über Kleinanzeigen-Portale).

1.1.1 Nichtlieferung/Falschlieferung

Versichert ist die Nicht- oder Falschlieferung von über das Internet gekauften Waren.

1.1.1.1 Nichtlieferung

Eine Nichtlieferung liegt vor, wenn Sie als Käufer die Ware nach vollständiger Bezahlung nicht innerhalb von 30 Tagen nach Bestelldatum erhalten haben. Die Ursache hierfür

muss beim Versender liegen.

Eine Nichtlieferung liegt ebenfalls vor, wenn Sie Opfer eines sogenannten Fakeshops geworden sind. Über einen Fakeshop kann bei einem vermeintlichen Händler auf einer (vermeintlich) echten Online-Verkaufsplattform Ware zu häufig sehr günstigen Konditionen bestellt werden. Diese wird jedoch trotz Bezahlung per Vorkasse nicht oder zumindest nicht in der bestellten Qualität geliefert.

1.1.1.2 Falschlieferung

Eine Falschlieferung liegt vor, wenn eine andere als die im Kaufvertrag vereinbarte Ware geliefert wurde.

1.1.2 Lieferung beschädigter/zerstörter Ware

Versichert ist, wenn die Ware beschädigt oder zerstört bei Ihnen ankommt. Dies gilt nicht, wenn der Kauf einer beschädigten oder zerstörten Sache vereinbart wurde oder aus anderen Gründen keine Gewährleistungspflicht des Verkäufers besteht.

1.2 Versicherungsschutz besteht, wenn Sie bei der Anmietung einer Ferienwohnung/eines Ferienhauses Opfer eines sogenannten Fakeshops geworden sind. Über einen Fakeshop können bei einem vermeintlichen Anbieter auf einer (vermeintlich) echten Online-Verkaufsplattform Ferienwohnungen/Ferienhäuser zu häufig sehr günstigen Konditionen angemietet werden. Diese werden jedoch trotz Bezahlung per Vorkasse nicht bereitgestellt oder existieren nicht.

2. Welche Kosten übernehmen wir?

Wir erstatten Ihren Vermögensschaden bis zur Höhe des bezahlten Kaufpreises (Ziffer II. E. 1.1) oder bis zur Höhe der bezahlten Miete (Ziffer II. E. 1.2), jedoch maximal 5.000 € pro Versicherungsfall und maximal zwei Versicherungsfälle pro Versicherungsjahr. Ein Vermögensschaden liegt vor, wenn Sie durch das Schadensereignis weniger Geld haben als vorher. Für die Erstattung des Vermögensschadens bis zur Höhe des bezahlten Kaufpreises (Ziffer II. E. 1.1) ist Leistungsvoraussetzung, dass Sie nachweislich die Rechte, die Ihnen gesetzlich oder vertraglich zustehen (insbesondere Widerruf und Gewährleistungsrechte), zumindest außergerichtlich geltend gemacht haben, um

- bei Nicht- oder Falschlieferung eine neue Lieferung bzw. Lieferung des richtigen Gegenstands durch den Verkäufer zu erwirken
- bei Beschädigung der Ware durch Nachbesserung oder Nachlieferung des Verkäufers eine einwandfreie Ware zu erhalten
- bei Unterbleiben oder Fehlschlagen einer Nachbesserung oder Nachlieferung den Kaufpreis nach Rücktritt vom Vertrag oder im Wege des Schadensersatzes vom Verkäufer erstattet zu bekommen.

Eine angemessene Frist zur außergerichtlichen Geltendmachung muss erfolglos verstrichen sein oder die Geltendmachung darf nicht erfolgsversprechend sein.

3. Was ist nicht versichert, was ist ausgeschlossen?

3.1 Kein Versicherungsschutz besteht für Online-Verträge über

- Bargeld (auch Gold- und Silbermünzen), Schecks, alle sonstigen Wertpapiere
- Waren von Telefon- oder Internet Providern (z.B. subventionierte Mobiltelefone oder Tablets, SIM-Karten)
- Dienstleistungen (außer Veranstaltungstickets, Ziffer II. E. 1.1 und die Anmietung von Ferienwohnungen/Ferienhäusern in Zusammenhang mit Fakeshops, Ziffer II. E. 1.2), Downloads, (Software-)Lizenzen oder Urheber- und Markenrechte
- Strom, Gas, Pflanzen und Tiere
- Waffen
- Waren, die man nicht legal erwerben darf
- Kryptowährungen oder für Online-Kaufverträge, bei denen die Zahlung in Kryptowährungen erfolgt.

3.2 Ferner besteht kein Versicherungsschutz

- für entgangene Gewinne oder Zinsverluste
- für Kosten der Rechtsverfolgung, die Ihnen durch die Geltendmachung

Ihrer Ansprüche (z.B. Kaufvertragserfüllungs-, Gewährleistungs- oder Schadensersatzansprüche) entstehen

- wenn der Verkäufer bzw. der Marktplatz seinen Firmen- oder Wohnsitz nicht innerhalb der Europäischen Union, dem Europäischen Wirtschaftsraum, dem Vereinigten Königreich oder der Schweiz hat.

4. Was müssen Sie im Schadensfall beachten? Welche Obliegenheiten haben Sie?

Sie müssen Schäden durch Betrug unverzüglich der Polizei anzeigen und uns einen Nachweis darüber einreichen.

F. Schutz bei Internetverkäufen

1. Was ist versichert?

Versichert sind Sie als privater Verkäufer, wenn Sie Ware mit einem Verkaufspreis ab 50 € über ein Online-Portal zum Verkauf anbieten.

Folgende Voraussetzungen müssen kumulativ vorliegen:

- Sie wurden durch einen Dritten über die Identität des vermeintlichen Käufers getäuscht, indem dieser die Zugangsdaten des vermeintlichen Käufers zu einem Online-Portal rechtswidrig genutzt hat,
- Sie mussten dem vermeintlichen Käufer den bereits von diesem erhaltenen Kaufpreis erstatten,
- Sie haben die bereits versendete Ware nicht zurückerhalten,
- es ist Ihnen dadurch ein Vermögensschaden entstanden (ein Vermögensschaden bedeutet, dass Sie durch den Identitätsmissbrauch weniger Geld haben als vorher) und
- Sie haben keinen Anspruch gegenüber dem Betreiber des Online-Portals, z.B. aufgrund eines entsprechenden Verkäuferschutzes.

2. Welche Kosten übernehmen wir?

Wir erstatten Ihren Vermögensschaden bis zur Höhe des bezahlten Verkaufspreises, jedoch maximal 5.000 € pro Versicherungsfall und maximal zwei Versicherungsfälle pro Versicherungsjahr.

3. Was ist nicht versichert, was ist ausgeschlossen?

Kein Versicherungsschutz besteht

- für Verträge, die nach Ziffer II. E. 3.1 vom Versicherungsschutz ausgeschlossen sind
- wenn die Versendung der Ware bereits vor dem Erhalt der Gegenleistung erfolgte (z.B. vor der Gutschrift des Kaufpreises auf Ihrem Konto)
- wenn der Betreiber des Online-Portals seinen Firmensitz nicht innerhalb der Europäischen Union, dem Europäischen Wirtschaftsraum, dem Vereinigten Königreich oder der Schweiz hat.

4. Was müssen Sie im Schadensfall beachten? Welche Obliegenheiten haben Sie?

Sie müssen den Schaden unverzüglich der Polizei anzeigen und uns einen Nachweis darüber einreichen.

G. Juristische Erstberatung

1. Was ist versichert?

Versichert ist, wenn

- Sie Opfer von Cyber-Mobbing wurden.
Cyber-Mobbing ist die Belästigung, Bedrängung, Diffamierung oder Nötigung mittels elektronischer Kommunikationsmittel über das Internet, einschließlich des Diebstahls Ihrer virtuellen Identität, um in Ihrem Namen Dritte zu beleidigen.
- Sie im Internet aufgrund einer betrügerischen Kostenfalle einen Vertrag geschlossen haben. Hierbei handelt es sich um Internetangebote, die so trickreich gestaltet sind, dass deren Kostenpflichtigkeit nicht auf Anhieb erkennbar ist. Es kann sich dabei auch um Imitationen von Webseiten seriöser Anbieter handeln.
- Sie eine Abmahnung wegen eines angeblichen und offensichtlich unbegründeten Urheberrechtsverstoßes erhalten haben
- es zu Streitigkeiten aus Vertragsverhältnissen mit Providern über den

Internetzugang kommt

- Ihre persönlichen Daten rechtswidrig veröffentlicht werden (Ziffer II. B.)
- es zu Streitigkeiten bei der Durchsetzung Ihrer Ansprüche kommt, z.B. gegen ein Online-Portal (Ziffern II. E., F.).

2. Welche Leistungen und Kosten übernehmen wir?

- 2.1 Wir vermitteln Ihnen eine telefonische anwaltliche Erstberatung und übernehmen die Kosten. Sie können die Leistung zweimal pro Versicherungsjahr in Anspruch nehmen.
- 2.2 Genügt Ihnen die telefonische anwaltliche Erstberatung nicht, vermitteln wir Sie an einen Rechtsanwalt zur weiteren Beratung oder Vertretung. Die anfallenden Anwaltskosten übernehmen wir nicht.

H. Psychologische Erstberatung

1. Was ist versichert?

Versichert ist, wenn Sie Opfer von Cyber-Mobbing wurden oder psychische Beschwerden in Zusammenhang mit Spiel-, Handy- bzw. Online-Sucht haben, die eine psychologische Unterstützung notwendig machen.

2. Welche Leistungen und Kosten übernehmen wir?

Wir vermitteln Ihnen eine telefonische psychologische Erstberatung und übernehmen die Kosten. Sie können die Leistung zweimal pro Versicherungsjahr in Anspruch nehmen. Die Beratung umfasst auch Informationen zu weiteren Unterstützungsangeboten bzw. Empfehlungen zu Behandlungen.

I. Sperrung von Zahlungskarten und Konten

1. Was ist versichert?

Versichert sind der Verlust, Diebstahl und missbräuchliche Einsatz von privat genutzten Zahlungskarten. Zahlungskarten sind z.B. EC-Karte/Girokarte, Debitkarte, Kreditkarte.

2. Welche Leistungen übernehmen wir?

Wir beraten und unterstützen Sie bei der Sperrung von Zahlungskarten und Konten.

J. Wiederbeschaffung von Zahlungskarten und Dokumenten

1. Was ist versichert?

Versichert sind der Diebstahl und missbräuchliche Einsatz von

- 1.1 privat genutzten Zahlungskarten
Zahlungskarten sind z.B. EC-Karte/Girokarte, Debitkarte, Kreditkarte.
- 1.2 Identitätsdokumenten

Identitätsdokumente sind: Reisepass, Personalausweis, Führerschein. Voraussetzung ist, dass Ihre Zahlungskarte, z.B. aufgrund eines Identitätsmissbrauchs, gesperrt, ein Identitätsdokument missbräuchlich eingesetzt oder eine Zahlungskarte oder Identitätsdokument gestohlen wurde, auch ohne, dass bereits ein Identitätsmissbrauch vorlag.

2. Welche Kosten übernehmen wir?

Wir erstatten die Wiederbeschaffungskosten bis maximal 300 € pro Versicherungsfall, für maximal zwei Versicherungsfälle pro Versicherungsjahr.

3. Was müssen Sie im Schadensfall beachten? Welche Obliegenheiten haben Sie?

- Sie müssen nachweisen, dass
- Ihre Zahlungskarte gesperrt wurde
 - Ihr Identitätsdokument missbräuchlich eingesetzt wurde
 - Sie einen Diebstahl unverzüglich der Polizei angezeigt haben.

K. Finanzschutz nach Identitätsmissbrauch

1. Was ist versichert?

Versichert ist, wenn ein Dritter unberechtigt Ihre persönlichen Daten erlangt, damit Ihre Identität vortäuscht und sich auf diese Weise einen Vermögensvorteil verschafft. Dadurch entsteht Ihnen ein Vermögensschaden. Ein Vermögensschaden liegt vor, wenn Sie durch den Identitätsmissbrauch

weniger Geld haben als vorher.

Versichert ist, im Zusammenhang mit Ihren Privatkonten, z.B. der Missbrauch:

- Ihrer privat genutzten Zahlungskarte (z.B. EC-Karte/Girokarte, Debitkarte, Kreditkarte oder Kundenkarte mit Zahlungsfunktion)
- Ihrer Karten-/Kontodaten bei (Online-)Bezahlvorgängen
- beim bargeldlosen Bezahlen von Waren und Dienstleistungen sowie kontaktlosen Bezahlen (mittels sogenannter Near Field Communication NFC)
- bei Abhebungen an Geldautomaten z.B. durch manipulierte Kartenlesegeräte (Ausspähen von Kartendaten und PIN, Skimming)
- beim Telefon-Banking
- bei Lastschriftverfahren, Überweisungsaufträgen und Scheckeinlösungen
- beim Online-Banking oder E-Payment (Nutzung sonstiger Online-Bezahlsysteme mit Bank-Funktion, z.B. PayPal, Apple-Pay): Ein Dritter verschafft sich rechtswidrig während Ihres Online-Bankings bzw. Online-Bezahlvorgangs am eigenen Laptop/PC oder mobilen Endgerät (z.B. Tablet, Smartphone) Ihre persönlichen Daten
- durch Phishing: Mit Hilfe gefälschter Kommunikation in Textform (z.B. E-Mails, SMS, Webseiten) verschafft sich ein Dritter rechtswidrig Ihre vertraulichen Zugangs- und/oder Identifikationsdaten. Dies geschieht, indem Sie zu einer Handlung aufgefordert werden (Anklicken eines Links, Öffnen von Anhängen etc.). Anschließend begeht der Dritte unter Ihrer Identität betrügerische Aktivitäten meist finanzieller Art oder greift auf andere Online-Konten zu. Mehrere Schäden stellen hierbei einen Versicherungsfall dar, wenn sie auf einem Phishing-Angriff beruhen, bei dem der Dritte mehrere Zugangs- und Identifikationsdaten von Ihnen erlangt hat;
- durch Pharming: Sie werden auf eine betrügerische Webseite umgeleitet. Dort geben Sie arglos Ihre Daten ein. Ein Dritter erfasst die eingegebenen sensiblen Informationen wie Benutzernamen, Passwörter, Kreditkartendaten etc. Anschließend begeht der Dritte unter Ihrer Identität betrügerische Aktivitäten meist finanzieller Art oder greift auf andere Online-Konten zu. Mehrere Schäden stellen hierbei einen Versicherungsfall dar, wenn sie auf einem Pharming-Angriff beruhen, bei dem der Dritte mehrere Zugangs- und Identifikationsdaten von Ihnen erlangt hat.

2. Welche Kosten übernehmen wir?

Wir erstatten Ihren Vermögensschaden bis maximal 15.000 € pro Versicherungsjahr.

Voraussetzung ist, dass die Bank, der Kreditkarten- oder Zahlungskartenherausgeber, der Zahlungsdienstleister oder ein sonstiges Geldinstitut die Erstattung des Schadens (vollständig oder teilweise) rechtmäßig schriftlich abgelehnt hat - z.B., weil Sie Ihre Pflichten diesen gegenüber verletzt haben. Diese müssen den Sitz in Deutschland haben.

Wird der Schaden von der Bank, dem Kreditkarten- oder Zahlungskartenherausgeber, dem Zahlungsdienstleister oder sonstigem Geldinstitut erstattet, übernehmen wir die vereinbarte Selbstbeteiligung. Dies ist der Betrag, den Sie bei missbräuchlichem Einsatz Ihrer privat genutzten Zahlungskarte gemäß vertraglicher Vereinbarung an die Bank bzw. das Geldinstitut zahlen müssen.

3. Was ist nicht versichert, was ist ausgeschlossen?

Kein Versicherungsschutz besteht für Schadensfälle,

- 3.1 soweit die Daten, Karten oder Dokumente bereits vor Versicherungsabschluss in den Besitz bzw. die Kenntnis eines Dritten gelangt sind oder Ihnen bereits vor Versicherungsabschluss abhandengekommen sind. Dies gilt auch, wenn Ihnen der Verbleib nicht (mehr) bekannt ist;
- 3.2 die Sie in betrügerischer Absicht ermöglicht oder vorsätzlich herbeigeführt haben (z.B. durch vorsätzliche Bekanntgabe der personalisierten Sicherheitsmerkmale wie PIN, TAN, digitale Signatur)
- 3.3 die nur deshalb entstehen, weil Sie die Prüfung und Feststellung einer nicht autorisierten Zahlung vorsätzlich nicht rechtzeitig durchgeführt oder veranlasst haben (gesetzliche Ausschlussfrist von derzeit 13 Monaten, § 676b Abs. 2 BGB);
- 3.4 die durch den Verlust von Bargeld, elektronisch gespeichertem Geld, Punkten aus Bonusprogrammen (z.B. Payback-Punkte), von virtuellen Zahlungsmitteln (z.B. Bitcoins) oder von NFTs (Non-Fungible Tokens:

- digitale Vermögenswerte) aus Ihrem Eigentum entstehen;
- 3.5 im Zusammenhang mit Abrechnungen von Telefon- oder Internetprovidern
- 3.6 die als mittelbare Folge einer missbräuchlichen Verfügung entstanden sind, z.B. entgangene Gewinne oder Zinsverluste oder Ihnen entstandene Kosten der Rechtsverfolgung
- 3.7 die einer mitversicherten Person durch eine missbräuchliche Verfügung von Ihnen oder einer anderen mitversicherten Person entstehen
- 3.8 die Ihnen durch eine missbräuchliche Verfügung von einer mitversicherten Person entstehen.

4. Was müssen Sie im Schadensfall beachten? Welche Obliegenheiten haben Sie?

Sie müssen

- den Schaden unverzüglich der Polizei anzeigen und uns einen Nachweis darüber einreichen
- uns unverzüglich ein Verzeichnis abhanden gekommener Sachen, Daten und Vermögenswerte zur Verfügung stellen
- uns die schriftliche Ablehnung der Schadenserstattung durch die Bank, den Kreditkarten- oder Zahlungskartenherausgeber, den Zahlungsdienstleister oder das sonstige Geldinstitut zukommen lassen.

L. IT-Assistance

1. Wobei unterstützen wir? Welche Leistungen übernehmen wir?

1.1. IT-Experten-Hotline

1.1.1 Wobei unterstützen wir?

Sie benötigen Hilfe im alltäglichen privaten Umgang mit Computern, Smartphones oder sonstiger Heimelektronik.

1.1.2 Welche Leistungen übernehmen wir?

1.1.2.1 Telefonische Unterstützung

Mit unserer IT-Experten-Hotline steht Ihnen rund um die Uhr ein Ansprechpartner zur Verfügung.

Wir bieten Ihnen Unterstützung und Beratung zu folgenden Themen:

- alltäglicher Umgang mit Hard- und Software inkl. unterhaltungselektronischer Geräte
- neue Hard- und Software
- Installation und Konfiguration neuer Hardware (z.B. Drucker, Scanner)
- Leistungssteigerung der Hardware
- (De-)Installation von Software, Updates und Servicepacks
- Software-Downloads
- Software-Updates
- Konfiguration des Betriebssystems und von Anwendungen (Apps).

Bei Softwareproblemen können wir in der Regel nur dann helfen, wenn es sich um Software handelt, deren Einsatz im privaten Bereich üblich ist. Server-Anwendungen und Betriebssysteme sowie Software, die üblicherweise für den gewerblichen Bereich entwickelt wurden, können nicht von uns unterstützt werden.

1.1.2.2 Remote-Unterstützung

Reicht die telefonische Beratung und Unterstützung nicht aus, versuchen wir, Ihnen über einen Remote-Zugriff (Wartung per Fernsteuerung) zu helfen. Dabei schaltet sich ein IT-Experte mittels eines Links auf das Gerät (z.B. Computer, Mobilgerät) auf. Vor dem Remote-Zugriff auf die Hardware müssen Sie Sicherungskopien der auf dem Gerät gespeicherten Daten und Software auf einem externen Datenträger anfertigen. Für Datenverlust übernehmen wir keine Haftung. Ferner müssen Sie die Originalsoftware bereithalten und dafür sorgen, dass Sie über die erforderliche Lizenz des Herstellers verfügen.

1.2 Green IT-Assistance

1.2.1 Wobei unterstützen wir?

Sie möchten den Energieverbrauch Ihres unterhaltungselektronischen Gerätes senken oder benötigen Tipps zu Entsorgung und Neukauf.

1.2.2 Welche Leistungen übernehmen wir?

Mit unserer IT-Experten-Hotline steht Ihnen rund um die Uhr ein Ansprechpartner zur Verfügung.

Sie erhalten Unterstützung und Beratung zu folgenden Themen:

1.2.2.1 Senkung des Energieverbrauchs durch

- Konfiguration diverser Parameter wie z.B. Bildschirmhelligkeit, Farbanzeige, Standby-Modus
- Entfernung von nicht-relevanten Hintergrundprogrammen und -applikationen
- Optimierung von Auto-Start-Software/-Programmen und Outbound-Benachrichtigungen
- Beratung zum optimalen Laden eines Geräts, nachhaltiger Verwendung im Alltag etc.

1.2.2.2 Entsorgung und Neukauf

- Nachhaltige Entsorgung von Akkumulatoren und/oder Geräten
- Richtige Datenlöschung bei Verkauf oder Entsorgung eines Geräts
- Alternativen zur Entsorgung (Reparatur, Ersatzteilbeschaffung etc.)
- Neuanschaffung eines Geräts unter Berücksichtigung umweltfreundlicher Aspekte.

1.3 Cloud zur Online-Datensicherung

1.3.1 Wobei unterstützen wir?

Sie möchten Ihre Daten in einer Online-Cloud speichern bzw. sichern.

1.3.2 Welche Leistungen übernehmen wir?

1.3.2.1 Online-Cloud

- Wir stellen Ihnen über einen Link den Zugang zu einer Online-Cloud eines Kooperationspartners für maximal drei versicherte Personen zur Verfügung. Die Speicherkapazität beträgt pro Nutzer 10 GB. Der Vertrag kommt zwischen Ihnen und dem Cloud-Anbieter zustande. Die Kosten übernehmen wir.
- Wir haben keinen Zugriff auf die im Rahmen der Online-Datensicherung verarbeiteten beziehungsweise gespeicherten Daten, ebenso wenig auf die entsprechenden Benutzer- und Zugangsdaten. Die sichere Verwahrung der Zugangsdaten für den Zugriff auf die Online-Datensicherung liegt in Ihrer Verantwortung. Wir übernehmen diesbezüglich keinerlei Haftung.
- Im Falle einer Kündigung Ihres Versicherungsvertrages steht es Ihnen frei, weiter auf eigene Kosten die Daten bei dem Cloud-Anbieter zu speichern. Andernfalls wird der Zugang zur Cloud acht Wochen nach Vertragsende gesperrt.
- Sie müssen geeignete Sicherungskopien anfertigen und sicherstellen, dass Sie über die notwendige Software beziehungsweise Lizenz verfügen, die zur Erbringung der Serviceleistungen erforderlich ist.
- Alternativ haben Sie die Möglichkeit, einen eigenen Cloud-Anbieter auszuwählen. Die Kosten für den Cloud-Anbieter Ihrer Wahl werden von uns nicht übernommen.

1.3.2.2 IT-Experten-Hotline

- Unsere IT-Experten-Hotline unterstützt und berät Sie
- bei der Registrierung für den Zugang zur Online-Cloud
 - bei der Einrichtung und Inbetriebnahme
 - zu einer empfehlenswerten Sicherungsstrategie.
- Wir übernehmen keine Haftung für den Verlust oder die

Beschädigung von Daten durch nicht sachgemäße Verwendung der Online-Datensicherung.
Wir haften auch nicht für Schäden, deren Ursachen nicht in unserem Einflussbereich liegen.

1.4 Hilfe bei Cyber-Security

1.4.1 Wobei unterstützen wir?

Sie benötigen Unterstützung beim Umgang mit den allgemeinen Gefahren des Internetgebrauchs.

1.4.2 Welche Leistungen übernehmen wir?

Unsere IT-Experten-Hotline berät Sie zu folgenden Themen:

- Umgang mit Cyber-Mobbing
Cyber-Mobbing ist die Belästigung, Bedrängung, Diffamierung oder Nötigung mittels elektronischer Kommunikationsmittel über das Internet, einschließlich des Diebstahls Ihrer virtuellen Identität, um in Ihrem Namen Dritte zu beleidigen.
- Umgang mit Cybercrime
Bei Cybercrime handelt es sich insbesondere um Betrug im Internet, wie z.B. das Ausspähen von Passwörtern oder Zugangsdaten („Phishing“) oder Identitätsdiebstahl.
- Cyber-Risiko
Beurteilung, ob ein Cyber-Risiko vorliegt und welche weiteren Schritte unternommen werden können (z.B. Unterstützung bei der Löschung von Profilen, Accounts, Daten oder Fotos sowie bei der Sperrung von Zugängen, Änderung von Passwörtern oder Zugangsdaten)
- Umgang mit Social Media (z.B. welche Daten gebe ich preis)
- Verhalten beim Online-Shopping
- Einrichtung eines beschränkten Zugriffs (z.B. Kindersicherung, zwei Faktor Authentifizierung).

Die IT-Experten-Hotline unterstützt Sie bei maximal 12 Problemstellungen pro Versicherungsjahr.

2. Wobei unterstützen wir nicht?

- 2.1 Wir erbringen keine Serviceleistungen vor Ort.
- 2.2 Ausgeschlossen ist die Inanspruchnahme von Serviceleistungen, wenn
 - die Ursache des Problems vor Vertragsbeginn liegt
 - das Problem auf einen absichtlichen Fehlgebrauch der Hard- und Software zurückzuführen ist.

3. Wann haften wir nicht?

- 3.1 Eine Zusage oder Erfolgsgarantie zur Lösung des jeweiligen Problems können wir nicht geben.
- 3.2 Wir übernehmen keine Haftung für Schäden (einschließlich Datenverlust), die durch eine von uns nicht zu vertretende Fehlbedienung von Hard- oder Software durch Sie auftreten.
- 3.3 Wir übernehmen keine Garantie, Gewährleistung oder Haftung für die Funktionstüchtigkeit von zu installierender Hard- oder Software. Empfehlen wir Ihnen eine Software, so kommt der Software-Lizenzvertrag ausschließlich zwischen Ihnen und dem Hersteller zustande.

M. Digitaler Nachlass

1. Wobei unterstützen wir?

Sie bzw. Ihre Erben benötigen Unterstützung im Zusammenhang mit dem digitalen Nachlass. Digitaler Nachlass sind Daten eines Nutzers im Internet, die nach dessen Tod weiter bestehen. Solche Daten können z.B. sein:

- Profile in sozialen Netzwerken
- Profile in Partnervermittlungsbörsen
- E-Mail-Konten
- Online-Banking-Konten
- Konten bei Online-Bezahldiensten (z.B. Paypal)
- Blogs
- Domainnamen
- Webseiten.

2. Welche Leistungen übernehmen wir?

2.1 Vorsorge

Wir unterstützen und beraten Sie bei der Bestandsaufnahme von Online-Mitgliedschaften, Profilen und sonstigen Online-Aktivitäten. Wir stellen Ihnen eine Checkliste mit möglichen digitalen Konten zur Verfügung, die Sie befüllen können. Auch Benutzernamen und Zugangsdaten können dort festgehalten werden. Wir beraten Sie zu sicheren Aufbewahrungs- und Verwaltungsmöglichkeiten dieser Liste, z.B. durch Weitergabe in physischer Form an eine vertraute Person, Testamentshinterlegung beim Notar, Aufbewahrung in einem Safe oder mittels verschlüsseltem USB-Stick bzw. digitalem Tresor.

2.2 Digitaler Tresor

Wir stellen einer der versicherten Personen einen digitalen Tresor als sicheren Aufbewahrungsort für wichtige Dokumente, Fotos, Passwörter etc. zur Verfügung. Dafür stellen wir einen Cloud-Zugang bereit und richten ihn ein. Sie erhalten eine Aktivierungs-E-Mail mit den Zugangsdaten. Die Speicherkapazität für den digitalen Tresor beträgt 10 GB. Auf Wunsch unterstützen wir Sie bei der Anwendung, z.B. Datenablage, Funktionen, Einrichten der Cloud-App auf dem Smartphone, Synchronisation, Freigabe für andere Person(en). Nach dem Todesfall des Versicherungsnehmers bleibt der Cloud-Zugang noch sechs Monate ab Meldungsdatum aktiv.

Wir haben keinen Zugriff auf die im Rahmen der Online-Datensicherung verarbeiteten beziehungsweise gespeicherten Daten, ebenso wenig auf die entsprechenden Benutzer- und Zugangsdaten. Die sichere Verwahrung der Zugangsdaten für den Zugriff auf die Online-Datensicherung liegt in Ihrer Verantwortung. Wir übernehmen diesbezüglich keinerlei Haftung.

2.3 Verwaltung nach Todesfall

Wir unterstützen die Erben bei der digitalen Nachlassverwaltung, z.B. in Bezug auf die Kontaktaufnahme mit den jeweiligen Stellen, um den Todesfall zu melden.

Ist eine Bestandsliste der genutzten Onlinekonten nicht vorhanden, recherchieren und beraten wir zu Möglichkeiten der Ermittlung von bestehenden Onlinekonten bzw. Onlineverträgen. Wir stellen Informationen zu gängigen User Portalen zur Verfügung.

2.4 Weiterbestehen, Verwendung und Nutzung

Wünschen die Erben das Fortbestehen des Onlinekontos bzw. die weitere Nutzung des Onlinedienstes, der Webseite oder des Blogs, kontaktieren wir hierfür den jeweiligen Kundensupport.

2.5 Löschung

Wünschen die Erben die Löschung des Onlinekontos bzw. die Beendigung der Nutzung des Onlinedienstes, der Webseite oder des Blogs, helfen wir mit Informationen zum Kundensupport weiter. Zudem stellen wir Informationen zur richtigen und sicheren Datenlöschung aus den Netzwerken zur Verfügung.

N. Datenrettung, Wiederherstellung der Bereitschaft des Betriebssystems, Ersatzgerät

1. Was ist versichert?

Versichert ist, wenn privat genutzte Daten oder Dateien verloren gegangen sind oder so beschädigt wurden, dass sie nicht mehr lesbar sind. Voraussetzung ist, dass der Verlust/die Beschädigung durch Computerviren, Trojaner, Würmer oder ähnliche Schadsoftware hervorgerufen wurde und dass Sie Eigentümer oder Leasingnehmer des betroffenen Datenträgers sind.

2. Welche Leistungen und Kosten übernehmen wir?

2.1 Software zur Datenrettung

Wir stellen Ihnen über einen Dienstleister Software zur Datenrettung für einen Computer nebst zugehöriger Lizenz zur Verfügung. Können die Daten nicht wiederhergestellt werden, unterstützen wir Sie gemäß Ziffer II. N. 2.2.

2.2 Datenherstellung durch Dienstleister/Datenrettungslabor

Wir organisieren innerhalb Deutschlands die Verbringung des Datenträgers/der Festplatte/des Gerätes mit den zu rettenden Daten zum

Dienstleister bzw. in ein Datenrettungslabor. Dort wird eine Diagnose erstellt, ob und in welchem Umfang eine Datenrettung möglich ist, und ggf. die Datenrettung durchgeführt. Eine erfolgreiche Rettung oder Wiederherstellung der Daten wird nicht garantiert.

2.3 Wiederherstellung der Bereitschaft des Betriebssystems

Unser Dienstleister kümmert sich bei Bedarf auch um die Wiederherstellung der Bereitschaft des Betriebssystems des Endgerätes, auf dem sich die zu rettenden Daten befanden. Voraussetzung ist, dass ihm das Gerät im Rahmen der Datenrettung zugeschickt wurde. Bevor der Dienstleister aktiv wird, prüft er, ob die Betriebsbereitschaft des Gerätes überhaupt wiederhergestellt werden kann. Ist dies der Fall, spielt er ein kompatibles Betriebssystem auf. Alternativ setzt er das Gerät auf die Werkseinstellungen zurück (Auslieferungszustand). Ansonsten erhalten Sie die geretteten Daten auf einem externen Speichermedium zurück. Die individuelle Einrichtung, z.B. von Zusatzsoftware oder die Eingabe von Lizenzschlüsseln, muss durch Sie selbst erfolgen.

2.4 Unterstützung bei der individuellen Einrichtung oder bei Datenübertragung

Sie benötigen bei der individuellen Einrichtung oder Übertragung der geretteten Daten von der externen Festplatte/dem externen Speichermedium Hilfe. Dann steht Ihnen ein Telefonsupport des Dienstleisters zur Verfügung (max. 30 Minuten).

Wir übernehmen die Kosten für die Datenrettung und die Wiederherstellung der Bereitschaft des Betriebssystems (Ziffern II. N. 2.1 - 2.4) bis insgesamt maximal 2.500 € (inkl. Lizenz für die Datenrettungssoftware) pro Versicherungsfall, für maximal zwei Versicherungsfälle pro Versicherungsjahr.

2.5 Mietkosten für Ersatzgerät

Wir haben die Datenrettung/Wiederherstellung der Bereitschaft des Betriebssystems veranlasst. Dies kann nicht innerhalb von fünf Tagen abgeschlossen werden. Hierfür maßgeblich ist der Zugang des Geräts/Speichermediums beim Dienstleister. Dann können Sie ein Ersatzgerät anmieten. Hierfür erstatten wir die Mietkosten ab dem sechsten Tag bis zur geschuldeten Versicherungsleistung.

Die Mietkosten für ein Ersatzgerät erstatten wir ebenfalls, wenn eine gehackte Festplatte zur Polizei gesendet werden muss und das Gerät daher nicht zur Verfügung steht.

Wir erstatten je Versicherungsfall bis maximal 250 €, für maximal zwei Versicherungsfälle pro Versicherungsjahr.

3. Was ist nicht versichert, was ist ausgeschlossen?

Der Versicherungsschutz ist ausgeschlossen

- für Daten oder Dateien, die auf externen Speichermedien wie z.B. USB-Sticks, Disketten (Floppy), Flash-/Speicherkarten, CD-R/CD-RW/DVD, Bändern (Tapes) sowie auf Raid/IDE/SCSI-Systemen gespeichert sind
- für Daten oder Dateien, die strafrechtlich relevanten Inhalt haben oder die Sie unbefugt besitzen
- für Daten oder Dateien, die Sie auf einem Backup- oder Installationsmedium vorhalten
- für Schäden/Datenverluste aufgrund von Kumulschäden: Dies sind Cyber-Attacken, die sich innerhalb weniger Tage (oder schneller) landesweit/länderübergreifend verbreiten. Dies geschieht durch andere bereits befallene Computer. Die Computerviren werden zum Schadenszeitpunkt von gängigen Antivirenprogrammen nicht erkannt oder infizieren nicht mehr unterstützte Betriebssysteme.