

### **Inanspruchnahme der Leistung**

Zur Inanspruchnahme der einzelnen Leistungen im Rahmen des Sicherheitspakets ist der Abschluss einer Rahmenvereinbarung Voraussetzung. Mit Abschluss der Rahmenvereinbarung werden einzelne Leistungen gemäß der jeweils aktuellen Leistungsbeschreibung dem Kunden der Sparkasse Aachen – nachfolgend Kunde genannt – von der Sparkasse Aachen bzw. ihren Vertragspartnern direkt erbracht bzw. bereitgestellt. Nach Maßgabe der nachfolgend beschriebenen Grundsätze können die gemäß Vereinbarung genannten Kunden einzelne Leistungen je nach Art gemäß der jeweils aktuellen Leistungsberechtigung in Anspruch nehmen.

1) Telefonisch: Service-Center, Telefon: +49 241 444-5656. Um über die Service-Nummer Aufträge und sonstige Mitteilungen übermitteln zu können, benötigt der Kunde seine Girokontonummer sowie das Kennwort. Das Kennwort kann der Kunde frei wählen und muss es in der Rahmenvereinbarung festlegen. Zur Auftragsannahme im Service-Center muss sich der Kunde durch Nennung seiner Kontonummer und seines Kennworts legitimieren. Ohne korrekte Legitimation kann der Kunde im Interesse seiner eigenen Sicherheit keine Aufträge telefonisch übermitteln.

2) Schriftlich: Zur Inanspruchnahme bestimmter Leistungen bedarf es zusätzlich einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung mit dem Vertragspartner, der die Leistung erbringt. Die Inhalte dieser Vereinbarung können andere als die im Rahmen dieser Vereinbarung geltenden Geschäftsbedingungen der Sparkasse Aachen enthalten.

### **Abrechnung von Leistungen**

Die Sparkasse Aachen tritt bei den Sicherheitsleistungen nur als Vermittler auf. Der Kunde ermächtigt die Sparkasse Aachen, die Beträge, die im Zusammenhang mit den zusätzlich genutzten Leistungen anfallen, die nur durch Kundenauftrag entstehen können und die nicht direkt beglichen werden, durch Lastschrift von seinem Girokonto (Komfort-Konto) bei der Sparkasse Aachen einzuziehen.

### **Änderung des Leistungsumfangs**

Die Sparkasse Aachen ist berechtigt, Inhalte und Bestandteile des Sicherheitspakets sowie der einzelnen Leistungsangebote Dritter einseitig zu erweitern oder einzuschränken. Die Sparkasse Aachen wird dem Kunden rechtzeitig Änderungen des Leistungsumfangs mit dem Kontoauszug oder durch gesonderte Mitteilung bekannt geben. Die Sparkasse Aachen ist weiterhin berechtigt, Versicherungsleistungen im Rahmen des bestehenden Pakets zu erweitern, einzuschränken oder herauszunehmen. Der Kunde wird spätestens zwei Monate vor Eintreten der Änderung schriftlich informiert. Die Sparkasse Aachen ist ebenfalls berechtigt, die Vereinbarung gegenüber dem Kunden zu kündigen, wenn ihr die Erfüllung aus rechtlichen Gründen nachträglich unmöglich werden sollte. In allen vorgenannten Fällen sind Schadensersatzansprüche gegen die Sparkasse Aachen ausgeschlossen.

### **Auftragsbearbeitung**

Die der Sparkasse Aachen im Rahmen dieses Sicherheitspakets übertragenen Aufträge werden mit kaufmännischer Sorgfalt bearbeitet. Muss die Auftragsausführung aufgrund von Unklarheiten, z. B. nicht vollständig ausgefüllten Anträgen/Formularen, zurückgestellt werden, wird der Kunde hierüber unverzüglich telefonisch oder schriftlich informiert. Die Sparkasse Aachen behält sich in diesem Fall die Einholung einer Bestätigung vor Auftragsausführung vor.

### **Sorgfaltspflichten**

Die Zahlungsansprüche der Sparkasse Aachen und ihrer Vertragsunternehmen, die ihnen gegen den Kunden zustehen, werden geltend gemacht, indem das in der Vereinbarung ge-

nannte Girokonto belastet wird. Der Kunde muss gewährleisten, dass das Girokonto die erforderliche Deckung aufweist. Zur Gewährleistung eines reibungslosen Ablaufs hat der Kunde etwaige Adressänderungen unverzüglich der Sparkasse Aachen mitzuteilen.

### **Ändern des Kennworts**

Jeder Kunde kann sein Kennwort jederzeit in der Sparkasse Aachen ändern lassen.

### **Haftung der Sparkasse Aachen**

Die Sparkasse Aachen trägt die Schäden, die dem Kunden aus Übermittlungsfehlern, Missverständnissen oder Irrtümern bei der Abwicklung der Aufträge entstehen, nur in dem Maße, soweit sie ein Verschulden trifft. Für Schäden durch Fehlleistungen und Verzögerungen haftet die Sparkasse Aachen im Rahmen des von ihr zu vertretenden Verschuldens nur in dem Maße, wie sie im Verhältnis zu anderen Ursachen an der Entstehung des Schadens mitgewirkt hat. Für Mängel der Leistungserbringung der Vertragsunternehmen und/oder Schäden infolge ihrer Leistungserbringung haftet die Sparkasse Aachen nicht, sofern sie diese nicht selbst schuldhaft (mit)verursacht hat. Sie ist für deren Leistungen lediglich Vermittlerin, Einwände oder Ansprüche aus der Beziehung zu dem jeweiligen Vertragsunternehmen sind unmittelbar bei diesen geltend zu machen. Für die Nichterreichbarkeit des Service-Centers, insbesondere für den Fall, dass es vorübergehend oder auf Dauer aus technischen Gründen nicht erreichbar ist, haftet die Sparkasse Aachen nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.

### **Haftung des Kunden**

Verletzt der Kunde seine Sorgfaltspflichten grob schuldhaft, so hat er den daraus resultierenden Schaden zu tragen. Dies ist z. B. der Fall, wenn der Kunde sein Kennwort unberechtigten Personen mitteilt, vorsätzlich oder grob fahrlässig in sonstiger Weise zur Kenntnis gelangen lässt oder er bei Verdacht, dass eine unberechtigte Person Kenntnis von seinem Kennwort hat, sein Kennwort nicht ändert. Der Kunde haftet nicht für Schäden, die nach erfolgter Änderung des Kennworts durch eine unberechtigte Auftragserteilung entstanden sind. Eine Schadensübernahme durch die Sparkasse Aachen setzt eine Strafanzeige des Kunden voraus.

### **Sicherheitshinweise**

Zur Vermeidung von Missbrauch bei der telefonischen Auftragserteilung hat der Kunde insbesondere darauf zu achten, dass er bei der Nennung seiner Kontonummer und seines Kennworts nicht abgehört wird.

### **Kündigungsrecht**

#### **1) Ordentliche Kündigung:**

Sowohl der Kunde als auch die Sparkasse Aachen kann die Vereinbarung oder einzelne Vertragsverhältnisse im Rahmen der Vereinbarung jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen, soweit keine abweichenden Vorschriften oder anderweitigen Vereinbarungen dem entgegenstehen. Kündigt die Sparkasse Aachen die Vereinbarung, so wird sie den berechtigten Belangen des Kunden angemessen Rechnung tragen, insbesondere nicht zur Unzeit kündigen.

#### **2) Kündigung aus wichtigem Grund:**

Ungeachtet anderweitiger Vereinbarungen kann sowohl der Kunde als auch die Sparkasse Aachen die Vereinbarung oder einzelne Vertragsverhältnisse im Rahmen der Vereinbarung jederzeit fristlos kündigen, wenn ein wichtiger Grund vorliegt, aufgrund dessen dem Kündigenden die Fortsetzung der Geschäftsbeziehung nicht zugemutet werden kann. Für die Sparkasse Aachen ist ein solcher Kündigungsgrund insbesondere dann gegeben, wenn der Kunde das Girokonto überwiegend nicht zur Abwicklung für private Zwecke, sondern für geschäft-

liche und unternehmerische Zahlungsvorgänge nutzt. Mit Beendigung des Vertragsverhältnisses wird die Sparkasse Aachen den Zugang zum Service-Center sperren.

**3) Rechtsfolgen bei Kündigung:**

Die Kündigung der Vereinbarung hat grundsätzlich die gleichzeitige Beendigung der Vertragsverhältnisse über die einzelnen Leistungen zur Folge, soweit dies vertraglich vereinbart ist. Eventuell in Abwicklung befindliche Einzelleistungen können noch erbracht werden. Der Kunde ist außerdem verpflichtet, die Sparkasse Aachen insoweit von allen für ihn oder in seinem Auftrag übernommenen Verpflichtungen zu befreien.

**4) Kündigung des Girokontos:**

Die Auflösung oder Kündigung des Girokontos hat gleichzeitig den sofortigen Verlust der Ansprüche aus den Sicherheitsleistungen zur Folge.

**Datenschutz**

Zur Abwicklung der Sicherheitsleistungen bedient sich die Sparkasse Aachen derzeit eines Kooperationspartners (zurzeit Mehrwert Servicegesellschaft mbH, Hansaallee 199, 40549 Düsseldorf). Der Kunde erklärt sich einverstanden, dass seine zur Leistungserbringung durch Kundenauftrag notwendigen Daten gespeichert werden. Der Kooperationspartner hat sich gegenüber der Sparkasse Aachen zum Schutz der Daten nach dem Bundesdatenschutzgesetz verpflichtet. Bei den Daten handelt es sich ausschließlich um Kunden- und Kontodaten sowie sonstige zur Vertragserfüllung notwendige Daten. In diesem Rahmen entbindet der Kunde die Sparkasse Aachen zugleich vom Bankgeheimnis. Das Einverständnis zur Datenweitergabe und zur Datenspeicherung kann vom Kunden jederzeit mit zukünftiger Wirkung widerrufen werden. Bei einem Widerruf kann die Sparkasse Aachen die Sicherheitsleistungen nicht mehr erbringen.

**Service-Center**

Sparkasse Aachen  
Service-Center  
Postfach 50 03 43  
52087 Aachen  
Telefon: +49 241 444-5656  
[www.sparkasse-aachen.de/komfort](http://www.sparkasse-aachen.de/komfort)

## Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Leistungen Schutz für alle Zahlungskarten und Handykartenschutz (Stand: Juli 2014)

Seite 1/1

Der Vertrag zum Zahlungskarten- und Handykartenschutz zwischen der Mehrwert Servicegesellschaft mbH (nachfolgend MWSG) und dem Kunden kommt zustande

- mit Eingang des vom Kunden unterschriebenen Registrierungsboogens bei der MWSG
- durch Registrierung der Daten durch den Kunden im geschlossenen Bereich des Online-Portals und/oder
- mit der vom Kunden veranlassenen Datenübermittlung der Kartendaten (SparkassenCard oder Kreditkarte) durch die kontoführende Sparkasse.

### § 1 Registrierung, Verifikation und Aktualisierung der Kundendaten

Nach Vertragsabschluss registriert die MWSG die vom Kunden wahrheitsgemäß und korrekt mitgeteilten Daten seiner Kreditkarten, Zahlungskarten deutscher Emittenten und Handydaten soweit diese vom Kunden zur Registrierung freigegeben wurden bzw. soweit diese der MWSG bereits vorliegen. Der Kunde verpflichtet sich, jede Änderung seiner Anschrift sowie jede Veränderung seiner vorgenannten Daten unverzüglich der MWSG mitzuteilen.

### § 2 Bevollmächtigung der MWSG

Der Kunde bevollmächtigt die MWSG im Falle eines der MWSG mitgeteilten Abhandenkommens seiner registrierten Zahlungs- oder Handykarten, sei es infolge einer Straftat oder durch sonstigen Verlust, in seinem Namen die jeweiligen Aussteller über erforderliche Sperraufträge zu informieren und die Anträge auf Ausstellung von Ersatzkarten weiterzuleiten.

### § 3 Verhalten im Schadensfall

Erlangt der Kunde Kenntnis vom Abhandenkommen seiner registrierten Zahlungs- oder Handykarte, informiert er die MWSG hierüber unverzüglich. Sofern Zahlungskarten aufgrund einer widerrechtlichen Tat abhandengekommen sind, hat der Kunde in eigener Verantwortung zusätzlich eine Verlustanzeige bei der Polizei zu erstatten. Die MWSG wird nach Erhalt einer Verlustmeldung des Kunden sämtliche durch den Verlust betroffenen Aussteller über erforderliche Sperraufträge des Kunden informieren und die Anträge auf Ausstellung von Ersatzkarten - sofern möglich - weiterleiten. Der Kunde genügt der für Zahlungskarten geltenden Haftungsbefreiung des jeweiligen Kartenausstellers, indem er der MWSG jeden Schaden unverzüglich anzeigt. Die im Verhältnis zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Zahlungskarten- oder Handykartenaussteller jeweils bestehenden Haftungsregelungen bleiben im Übrigen unberührt.

### § 4 Haftung der MWSG

Die MWSG haftet nicht, wenn und soweit die Bearbeitung einer Verlustmeldung nicht ordnungsgemäß ausgeführt werden kann, weil der Kunde die zur ordnungsgemäßen Erbringung der Dienstleistung erforderlichen Daten nicht unverzüglich bzw. unvollständig oder unzutreffend übermittelt hat oder es versäumt hat, der MWSG Änderungen der bei ihr registrierten Daten rechtzeitig mitzuteilen.

Die MWSG haftet nicht für Verfügungen Dritter, die aufgrund nicht rechtzeitiger und ordnungsgemäßer Meldung eines Zahlungskarten- oder Handykartenverlustes oder durch den nicht ordnungsgemäßen Umgang mit Karten und PIN-Nummern seitens des Kunden entstehen.

Die MWSG haftet im Rahmen des Zahlungskartenschutzes nicht für fehlerhafte Daten, resultierend aus der Datenübermittlung zwischen der kontoführenden Sparkasse und der MWSG, oder

für Fehler bei Weiterleitung der Kundenaufträge durch die Kartenaussteller.

Die MWSG haftet nicht für unrechtmäßigen Zugang Dritter zu registrierten Daten durch nicht ordnungsgemäßen Umgang mit Benutzernamen und Kennwort seitens des Kunden. Die MWSG haftet nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.

### § 5 Datenspeicherung und Datenschutz

Die MWSG erhebt, verarbeitet und nutzt unter Einhaltung der geltenden Rechtsvorschriften die Daten, die ihr zur Registrierung von Zahlungskarten, Handykarten, Dokumenten oder Elektrohaushaltsgeräten übermittelt wurden. Die MWSG behandelt alle vom Kunden erhaltenen Angaben streng vertraulich und verwendet diese Angaben nur, wenn und soweit dies zur Erfüllung der von der MWSG angebotenen Serviceleistungen erforderlich ist und der Zweckbestimmung der Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung der personenbezogenen Daten des Kunden entspricht. Der Kunde hat jederzeit die Möglichkeit, die im Zusammenhang mit dem Zahlungskarten-, Handykarten- und Dokumentenschutz sowie der Geräteregistrierung gespeicherten Daten und Dokumente im geschlossenen Bereich des Online-Portals zu bearbeiten und zu löschen oder durch die MWSG bearbeiten und löschen zu lassen.

### § 6 Einschaltung Dritter, Datenweitergabe

Die MWSG ist berechtigt, sich im Rahmen der Leistungen Zahlungskarten- und Handykartenschutz zur Bewirkung und Einforderung der zu erbringenden Leistungen Dritter zu bedienen und diesen die insoweit notwendigen Daten aus dem Vertragsverhältnis zur Verfügung zu stellen. Die MWSG wird den jeweiligen Ausstellern nur jene Daten im Namen des Kunden übermitteln, die jeweils für die Bearbeitung von Verlustanzeigen sowie für Anträge auf Ausstellung von Ersatzkarten erforderlich sind.

### § 7 Vertragsdauer

Das Vertragsverhältnis endet durch Kündigung des Leistungspaketes (zum Beispiel Konto-/Kartenpaket), in dem diese Leistungen enthalten sind.

### § 8 Anwendbares Recht

Der Vertrag zwischen der MWSG und dem Kunden unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Soweit keine besonderen Vereinbarungen getroffen werden, gelten die gesetzlichen Regelungen.

Mehrwert Servicegesellschaft mbH  
Hansaallee 199, 40549 Düsseldorf  
Rechtsregister: Düsseldorf HRB/58589

## Allgemeine Bedingungen für die Notgeld-Versicherung Gruppenversicherung (Gültig ab 01.02.2012, GAVB-NGV-02.15)

### 1. Versicherungsnehmer, Versicherte Personen und Versicherungsfähigkeit

- 1.1 Der Versicherungsvertrag ist ein Gruppenversicherungsvertrag und wurde zwischen der MehrWert Servicegesellschaft mbH (im Folgenden „MWSG“ genannt) als Versicherungsnehmerin und der Deutsche Assistance Versicherung AG als Versicherer geschlossen. Versichert sind die Leistungsberechtigten Sparkassen/Landesbanken-Kontoinhaber einschließlich deren Partner, sofern diese das Konto als berechnigte Personen nutzen (im Folgenden „versicherte Kontoinhaber“ genannt).
- 1.2 Nicht versicherbar und trotz Beitragszahlung nicht versichert sind Personen, die dauernd pflegebedürftig sind sowie Personen, deren Teilhabe am allgemeinen Leben dauerhaft ausgeschlossen ist. Für die Einordnung sind insbesondere der mentale Geisteszustand und die objektiven Lebensumstände der Person zu berücksichtigen.

### 2. Beginn und Ende des Versicherungsvertrages

Der Versicherungsvertrag beginnt mit Abschluss des Vertrags zum Erwerb der Leistungsberechtigung (im Folgenden „Kontovertrag“ genannt) der versicherten Kontoinhaber und endet mit Kündigung des Kontovertrages.

### 3. Beginn und Dauer des Versicherungsschutzes

- 3.1 Der Versicherungsschutz für einen einzelnen versicherten Kontoinhaber besteht für die Dauer des aktiven Kontovertrages bei der Sparkasse/Bank.
- 3.2 Kein Versicherungsschutz besteht, wenn zum Zeitpunkt des Schadenereignisses der Kontovertrag beendet wurde. Der Versicherungsschutz für einzelne versicherte Kontoinhaber endet auch für noch nicht abgeschlossene Versicherungsfälle:
  - zum vereinbarten Zeitpunkt;
  - mit dem Tod des jeweiligen versicherten Kontoinhabers;
  - mit der Abmeldung aus dem versicherten Personenkreis durch die Versicherungsnehmerin unter Beachtung der festgelegten Fristen und Voraussetzungen;
  - wenn die im Gruppenversicherungsvertrag vereinbarten Voraussetzungen für eine Versicherungsfähigkeit entfallen;
  - mit der Beendigung des Gruppenversicherungsvertrages.

### 4. Prämienzahlung

Die Prämie für diese Versicherung wird von der Versicherungsnehmerin gezahlt. Das Nichtbezahlen der Prämie führt zum Verlust des Versicherungsschutzes.

### 5. Welche Leistungen umfasst die Notgeld-Versicherung?

Im Notfall (Verlust, Missbrauch oder Diebstahl von Zahlungsmitteln, technische Probleme am Geldausgabeautomaten oder am POS-Terminal) erhält der versicherte Kontoinhaber kurzfristig weltweit Bargeld. Die Transaktion erfolgt in der Regel innerhalb von 24 Stunden (europäische Länder und Nordamerika), abhängig vom Bestimmungsort und der Auszahlungsstelle.

Die Höhe des maximalen Auszahlungsbetrages pro Notfall entspricht dem in der Leistungsübersicht Ihres Instituts genannten Betrag. Zum gleichen Notfall kann die Auszahlung auch in mehreren Tranchen bis zum Erreichen des maximalen Auszahlungsbetrages erfolgen.

Die Dauer der Transaktion ist abhängig vom Bestimmungsort und der Auszahlungsstelle. Die Auszahlung erfolgt über geeignete Dienstleister. Falls eine Auszahlung über den Dienstleister aufgrund der Öffnungszeiten der Auszahlungsstelle vor Ort nicht möglich ist, organisiert das Service-Center die Abwicklung über weitere Netzwerkpartner mittels Kostenübernahme-Garantie oder Blitz-/ Swift-Überweisung. Der Kontoinhaber legitimiert sich bei der Auszahlungsstelle anhand eines persönlichen Ausweisdokumentes (z. B. Reisepass, Personalausweis, Führerschein).

Dieser Service wird 24 Stunden an 7 Tagen in der Woche angeboten. Die Transferkosten trägt der Versicherer. Die Auszahlung erfolgt nur nachdem der versicherte Kontoinhaber ein Anerkenntnis (inkl. Einzugsermächtigung) über den angeforderten Betrag unterzeichnet hat und diese beim Service-Center eingegangen ist. Die Abbuchung in Höhe des ausgezahlten Betrages erfolgt innerhalb von zwei Wochen vom Konto des versicherten Kontoinhabers.

### 6. In welchen Fällen ist der Versicherungsschutz eingeschränkt oder ausgeschlossen?

- 6.1 Arglist und Vorsatz  
Der Versicherer leistet nicht, wenn versicherte Kontoinhaber arglistig über Umstände zu täuschen versuchen, die für den Grund oder für die Höhe der Leistung von Bedeutung sind. Der Versicherer ist auch von der Verpflichtung zur Leistung frei, wenn versicherte Kontoinhaber den Versicherungsfall vorsätzlich herbeigeführt haben. Ist die Täuschung oder der Vorsatz durch ein rechtskräftiges Strafurteil festgestellt, gelten diese als bewiesen.
- 6.2 Grobe Fahrlässigkeit  
Führt der versicherte Kontoinhaber den Versicherungsfall grob fahrlässig herbei, ist der Versicherer berechnigt, die Leistung in einem der Schwere des Verschuldens entsprechenden Verhältnis zu kürzen.
- 6.3 Vorhersehbarkeit  
Der Versicherer leistet nicht, wenn der Versicherungsfall bei Abschluss der Versicherung vorhersehbar war.

### 7. Was ist im Schadenfall zu beachten? (Obliegenheiten)

Ohne die Mitwirkung der versicherten Kontoinhaber kann der Versicherer die Leistung nicht erbringen. Die versicherten Kontoinhaber haben daher die nachfolgenden Punkte zu beachten, um den Versicherungsschutz nicht zu gefährden.

- 7.1 Kontaktaufnahme mit dem Service-Center  
Der versicherte Kontoinhaber oder ein Beauftragter muss nach einem Schadenfall unverzüglich Kontakt zum Service-Center aufnehmen.
- 7.2 Verpflichtung zur Schadenauskunft  
Der versicherte Kontoinhaber muss jede zumutbare Untersuchung über Ursache und Höhe der Leistungspflicht gestatten und jede hierzu dienliche Auskunft erteilen.

## **Allgemeine Bedingungen für die Notgeld-Versicherung Gruppenversicherung (Gültig ab 01.02.2012, GAVB-NGV-02.15)**

7.3 Folgen bei einer Nichtbeachtung der Obliegenheiten  
Verletzt der versicherte Kontoinhaber eine der vor-  
genannten Obliegenheiten vorsätzlich, entfällt der Versi-  
cherungsschutz.

Im Falle einer grob fahrlässigen Verletzung der Obliegen-  
heit ist der Versicherer berechtigt, die Leistung in einem  
der Schwere des Verschuldens entsprechenden Verhältnis  
zu kürzen. Weist der versicherte Kontoinhaber nach, dass  
die Obliegenheit nicht grob fahrlässig verletzt wurde,  
bleibt der Versicherungsschutz bestehen.

### **8. Welches Recht findet Anwendung und wann verjähren die Ansprüche aus dem Vertrag? Für wen gelten die Bestimmungen?**

In Ergänzung dieser Bestimmungen gilt das Versicherungs-  
vertragsgesetz (VVG) sowie deutsches Recht. Ansprüche aus  
diesem Versicherungsvertrag verjähren in 3 Jahren. Die Ver-  
jährung beginnt mit dem Ende des Jahres, in welchem die  
Leistung verlangt werden kann. Alle Bestimmungen des Versi-  
cherungsvertrages gelten sinngemäß für die versicherten  
Kontoinhaber.

### **9. Was ist bei Mitteilungen zu beachten?**

Alle für den Versicherer bestimmten Anzeigen und Erklärun-  
gen sind gegenüber dem Versicherer in Textform abzugeben.

#### **Hinweis zum Datenschutz und zur Datenverarbeitung**

Die Deutsche Assistance Versicherung AG ist dem Code of  
Conduct der deutschen Versicherungswirtschaft zum 1. Juni  
2015 beigetreten und hält die darin festgelegten Verhaltens-  
regeln für den Umgang mit personenbezogenen Daten ein.  
Diese Verhaltensregeln beschreiben die Vorgaben des Bun-  
desdatenschutzgesetzes im Anwendungsbereich eines Versi-  
cherungsunternehmens. Die Deutsche Assistance Versiche-  
rung AG richtet jeden Umgang mit Ihren Daten an diesen  
Verhaltensregeln aus.

Hier können Sie den Code of Conduct nachlesen:  
[www.deutsche-assistance.de](http://www.deutsche-assistance.de)

#### **Zuständige Aufsichtsbehörde:**

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurhein-  
dorfer Str. 108, 53117 Bonn,  
Tel. 0228/4108-7655, Telefax 0228/4108-1550.

#### **Versicherer**

Deutsche Assistance Versicherung AG  
Hansaallee 199  
40549 Düsseldorf

Vorstand: Andreas Heinsen (Vorsitzender),  
Marcus Hansen  
Aufsichtsratsvorsitzender: Dr. Walter Tesarczyk  
Registergericht Düsseldorf HRB 64583

Ein Unternehmen der ÖRAG-Gesellschaften

## Allgemeine Bedingungen für die Zahlungskartenschutz-Versicherung Gruppenversicherung (Gültig ab 01.04.2015, GAVB-ZKS-04.15)

Seite 1/2

### § 1 Versicherte Person, versicherte Sachen

Der Versicherungsvertrag wird als Gruppenversicherungsvertrag geschlossen, wobei die Erteilung eines Versicherungsscheins an die Versicherten ausgeschlossen ist. Die Deutsche Assistance Versicherung AG ist der Versicherer und die Mehrwert Servicegesellschaft mbH der Versicherungsnehmer.

Als versicherte Person gilt jeweils der berechtigte Inhaber eines gültigen Kontopakets oder eines gültigen Kreditkartenpaketvertrags mit dem in den AVB genannten Kreditinstitut. Hierfür muss das Kreditinstitut einen Gruppenversicherungsvertrag über die Zahlungskartenschutz-Versicherung mit dem Versicherer abgeschlossen und die versicherte Person das Registrierungsformular an das Service-Center übersandt haben. Bei einer Online-Registrierung entfällt die schriftliche Bestätigung durch das Service-Center.

Anspruch auf Leistung des Versicherers besteht bei finanziellen Verlusten durch unberechtigte Nutzung registrierter Kreditkarten und sonstiger registrierter Zahlungskarten, die von einem deutschen Unternehmen (z. B. Bank, Sparkasse und Kaufhaus) im Inland ausgegeben werden (im folgenden Kartenemittent genannt) und eine Zahlungsfunktion (wie z. B. Kreditkarten und SparkassenCard) besitzen, vorausgesetzt die finanziellen Verluste sind bis zu 24 Stunden vor Eingang der Verlustmeldung im Service-Center eingetreten.

### § 2 Verlustmeldung/Kartensperrung

1. Die versicherte Person muss ihre Kredit- und sonstigen Zahlungskarten, die von einem deutschen Unternehmen (z. B. Bank, Sparkasse und Kaufhaus) im Inland ausgegeben werden und eine Zahlungsfunktion (wie z. B. Kreditkarten und SparkassenCard) besitzen, im Service-Center registrieren lassen. Die Erstregistrierung der Zahlungskarten hat über das Zahlungskarten-Registrierungsformular zu erfolgen.
2. Die versicherte Person verpflichtet sich, jedes Abhandkommen ihrer registrierten Kredit- und sonstigen Zahlungskarten unverzüglich und innerhalb von 24 Stunden nach Kenntnis dem Service-Center mitzuteilen und diese sperren zu lassen. In Fällen des Abhandkommens von Kredit- und sonstigen Zahlungskarten infolge einer widerrechtlichen Tat (Diebstahl/Einbruchdiebstahl/Raub) hat die versicherte Person unverzüglich Anzeige bei einer zuständigen Polizeidienststelle zu erstatten. Die Sperrung erfolgt mit nur einem Anruf über die 24h-Notfall- Hotline des Service-Centers. Die entsprechende Mitteilung an das (die) Karten emittierende(n) Unternehmen hinsichtlich der Sperrung der Kredit- oder sonstigen Zahlungskarte leitet das Service-Center weiter.
3. Nach Erhalt der Verlustmeldung informiert das Service-Center das Karten emittierende Unternehmen unverzüglich über die Kartensperrung.
4. Die versicherte Person verpflichtet sich, die zur ordnungsgemäßen Durchführung der Dienstleistung erforderlichen Daten vollständig und richtig zu übermitteln und/oder zu bestätigen bzw. es nicht zu versäumen, dem Service-Center Änderungen der registrierten Daten unverzüglich mitzuteilen. Nur so kann die korrekte Weitergabe des Auftrags zur Kartensperrung an die Karten emittierenden Unternehmen erfolgen.

### § 3 Widerrechtliche Tat

1. Diebstahl  
Ein Diebstahl liegt vor, wenn der Dieb einem anderen eine fremde bewegliche Sache in der Absicht wegnimmt, sie sich oder einem Dritten rechtswidrig zuzueignen.
2. Einbruchdiebstahl  
Einbruchdiebstahl liegt vor, wenn der Dieb
  - a) in einen Raum eines Gebäudes einbricht, einsteigt oder mittels falscher Schlüssel oder anderer Werkzeuge eindringt. Ein Schlüssel ist falsch, wenn die Anfertigung desselben für das Schloss nicht von einer dazu berechtigten Person veranlasst oder gebilligt worden ist. Der Gebrauch eines falschen Schlüssels ist nicht schon dann bewiesen, wenn feststeht, dass versicherte Sachen abhandengekommen sind; in einem Raum eines Gebäudes ein Behältnis aufbricht oder falsche Schlüssel oder andere Werkzeuge benutzt, um es zu öffnen;
  - b) aus einem verschlossenen Raum eines Gebäudes Sachen entwendet, nachdem er sich in das Gebäude eingeschlichen oder dort verborgen gehalten hatte;
  - c) in einem Raum eines Gebäudes bei einem Diebstahl auf frischer Tat angetroffen wird und eines der Mittel gemäß a) oder b) anwendet, um sich den Besitz des gestohlenen Gutes zu erhalten;
  - d) in einen Raum eines Gebäudes mittels richtiger Schlüssel eindringt oder dort ein Behältnis mittels richtiger Schlüssel öffnet, die er durch Einbruchdiebstahl oder außerhalb des Versicherungsortes durch Raub an sich gebracht hatte;
  - e) in einen Raum eines Gebäudes mittels richtiger Schlüssel eindringt, die er – auch außerhalb des Versicherungsortes – durch Diebstahl an sich gebracht hatte, vorausgesetzt dass weder der Versicherungsnehmer noch der Gewahrsamsinhaber den Diebstahl der Schlüssel durch fahrlässiges Verhalten ermöglicht hatte.
  - f) in einen Raum eines Gebäudes mittels richtiger Schlüssel eindringt, die er – auch außerhalb des Versicherungsortes – durch Diebstahl an sich gebracht hatte, vorausgesetzt dass weder der Versicherungsnehmer noch der Gewahrsamsinhaber den Diebstahl der Schlüssel durch fahrlässiges Verhalten ermöglicht hatte.
3. Raub  
Raub liegt vor, wenn
  - a) gegen die versicherte Person Gewalt angewendet wird, um deren Widerstand gegen die Wegnahme versicherter Sachen auszuschalten;
  - b) die versicherte Person die versicherte Sachen herausgibt oder sich wegnemen lässt, weil eine Gewalttat mit Gefahr für Leib oder Leben angedroht wird, die innerhalb des Versicherungsortes verübt werden soll;
  - c) der versicherten Person versicherte Sachen weggenommen werden, weil der körperliche Zustand infolge eines Unfalls oder infolge einer nicht verschuldeten sonstigen Ursache beeinträchtigt und dadurch deren Widerstandskraft ausgeschaltet ist.

### § 4 Versicherungssummen Kartenschutz

1. Es gelten grundsätzlich die Bedingungen der Kartenemittenten, welche die versicherte Person bei Abschluss des Kartenvertrags mit diesen vereinbart hat.
2. Für finanzielle Verluste durch unberechtigte Nutzung, die bis 24 Stunden vor Eingang der Verlustmeldung eintreten, besteht Versicherungsschutz bei der Deutschen Assistance Versicherung für die versicherte Person bis zu einer Schadenshöhe von 51,13 € je registrierte Kreditkarte bzw. 383,00 € je EC- oder Maestro-Karte oder sonstige registrierte Zahlungskarte, die nicht von einem Kreditinstitut ausgegeben wurde, jedoch maximal 3.835,00 € je Verlust/Schadensfall.

## Allgemeine Bedingungen für die Zahlungskartenschutz-Versicherung Gruppenversicherung (Gültig ab 01.04.2015, GAVB-ZKS-04.15)

Seite 2/2

3. Sonstige Kosten, die mittelbar oder unmittelbar durch eine unberechtigte Nutzung entstehen, sind nicht versichert.

### § 5 Beginn und Ende des Versicherungsschutzes

1. Der Versicherungsschutz beginnt nach Abschluss des Kontopaketsvertrags oder Kreditkartenpaketvertrags mit dem in den AVB genannten Kreditinstitut und mit Eingang des ausgefüllten Zahlungskarten-Registrierungsformulars beim Service-Center. Registriert die versicherte Person die Zahlungskarten des Kreditinstituts, besteht Versicherungsschutz ab dem Zeitpunkt der erfolgreichen Registrierung bei diesem Portal. Bei einer Online-Registrierung entfällt die schriftliche Bestätigung durch das Service-Center.
2. Er endet für die versicherte Person mit der Kündigung des Kontopakets oder des Kreditkartenpakets mit dem in den AVB genannten Kreditinstitut. Eine gesonderte Kündigung des Versicherungsvertrags ist nicht nötig.

### § 6 Schadensmeldung

Um einen Anspruch auf Versicherungsleistung geltend zu machen, fordert die versicherte Person bei Schadensmeldung beim Service-Center ein Schadensformular an. Es ist vollständig auszufüllen und zu unterschreiben (mit der Unterschrift beauftragt die versicherte Person gleichzeitig den Kartenaussteller, Details über die unberechtigte Nutzung der Zahlungskarten an das Service-Center weiterzugeben und binnen 14 Tagen an das Service-Center zurück zu senden.). Der Schadensmeldung sind außerdem folgende Belege beizufügen:

- eine Kopie des Kontoauszugs, der die unberechtigte Nutzung der Kredit- oder sonstigen Zahlungskarten dokumentiert;
- Kopie(n) des in dieser Angelegenheit mit dem Kartenaussteller geführten Schriftwechsels;
- eine Kopie der Anzeige bei der zuständigen Polizeidienststelle (bei Diebstahl).

Das Ergebnis der Schadensbearbeitung wird der versicherten Person innerhalb von 28 Tagen nach Eingang der Schadensmeldung im Service-Center mitgeteilt. Sie wird über den Betrag, der ihrem Konto gutgeschrieben wird, bzw. im Falle der Ablehnung über die Gründe informiert.

### § 7 Haftungsausschlüsse

Nicht unter den Versicherungsschutz fallen unberechtigte Nutzungen(,)

- für die der Kartenaussteller haftbar ist;
- die mehr als 24 Stunden vor der Verlustmeldung an das Service-Center erfolgt sind;
- die durch die versicherte Person oder ein in ihrem Haushalt lebendes Familienmitglied oder Lebenspartner erfolgt sind;
- bei Mittäterschaft der versicherten Person;
- durch jede Art von Transaktion per PIN-Nummer (durch Anwendung von Gewalt, sorgfaltswidriges Verhalten oder auf sonstige Art und Weise);
- die durch eine grob fahrlässige Verletzung der Verpflichtungen der versicherten Person, wie z. B. der Pflicht der sorgfältigen Aufbewahrung der Kredit- und sonstigen Zahlungskarten, der Geheimhaltung der Geheimzahl (PIN) oder der unverzüglichen Benachrichtigung, zum Missbrauch beigetragen haben.

### § 8 Schlussbestimmungen

Soweit nicht in den Versicherungsbedingungen Abweichendes bestimmt ist, gelten die gesetzlichen Vorschriften. Dies gilt insbesondere für Gesetzesbestimmungen, die nach Maßgabe der Versicherungsbedingungen Inhalt des Versicherungsvertrags sind.

### § 9 Welcher Gerichtsstand besteht?

1. Klagen gegen den Versicherer oder Versicherungsvermittler  
Für Klagen aus dem Versicherungsvertrag oder der Versicherungsvermittlung 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 oder der Versicherungsvermittlung 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 diese Vereinbarung nicht ausgeschlossen.

### § 10 Welches Recht findet Anwendung?

Für diesen Vertrag gilt deutsches Recht.

### § 11 Zuständige Aufsichtsbehörde

Die für Beschwerden zuständige Aufsichtsbehörde ist die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn.

### Versicherer

Deutsche Assistance Versicherung AG  
Hansaallee 199  
40549 Düsseldorf

Vorstand: Andreas Heinsen (Vorsitzender), Marcus Hansen  
Aufsichtsratsvorsitzender: Dr. Walter Tesarczyk  
Registergericht Düsseldorf HRB 64583

Ein Unternehmen der ÖRAG-Gesellschaften