

# ALLGEMEINE BEDINGUNGEN FÜR DEN S-CYBERSCHUTZ GRUPPENVERSICHERUNG

GÜLTIG AB 01.07.2022, GAVB-SC-MOK-07/2022

## Inhaltsverzeichnis

### Präambel

#### Teil A Assistance-Versicherung

- Ersatz für Verluste bei Internetein- und Internetverkäufen
- Identitätsmissbrauch
- Selbstbehalt bei Missbrauch von Zahlungskarten
- Wiederbeschaffungskosten von Zahlungskarten und Identitätsdokumenten
- Sperrung von Konten und Karten
- Datenrettung (Vermittlung von Dienstleistern)
- Psychologische Erstberatung nach Cyber-Mobbing
- Löschen persönlicher und missbräuchlich verwendeter Daten

#### Teil B Rechtsschutz-Versicherung

- Telefonische Erstberatung

#### Teil C Allgemeiner Teil

### Glossar

### Merkblätter zur Datenverarbeitung und zum Datenschutz

#### I. Präambel

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 (nachfolgend DAV) als Versicherer und der S-Markt & Mehrwert GmbH und Co.KG (nachfolgend S-MM) als Versicherungsnehmer. Der Versicherungsnehmer

bietet einzelnen Kreditinstituten den Beitritt zu diesem Gruppenversicherungsvertrag an. Der Versicherungsschutz ist eine Zusatzleistung zum jeweiligen Konto- oder Kreditkartenvertrag bzw. eine Leistung des Mehrwert-Zukaufpakets, das die versicherte Person mit einem dieser Kreditinstitute abgeschlossen hat. Sie als Inhaber eines gültigen Kontos oder einer gültigen Kreditkarte bzw. eines Mehrwert-Zukaufpakets sind versicherte Person des Versicherungsvertrages.

Teil C – Allgemeiner Teil – gilt sowohl für die Assistance-Versicherung (Teil A) als auch für die Rechtsschutzversicherung (Teil B).

Die im Vertrag vereinbarten technischen Begriffe, die nicht bei ihrer ersten Verwendung definiert sind, sind im Glossar definiert; das Glossar ist verbindlicher Bestandteil des Versicherungsvertrages.

#### II. Teil A Assistance-Versicherung

### Vertragsgrundlagen

#### Versicherer

Deutsche Assistance Versicherung AG  
Hansaallee 199  
40549 Düsseldorf

Vorstand: Dragica Mischler (Vorsitzende),  
Andreas Heinsen, Betina Nickel  
Aufsichtsratsvorsitzender: Dr. Wolfgang Breuer  
Registergericht Düsseldorf HRB 64583

Ein Unternehmen der ÖRAG-Gesellschaften

**A-1 Gegenstand der Versicherung**

Versicherungsschutz besteht im Rahmen des versicherten Risikos für den Fall, dass der versicherten Person während der Wirksamkeit der Versicherung ein

- Verlust bei Internetein- oder Internetverkäufen oder
- Schaden durch Identitätsmissbrauch widerfährt.

Darüber hinaus übernimmt der Versicherer die folgenden Kosten und Leistungen:

- Selbstbehalt bei Missbrauch von Zahlungskarten
- Wiederbeschaffungskosten von Zahlungskarten und Identitätsdokumenten
- Sperrung von Konten und Karten
- Datenrettung (Vermittlung von Dienstleistern)
- Psychologische Erstberatung nach Cyber-Mobbing
- Löschen persönlicher und missbräuchlich verwendeter Daten

**A-1.1 Ersatz für Verluste bei Interneteinkäufen**

**A-1.1.1** Versichert sind von der versicherten Person über das Internet gekaufte Waren (körperlicher Gegenstand). Versicherungsschutz besteht für die Nicht- oder Falschlieferung der versicherten Ware sowie für den Fall, dass die Ware beschädigt oder zerstört ankommt. Versichert sind nur Waren mit einem Kaufpreis (inklusive Versandkosten) zwischen 50 und 3.000 EUR, die dem persönlichen Gebrauch dienen und für die die versicherte Person den Zahlungsvorgang in einem Betrag vollständig angewiesen hat (kein Ratenkauf).

**A-1.1.2** Die Höchstentschädigung beträgt 3.000 EUR je Versicherungsfall. Pro Kalenderjahr können höchstens zwei Versicherungsfälle nach dieser Bestimmung geltend gemacht werden.

**A-1.1.3** Der Versicherer erstattet den Kaufpreis der versicherten Ware nur, wenn bei Beschädigung, Nicht- oder Falschlieferung eine Rückabwicklung des Kaufvertrages sowie Rückerstattung des Kaufpreises durch die versicherten Personen nicht erreicht werden kann. Im Fall beschädigter Ware oder bei Falschlieferung ist die Ware dem Versicherer zu überlassen.

Eine Nichtlieferung liegt vor, wenn die versicherte Person die Ware nicht innerhalb von sechs Wochen ab Rechnungsdatum nach vollständiger Bezahlung des Kaufpreises erhalten hat.

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

**A-1.1.4** Voraussetzung für die Leistung ist, dass die versicherte Person nachweislich die ihr gesetzlich oder vertraglich zustehenden Rechte (insbesondere Widerruf und Gewährleistungsrechte) in Anspruch genommen hat, um

- (1) bei Beschädigung die Ware durch Nachbesserung oder Nachlieferung des Verkäufers gegen eine einwandfreie Ware einzutauschen oder;
- (2) bei Nicht- oder Falschlieferung eine neue Lieferung des Gegenstands durch den Verkäufer zu erwirken;
- (3) bei Unterbleiben oder Fehlschlagen einer Nachbesserung oder Nachlieferung den Kaufpreis nach Rücktritt vom Vertrag vom Verkäufer erstattet zu bekommen;
- (4) bei Nichtleistung anderer eingebundener Dienstleister (z. B. Online-Bezahlsysteme oder Online-Treuhänder) eine Entschädigung geltend zu machen.

**A-1.1.5** Wird der Kaufvertrag zu einem späteren Zeitpunkt doch noch ordnungsgemäß erfüllt, so ist der vom Versicherer bezahlte Entschädigungsbetrag unverzüglich ohne Aufforderung zurückzuerstatten.

**A-1.1.6** Kein Versicherungsschutz besteht für Online-Kaufverträge über nachfolgende Waren:

- (1) Bargeld (auch Gold- und Silbermünzen), Schecks, Reiseschecks, alle sonstigen Wertpapiere;
- (2) Waren im Zusammenhang mit Abrechnungen von Telefon- oder Internet Providern;
- (3) Gutscheine und Eintrittskarten;
- (4) Strom, Gas, Pflanzen und Tiere;
- (5) Waffen und illegal erworbene oder verbotene Waren.

Ferner besteht kein Versicherungsschutz

- (6) bei Schäden im Zusammenhang mit Online-Verträgen über Dienstleistungen, Downloads, (Software-)Lizenzen oder Urheberrechten;
- (7) für entgangenen Gewinn oder Zinsverluste oder Kosten der Rechtsverfolgung;
- (8) wenn der Verkäufer seinen Firmen- oder Wohnsitz außerhalb des europäischen Wirtschaftsraums (EU-Mitgliedsstaaten sowie Island, Liechtenstein und Norwegen) oder der Schweiz hat;
- (9) sofern lediglich die Kaufanbahnung über Online-Portale erfolgt ist, der Vertragsabschluss aber nicht auf dem Online-Portal stattgefunden hat.

**A-1.2 Ersatz für Verluste bei Internetverkäufen****A-1.2.1** Versicherungsschutz besteht, wenn

- (1) eine versicherte Person als Verkäufer beim Onlineverkauf von einem Dritten über seine Identität getäuscht wurde, indem dieser die Zugangsdaten zu einem Online-Portal einer anderen Person (vermeintlicher Käufer) rechtswidrig genutzt hat, und
- (2) eine versicherte Person aufgrund rechtlicher Verpflichtungen dem vermeintlichen Käufer mangels (dessen) Verschulden einen bereits von diesem erhaltenen Kaufpreis erstatten muss, ohne dass die versicherte Person die Sache zurückerhält.

**A-1.2.2** Die Höchstentschädigung beträgt 3.000 EUR je Versicherungsfall. Pro Kalenderjahr können höchstens zwei Versicherungsfälle nach dieser Bestimmung geltend gemacht werden.

**A-1.2.3** Voraussetzungen für die Leistung sind, dass die versicherte Person nachweislich die gesetzlich zustehenden Rechte in Anspruch genommen hat, um die gelieferte Ware vom betrügerischen Dritten zurückzubekommen, und dieser der Aufforderung nicht nachgekommen ist. Die versicherte Person hat dem Versicherer die Kontaktdaten – sowohl des vermeintlichen Käufers als auch des Dritten – mitzuteilen, soweit diese bekannt sind. Sämtlicher Schriftverkehr mit dem vermeintlichen Käufer und/oder dem Dritten ist dem Versicherer zu überlassen.

**A-1.2.4** Erhält die versicherte Person nachträglich eine Zahlung oder Rückgabe der Sache durch den Dritten, ist der vom Versicherer bezahlte Entschädigungsbetrag unverzüglich ohne Aufforderung zurückzuerstatten.

**A-1.2.5** Kein Versicherungsschutz besteht,

- (1) wenn die Versendung der Ware bereits vor dem Erhalt der Gegenleistung (z. B. Gutschrift des Kaufpreises) erfolgte;
- (2) für die in Ziffer A-1.1.6 genannten Fälle;
- (3) wenn der Käufer seinen Firmen- oder Wohnsitz außerhalb des europäischen Wirtschaftsraums (EU-Mitgliedsstaaten sowie Island, Liechtenstein und Norwegen) oder der Schweiz hat.

**A-1.3 Identitätsmissbrauch**

Versichert sind Vermögensschäden, die einer versicherten Person durch einen Identitätsmissbrauch entstehen. Ein Identitätsmissbrauch liegt vor, wenn der handelnde Dritte zur Nutzung personenbezogener Daten der versicherten Person weder selbst berechtigt noch von der versicherten Person bevollmächtigt wurde und er diese Daten rechtswidrig zur Erlangung eines Vermögensvorteils nutzt.

**A-1.3.1** Versichert ist ausschließlich der Missbrauch

- (1) von privat genutzten Zahlungskarten (z. B. EC-Karte, Kreditkarte oder sonstige Debitkarte) beim Bezahlen im Internet;
- (2) eines privat genutzten Online-Kundenkontos, sofern die versicherte Person dadurch aufgrund einer rechtlichen Verpflichtung zur Lieferung einer Ware oder Rückerstattung des Kaufpreises verpflichtet ist;
- (3) beim privaten Online-Banking oder der Nutzung sonstiger elektronischer Bezahlssysteme mit Bank-Funktion (z. B. PayPal, PayDirect).

Darüber hinaus besteht Versicherungsschutz für Schäden durch Pharming, Phishing und Skimming.

**A-1.3.2** Die Höchstentschädigung beträgt 1.000 EUR je Versicherungsfall vor Abzug des Selbstbehalts in Höhe von 150 EUR. Pro Kalenderjahr können höchstens zwei Versicherungsfälle nach dieser Bestimmung geltend gemacht werden.

**A-1.3.3** Voraussetzung für die Leistung ist, dass die versicherte Person die vereinbarten Pflichten als Kunde gegenüber dem Kreditkarten- oder Zahlungskartenherausgeber oder sonstigen Geldinstitut schuldhaft verletzt hat und deshalb die Erstattung des Schadens durch die Bank zu Recht vollständig oder teilweise in Textform abgelehnt wurde.

**A-1.3.4** Kein Versicherungsschutz besteht für Schäden, die dadurch entstanden sind, dass

- (1) Zahlungskarten oder Zugangsdaten bereits vor Beginn des Versicherungsschutzes in den Besitz eines Dritten gelangt sind;
- (2) eine versicherte Person einen Schaden in betrügerischer Absicht unmittelbar oder mittelbar verursacht bzw. ermöglicht hat;
- (3) Zahlungskarten oder Zugangsdaten durch Beschlagnahme, Entziehung oder sonstige Eingriffe von hoher Hand sowie Pfändung in den Besitz eines Dritten gelangt sind.

**A-1.4 Selbstbehalt bei Missbrauch von Zahlungskarten**

**A-1.4.1** Versichert ist die mit der versicherten Person vertraglich vereinbarte Selbstbeteiligung, die ein Kredit- oder Zahlungskartenherausgeber oder sonstiges Geldinstitut bei missbräuchlichem Einsatz privat genutzter Zahlungskarten (z. B. EC-Karte, Kreditkarte oder sonstige Debitkarte) nach einem Identitätsmissbrauch im Sinne von Ziffer A-1.3 verlangt.

**A-1.4.2** Voraussetzung für die Leistung ist, dass

- (1) der versicherten Person durch den missbräuchlichen Einsatz der Zahlungskarte ein Vermögensschaden auf ihrem Bankkonto entstanden ist,
- (2) die versicherte Person die widerrechtliche Belastung des Kontos innerhalb von 48 Stunden nach Kenntnis darüber dem Kredit- oder Zahlungskartenherausgeber oder sonstigen Geldinstitut meldet und
- (3) der in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Instituts geregelte Selbstbehalt von der versicherten Person verlangt wurde.

**A-1.4.3** Versicherungsschutz besteht auch nach Verlust oder Diebstahl von Zahlungskarten der versicherten Person.

#### **A-1.5 Wiederbeschaffungskosten von Zahlungskarten und Identitätsdokumenten**

**A-1.5.1** Versichert sind die Wiederbeschaffungskosten von persönlichen und privaten Zahlungskarten (z. B. EC-Karte, Kreditkarte oder sonstige Debitkarte) und Identitätsdokumenten (z. B. Personalausweis, Reisepass oder Führerschein).

**A-1.5.2** Die Höchstentschädigung beträgt 250 EUR je Versicherungsfall. Pro Kalenderjahr können höchstens zwei Versicherungsfälle nach dieser Bestimmung geltend gemacht werden.

**A-1.5.3** Voraussetzungen für die Leistung sind, dass die versicherte Person Opfer eines Identitätsmissbrauchs im Sinne von Ziffer A-1.3 geworden ist und ihre Zahlungskarte aus diesem Grunde gesperrt wurde. Der Versicherer übernimmt die notwendigen Gebühren für das Ausstellen einer neuen Karte, wenn diese von der Bank verlangt werden. Dasselbe gilt, wenn ein Identitätsdokument missbräuchlich eingesetzt wurde und die zuständige Behörde für die Wiederbeschaffung/Neuausstellung Kosten in Rechnung stellt.

**A-1.5.4** Versicherungsschutz besteht auch nach Diebstahl der Zahlungskarte oder des Identitätsdokuments, ohne dass bereits ein Identitätsmissbrauch vorliegt.

#### **A-1.6 Sperrung von Konten und Karten**

**A-1.6.1** Versichert sind Serviceleistungen (Beratung und Unterstützung), die im Rahmen der Sperrung von Konten, Zahlungskarten (z. B. EC-Karte, Kreditkarte oder sonstige Debitkarte) und Zahlungsmitteln erbracht werden.

**A-1.6.2** Voraussetzung für die Leistung ist, dass eine versicherte Person Opfer eines Identitätsmissbrauchs im Sinne von Ziffer A-1.3 geworden ist. Die Leistung wird auch erbracht,

wenn noch kein Vermögensschaden entstanden ist, jedoch infolge einer Handlung eines Dritten unmittelbar droht.

**A-1.6.3** Versicherungsschutz besteht auch nach Verlust und Diebstahl der Zahlungskarte, ohne dass ein Identitätsmissbrauch vorliegt.

#### **A-1.7 Datenrettung**

**A-1.7.1** Der Versicherer vermittelt eine Fachfirma für die Wiederherstellung elektronisch und ausschließlich für private Zwecke genutzter Daten der versicherten Personen nach einer Online-Attacke. Die notwendigen Kosten für die Wiederherstellung elektronisch und ausschließlich für private Zwecke genutzter Daten der versicherten Personen nach einer Online-Attacke werden vom Versicherer nicht übernommen.

**A-1.7.2** Voraussetzung ist, dass

- (1) die Daten auf einem Datenträger (z. B. Festplatte oder Speicherkarte) gespeichert waren,
- (2) die Daten durch das Handeln unbefugter Dritter oder eine Schadsoftware beschädigt, zerstört, unbrauchbar gemacht wurden oder nicht mehr verfügbar sind und
- (3) sich der Datenträger im Zeitpunkt des Angriffs im Besitz einer versicherten Person befunden hat.

Eine erfolgreiche Wiederherstellung der Daten scheidet aus, wenn eine Rekonstruktion der Daten technisch nicht möglich ist.

**A-1.7.3** Kein Versicherungsschutz besteht für

- (1) den erneuten Lizenzerwerb;
- (2) Daten, die auf Spielekonsolen gespeichert sind;
- (3) Daten, zu deren Nutzung die versicherten Personen nicht berechtigt waren oder wenn es sich um Daten strafrechtlichen Inhalts handelt.

#### **A-1.8 Psychologische Erstberatung nach Cyber-Mobbing**

**A-1.8.1** Wird eine versicherte Person Opfer von Cyber-Mobbing, organisiert der Versicherer eine telefonische, psychologische Erstberatung durch einen Psychotherapeuten und übernimmt die Kosten hierfür. Die telefonische Unterstützung umfasst Informationen zu Hilfsquellen und Benennung von weiteren Unterstützungsangeboten und Empfehlungen zur weiteren Behandlung.

**A-1.8.2** Die telefonische Erstberatung kann höchstens bis zu drei Stunden pro Kalenderjahr in Anspruch genommen

werden. An einer daran anschließenden psychotherapeutischen Behandlung beteiligt sich der Versicherer pro Kalenderjahr mit insgesamt maximal 300 EUR.

### **A-1.9 Löschen persönlicher und missbräuchlich verwendeter Daten**

**A-1.9.1** Werden persönliche Daten gegen den Willen einer versicherten Person im Internet auf einer fremden Website veröffentlicht, unterstützt der Versicherer bei der Löschung dieser Inhalte. Dies gilt auch für rechtswidrige Äußerungen (z. B. Beleidigungen), die geeignet sind, das persönliche Ansehen einer versicherten Person herabzusetzen. In diesen Fällen beauftragt der Versicherer einen spezialisierten Dienstleister oder eine Agentur zur Löschung der Daten und Einträge aus dem Internet oder zur Unterdrückung von Suchinhalten/ Online-Inhalten durch Anschreiben der Agentur an den Serviceprovider oder Webseitenbetreiber. Darüber hinaus informiert und berät der Versicherer über alternative Vorgehensweisen zur Datenlöschung.

**A-1.9.2** Je Webseite übernimmt der Versicherer innerhalb eines Zeitraums von sechs Monaten nach Schadenmeldung bis zu drei Löschversuche, sofern dies erforderlich ist. Bleiben die Löschversuche erfolglos, hat die versicherte Person gegenüber dem Versicherer keinen Anspruch auf eine erfolgreiche Löschung der gegen den Willen der versicherten Person veröffentlichten, persönlichen Daten oder rechtswidrigen Äußerungen.

### **A-2 Versicherungsfall**

Ein Versicherungsfall liegt vor, wenn die Voraussetzungen für die Erhebung eines Anspruchs nach den Ziffern A-1.1 bis A-1.9 gegeben sind. Versicherungsschutz besteht für eingetretene Versicherungsfälle, die in dem Zeitraum liegen, in dem die versicherte Person über den Gruppenversicherungsvertrag für den S-Cyberschutz versichert ist.

### **A-3 Leistungen im Versicherungsfall**

#### **A-3.1 Leistungsumfang**

Die vom Versicherer zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus den Ziffern A-1.1 bis A-1.9.

#### **A-3.2 Fälligkeit**

##### **A-3.2.1 Entschädigungsleistung**

Die Entschädigung wird fällig, wenn die Feststellungen des Versicherers zum Grunde und zur Höhe des Anspruchs abgeschlossen sind.

Die versicherte Person kann einen Monat nach Meldung des Schadens den Betrag als Abschlagszahlung beanspruchen, der nach Lage der Sache mindestens zu zahlen ist.

##### **A-3.2.2 Aufschiebung der Zahlung**

Der Versicherer kann die Zahlung aufschieben, solange (1) Zweifel an der Empfangsberechtigung der versicherten Person bestehen;

(2) ein behördliches oder strafgerichtliches Verfahren gegen versicherte Personen aus Anlass dieses Versicherungsfalles noch läuft.

##### **A-3.3 Abtretung**

Der Entschädigungsanspruch kann vor Fälligkeit nur mit Zustimmung des Versicherers abgetreten werden. Die Zustimmung muss erteilt werden, wenn die versicherte Person sie aus wichtigem Grund verlangt.

##### **A-3.4 Übergang von Ersatzansprüchen**

Steht der versicherten Person ein Ersatzanspruch gegen einen Dritten zu, geht dieser Anspruch auf den Versicherer über, soweit der Versicherer den Schaden ersetzt.

Der Übergang kann nicht zum Nachteil der versicherten Person geltend gemacht werden.

Richtet sich der Ersatzanspruch der versicherten Person gegen eine Person, mit der sie bei Eintritt des Schadens in häuslicher Gemeinschaft lebt, kann der Übergang nicht geltend gemacht werden, es sei denn, diese Person hat den Schaden vorsätzlich verursacht.

##### **A-3.5 Obliegenheiten zur Sicherung von Ersatzansprüchen**

Die versicherte Person hat ihren Ersatzanspruch oder ein zur Sicherung dieses Anspruchs dienendes Recht unter Beachtung der geltenden Form- und Fristvorschriften zu wahren und nach Übergang des Ersatzanspruchs auf den Versicherer bei seiner Durchsetzung durch den Versicherer soweit erforderlich mitzuwirken.

Verletzt die versicherte Person diese Obliegenheit vorsätzlich, ist der Versicherer zur Leistung insoweit nicht verpflichtet, als er infolgedessen keinen Ersatz von dem Dritten erlangen kann. Im Fall einer grob fahrlässigen Verletzung der Obliegenheit ist der Versicherer berechtigt, seine Leistung in einem der Schwere des Verschuldens der versicherten Person entsprechenden Verhältnis zu kürzen; die Beweislast für das Nichtvorliegen einer groben Fahrlässigkeit trägt die versicherte Person.

##### **A-4 Sonstige Beschränkungen**

Sofern der Versicherer einen Dienstleister für die Erbringung der vereinbarten Leistung einsetzt, zahlt der Versicherer die zu übernehmenden Kosten direkt an den Dienstleistungsbetrieb. Sofern jedoch die vom Versicherer zu übernehmenden Kosten nicht ausreichen oder die jeweilige Jahreshöchstent-

schädigung überschritten wird, stellt der Dienstleistungsbetrieb der versicherten Person den darüber hinausgehenden Betrag direkt in Rechnung. In diesem Fall wird die versicherte Person informiert und um Zustimmung zur weiteren Beauftragung des Dienstleisters gebeten, bevor weitere Kosten anfallen. Der Versicherer trägt keine Verantwortung für die ordnungsgemäße Ausführung der Tätigkeiten durch die beauftragten oder vermittelten Unternehmen.

## **A-5 Ausschlüsse**

Es finden die folgenden Ausschlüsse Anwendung:

### **A-5.1 Berufliche/gewerbliche Tätigkeit**

Der Versicherungsschutz umfasst nicht Ansprüche im ursächlichen Zusammenhang mit einer geplanten oder ausgeübten beruflichen, gewerblichen, freiberuflichen oder sonstigen selbstständigen Tätigkeit.

### **A-5.2 Vereins-/Verbandsmitgliedschaft**

Der Versicherungsschutz umfasst nicht Ansprüche im ursächlichen Zusammenhang mit einer Mitgliedschaft in einem Verein, einem Verband, einer Partei oder einer Gewerkschaft.

### **A-5.3 Erdbeben/Kernenergie**

Der Versicherungsschutz umfasst nicht Ansprüche im ursächlichen Zusammenhang mit Erdbeben oder Kernenergie.

### **A-5.4 Krieg/kriegsähnliche Ereignisse**

Der Versicherungsschutz umfasst nicht Ansprüche im ursächlichen Zusammenhang mit Krieg oder Cyberkrieg.

Krieg bedeutet:

Krieg, Invasion, Bürgerkrieg, Aufstand, Revolution, Aufruhr, militärische oder andere Formen der Machtergreifung.

Cyberkrieg bedeutet:

die kriegerische Auseinandersetzung im und um den virtuellen Raum mit Mitteln vorwiegend aus dem Bereich der IT.

### **A-5.5 Politische Gefahren**

Der Versicherungsschutz umfasst nicht Ansprüche im ursächlichen Zusammenhang mit feindseligen Handlungen, Aufruhr, inneren Unruhen, Generalstreik oder illegalem Streik.

### **A-5.6 Terrorakte/Cyberterrorismus**

Der Versicherungsschutz umfasst nicht Ansprüche im ursächlichen Zusammenhang mit Terrorakten oder Cyberterrorismus.

Terrorakte sind jegliche Handlungen zur Erreichung politischer, religiöser, ethnischer oder ideologischer Ziele, die geeignet sind, Angst oder Schrecken in der Bevölkerung oder Teilen der Bevölkerung zu verbreiten, um dadurch auf eine Regierung oder staatliche Einrichtungen Einfluss zu nehmen.

### **A-5.7 Handlungen von staatlichen Stellen**

Der Versicherungsschutz umfasst nicht Ansprüche im ursächlichen Zusammenhang mit Handlungen von staatlichen Stellen oder Verfügungen von hoher Hand, insbesondere von Strafverfolgungsbehörden, Geheimdiensten oder in deren Auftrag handelnden Dritten.

### **A-5.8 Ausfall öffentlicher Infrastruktur**

Der Versicherungsschutz umfasst nicht Ansprüche im ursächlichen Zusammenhang mit dem Ausfall von öffentlicher Infrastruktur.

Ein Ausfall der öffentlichen Infrastruktur liegt vor, wenn

- Gebietskörperschaften oder wesentliche Teile hiervon, wie Stadtteile, Gemeinden, Städte oder Kreise, oder
- Netzstrukturen, die der überregionalen Informationsvermittlung, insbesondere Telefon-, Internet- oder Funknetze, dienen, oder
- die nachfolgenden Einrichtungen der Daseinsvorsorge:
  - Abfallbeseitigung,
  - Trinkwasserversorgung,
  - Abwasserentsorgung,
  - Versorgung mit Gas und Strom sowie
  - Betrieb des öffentlichen Personennah- und Fernverkehrs vom Ausfall betroffen sind.

### **A-5.9 Gebrauch/Halten/Besitz eines Luft-, Wasser-/Kraftfahrzeugs**

Der Versicherungsschutz umfasst nicht Ansprüche im ursächlichen Zusammenhang mit

- dem Gebrauch, Halten oder Besitz eines Luft-, Wasser- oder Kraftfahrzeugs, soweit diese nicht ausdrücklich mitversichert sind;
- Lieferungen und Leistungen aus der Planung, Konstruktion, Herstellung oder Lieferung von Luft- oder Raumfahrzeugen einschließlich der Steuerung und Überwachung des Luft- oder Raumverkehrs.

### **A-5.10 Löse-/Erpressungsgeld**

Der Versicherungsschutz umfasst nicht Ansprüche im ursächlichen Zusammenhang mit der Zahlung von Löse-/Erpressungsgeldern oder der Erfüllung von Erpressungsforderungen.

### **A-5.11 Ausschluss Sonnensturm**

Der Versicherungsschutz umfasst nicht Ansprüche im ursächlichen Zusammenhang mit einem Sonnensturm und den dadurch freigesetzten elektromagnetischen Impulsen (EMP).

### **A-5.12 Vorsatz und wissentliche Pflichtverletzung**

Der Versicherungsschutz umfasst nicht Ansprüche im ursächlichen Zusammenhang mit vorsätzlich verursachten Schäden oder Schäden durch wissentliches Abweichen von Gesetz, Vor-

schrift, Beschluss, Vollmacht oder Weisung oder durch sonstige wissentliche Pflichtverletzungen der versicherten Personen.

Vom Versicherungsschutz ausgeschlossen sind Versicherungsansprüche aller Personen, die den Schaden vorsätzlich herbeigeführt haben.

### III. Teil B Rechtsschutzversicherung

#### Vertragsgrundlagen

##### Versicherer

ÖRAG Rechtsschutzversicherungs-AG  
Hansaallee 199  
40549 Düsseldorf

Vorstand: Dragica Mischler (Vorsitzende),  
Andreas Heinsen, Betina Nickel  
Aufsichtsratsvorsitzender: Dr. Wolfgang Breuer  
Registergericht Düsseldorf HRB 12073

##### B-1 Gegenstand der Versicherung

Versicherungsschutz besteht für eine anwaltliche telefonische Erstberatung bei einem Beratungsbedürfnis im ursächlichen Zusammenhang mit

- der privaten Internetnutzung oder
- dem Missbrauch von Zahlungskarten und -systemen oder von persönlichen Daten, ohne dass ein ursächlicher Zusammenhang mit der privaten Internetnutzung bestehen muss.

##### B-1.1 Telefonische Erstberatung

**B-1.1.1** Versichert ist die telefonische Erstberatung durch einen in Deutschland zugelassenen Rechtsanwalt für Rechtsangelegenheiten, bei denen die Erstberatung ohne Prüfung von Unterlagen durchgeführt werden kann und deutsches Recht anwendbar ist.

**B-1.1.2** Sie haben Anspruch auf Erstattung der angemessenen gesetzlichen Kosten für eine telefonische Erstberatung durch einen in Deutschland zugelassenen Rechtsanwalt Ihrer Wahl, wenn ein Beratungsbedürfnis in einer eigenen Rechtsangelegenheit besteht, die Erstberatung ohne Prüfung von Unterlagen durchgeführt werden kann, deutsches Recht anwendbar ist und die Voraussetzungen der oben genannten Punkte vorliegen.

**B-1.1.3** Der Versicherer stellt dem Versicherungsnehmer eine Rufnummer zur Verfügung, die den Zugang zur Vermittlung einer ersten telefonischen Beratung durch einen in Deutschland zugelassenen Rechtsanwalt ermöglicht.

**B-1.1.4** Dieser Service kann während der Laufzeit des Rechtsschutzvertrages beliebig oft in Anspruch genommen werden.

**B-1.1.5** Bei einer versicherten Beratung trägt der Versicherer die angemessene Vergütung des Rechtsanwaltes bis zur Höhe einer 1,0-Gebühr, höchstens jedoch 250 EUR; für ein erstes Beratungsgespräch höchstens 190 EUR zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer, vgl. §34 Abs. 1 Satz 3 Rechtsanwaltsvergütungsgesetz – RVG.

**B-1.1.6** Sollte eine telefonische Beratung aufgrund der Komplexität des Falles bzw. aufgrund der Notwendigkeit der Einsicht in Unterlagen nicht möglich und somit eine persönliche Beratung erforderlich sein, werden wir Ihnen auf Wunsch einen Rechtsanwalt in Ihrer Nähe empfehlen.

Die Kosten, die durch die persönliche Beratung in einer Rechtsanwaltskanzlei entstehen, tragen Sie dann jedoch selbst.

##### B-2 Versicherungsfall

**B-2.1** Versicherungsschutz besteht für während der Vertragslaufzeit eingetretene Versicherungsfälle.

**B-2.2** Ein Versicherungsfall liegt vor, wenn ein Beratungsbedürfnis nach B-1 gegeben ist. Versicherungsschutz besteht für eingetretene Versicherungsfälle, die in dem Zeitraum liegen, in dem die versicherte Person über den Gruppenversicherungsvertrag für den S-Cyberschutz versichert ist.

##### B-3 Ausschlüsse

Falls im Versicherungsschein oder in seinen Nachträgen nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, finden die folgenden Ausschlüsse Anwendung:

##### B-3.1 Berufliche/gewerbliche Tätigkeit

Der Versicherungsschutz umfasst nicht die Interessenwahrnehmung im ursächlichen Zusammenhang mit einer geplanten oder ausgeübten beruflichen, gewerblichen, freiberuflichen oder sonstigen selbstständigen Tätigkeit.

##### B-3.2 Vereins-/Verbandsmitgliedschaft

Der Versicherungsschutz umfasst nicht die Interessenwahrnehmung im ursächlichen Zusammenhang mit einer Mitgliedschaft in einem Verein, einem Verband, einer Partei oder einer Gewerkschaft.

##### B-3.3 Interessenwahrnehmung gegenüber dem Versicherungsnehmer, dem beigetretenen Kreditinstitut oder einem beteiligten Versicherer

Der Versicherungsschutz umfasst nicht die Interessenwahrnehmung gegenüber dem Versicherungsnehmer, einem bei-

getretenen Kreditinstitut oder einem beteiligten Versicherer dieses Gruppenversicherungsvertrages.

#### **IV. Teil C Allgemeiner Teil**

##### **C-1 Versicherte Personen**

Versichert sind die versicherte Person gemäß I. und alle mit ihr in häuslicher Gemeinschaft lebenden Familienangehörigen. Als Familienangehörige gelten auch der Ehepartner, eingetragene Lebenspartner oder Lebensgefährte sowie dessen Kinder, sofern diese mit ihrem Erstwohnsitz unter der Adresse der versicherten Person gemeldet sind. Stief-, Adoptiv- und Pflegekinder sowie Mündel sind leiblichen Kindern gleichgestellt.

##### **C-2 Service-Hotline**

Zur Geltendmachung der Ansprüche aus dieser Versicherung und um eine versicherte Leistung in Anspruch zu nehmen, hat die versicherte Person den Schaden unverzüglich über das ihr genannte Online-Portal oder die ihr genannte Service-Hotline zu melden.

##### **C-3 Beginn des Versicherungsschutzes, Beitragszahlung**

###### **C-3.1 Beginn des Versicherungsschutzes**

Die Versicherung beginnt mit Zustandekommen eines wirksamen Konto- oder Kreditkartenvertrags bzw. Mehrwert-Zukaufpakets zwischen der versicherten Person und dem Kreditinstitut der versicherten Person, das dem Gruppenversicherungsvertrag gemäß I. beigetreten ist.

###### **C-3.2 Beitragszahlung**

Der Versicherungsschutz ist fester Bestandteil (Zusatzleistung) des Kontopakets oder der Kreditkarte bzw. des Mehrwert-Zukaufpakets der versicherten Person und regelmäßig mit der Kontogebühr bzw. der Gebühr für die Kreditkarte bzw. mit der Gebühr für das Mehrwert-Zukaufpaket abgegolten. Der Versicherungsnehmer ist der Prämienschuldner und als solcher verpflichtet, die Versicherungsprämien für den Versicherungsschutz des Gruppenversicherungsvertrages zum S-Cyberschutz an die Deutsche Assistance Versicherung AG zu zahlen.

##### **C-4 Ende des Versicherungsschutzes**

Die Versicherung endet,

- wenn der Konto- oder Kreditkartenvertrag der versicherten Person endet;
- wenn das Mehrwert-Zukaufpaket, das die versicherte Person abgeschlossen hat, endet;
- wenn der Gruppenversicherungsvertrag zum S-Cyberschutz zwischen der Deutschen Assistance Versicherung AG und der S-MM endet;

- wenn das Kreditinstitut der versicherten Person nicht mehr dem Gruppenversicherungsvertrag zum S-Cyberschutz zwischen der Deutschen Assistance Versicherung AG und der S-MM angehört.

##### **C-5 Obliegenheiten**

###### **C-5.1 Obliegenheiten vor Eintritt des Versicherungsfalles**

Die versicherte Person hat vor Eintritt des Versicherungsfalles folgende Obliegenheiten zu erfüllen:

Zum Schutz vor Schadsoftware und bekannten Software-Schwachstellen sind auf internetfähigen Endgeräten der versicherten Personen stets wirkungsvolle und aktuelle Schutzprogramme (z.B. Antivirensoftware) oder sonstige geeignete Schutzmaßnahmen im Einsatz zu halten sowie regelmäßig zutreffende Sicherheits-Updates (Patches) für die gesamte Software zeitnah einzuspielen.

Passwörter, Zugangscodes und ähnlich vertrauliche Informationen dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden.

###### **C-5.2 Obliegenheiten bei und nach Eintritt des Versicherungsfalles**

Die versicherte Person hat bei und nach Eintritt des Versicherungsfalles folgende Obliegenheiten zu erfüllen:

**C-5.2.1** Die versicherte Person muss jeden Versicherungsfall unverzüglich anzeigen. Eine Meldung über das Online-Portal oder eine telefonische Meldung über die Service-Hotline genügt hierfür. Steht das Recht auf die vertragliche Leistung einem Dritten zu, ist auch dieser zur Anzeige verpflichtet. Dies gilt auch, wenn noch keine Ansprüche geltend gemacht wurden bzw. wenn die versicherte Person keine Entschädigungsansprüche geltend macht.

**C-5.2.2** Die versicherte Person hat dem Versicherer, soweit möglich, unverzüglich jede Auskunft zu erteilen und sämtliche Unterlagen zu überlassen, die zur Feststellung des Versicherungsfalles oder des Umfangs der Leistungspflicht erforderlich sind, sowie jede Untersuchung über Ursache und Höhe des Schadens und über den Umfang der Entschädigungspflicht zu gestatten.

**C-5.2.3** Schäden aufgrund von strafbaren Handlungen gegen das Eigentum oder das Vermögen hat die versicherte Person unverzüglich der zuständigen Behörde anzuzeigen.

**C-5.2.4** Die versicherte Person hat dafür zu sorgen, dass der Schaden, sofern möglich, abgewendet oder gemindert wird. Soweit zumutbar, hat die versicherte Person Weisungen des Versicherers zu befolgen. Die versicherte Person hat dem Ver-



sicherer über den Schaden ausführlich und wahrheitsgemäß zu berichten und bei der Schadenermittlung und -regulierung zu unterstützen. Alle Umstände, die nach Ansicht des Versicherers für die Bearbeitung des Schadens wichtig sind, müssen mitgeteilt sowie alle dafür angeforderten Dokumente übersendet werden.

**C-5.2.5** Wird gegen die versicherte Person ein staatsanwalt-schaftliches, behördliches oder gerichtliches Verfahren eingeleitet, ein Mahnbescheid erlassen oder ihr gerichtlich der Streit verkündet, hat sie dies unverzüglich anzuzeigen.

**C-5.2.6** Gegen einen Mahnbescheid oder eine Verfügung von Verwaltungsbehörden auf Schadenersatz muss die versicherte Person fristgemäß Widerspruch oder die sonst erforderlichen Rechtsbehelfe einlegen. Einer Weisung des Versicherers bedarf es nicht.

**C-5.2.7** Wird gegen die versicherte Person ein Haftpflichtanspruch gerichtlich geltend gemacht, hat sie die Führung des Verfahrens dem Versicherer zu überlassen. Der Versicherer beauftragt im Namen der versicherten Person einen Rechtsanwalt. Die versicherte Person muss dem Rechtsanwalt Vollmacht sowie alle erforderlichen Auskünfte erteilen und die angeforderten Unterlagen zur Verfügung stellen.

### **C-5.3 Rechtsfolgen bei Obliegenheitsverletzung**

#### **C-5.3.1 Leistungsfreiheit bei Obliegenheitsverletzung**

**C-5.3.1.1** Verletzt die versicherte Person eine Obliegenheit nach C-5.1 oder C-5.2 vorsätzlich, so ist der Versicherer von der Verpflichtung zur Leistung frei. Bei grob fahrlässiger Verletzung der Obliegenheit ist der Versicherer berechtigt, seine Leistung in dem Verhältnis zu kürzen, das der Schwere des Verschuldens der versicherten Person entspricht.

**C-5.3.1.2** Verletzt die versicherte Person eine nach Eintritt des Versicherungsfalls bestehende Auskunfts- oder Aufklärungsobliegenheit, ist der Versicherer nur dann vollständig oder teilweise leistungsfrei, wenn er die versicherte Person durch gesonderte Mitteilung in Textform (z. B. E-Mail, Telefax oder Brief) auf diese Rechtsfolge hingewiesen hat.

**C-5.3.1.3** Der Versicherer bleibt zur Leistung verpflichtet, wenn die versicherte Person nachweist, dass sie die Obliegenheit nicht grob fahrlässig verletzt hat. Dies gilt auch, wenn die versicherte Person nachweist, dass die Verletzung der Obliegenheit weder für den Eintritt oder die Feststellung des Versicherungsfalls noch für die Feststellung oder den Umfang der dem Versicherer obliegenden Leistung ursächlich war. Das gilt nicht, wenn die versicherte Person die Obliegenheit arglistig verletzt hat.

### **C-6 Mehrere Versicherer, Mehrfachversicherung**

#### **C-6.1 Verhältnis zu anderen Versicherungen**

Der S-Cyberschutz ist subsidiär und tritt nur ein, soweit Sie keinen Ersatz des Schadens aus einer anderen, eigenen oder fremden vor oder nach Kauf des Gegenstands geschlossenen Versicherung beanspruchen können. Dies gilt auch dann, wenn in dieser anderen Versicherung ebenfalls eine Subsidiaritätsklausel enthalten ist. 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.

##### **C-6.1.1 Anzeigepflicht bei mehreren Versicherern**

Wer bei mehreren Versicherern ein Interesse gegen dieselbe Gefahr versichert, ist verpflichtet, dem Versicherer die andere Versicherung unverzüglich mitzuteilen. In der Mitteilung sind der andere Versicherer und die Versicherungssumme anzugeben. Falls keine Versicherungssumme vereinbart ist, ist stattdessen der Versicherungsumfang anzugeben.

##### **C-6.1.2 Mehrfachversicherung**

Eine Mehrfachversicherung liegt vor, wenn ein Interesse gegen dieselbe Gefahr in mehreren Versicherungsverträgen versichert ist.

##### **C-6.1.2.1 Haftung und Entschädigung**

Die Versicherer sind in der Weise als Gesamtschuldner verpflichtet, dass jeder für den Betrag aufzukommen hat, dessen Zahlung ihm nach seinem Vertrag obliegt; die versicherte Person kann aber im Ganzen nicht mehr als den Betrag des ihr entstandenen Schadens verlangen. Satz 1 gilt entsprechend, wenn die Verträge bei demselben Versicherer bestehen.

### **C-6.2 Erklärungen und Anzeigen**

#### **C-6.2.1 Form, zuständige Stelle**

Die für den Versicherer bestimmten Erklärungen und Anzeigen, die den Versicherungsvertrag betreffen und die unmittelbar gegenüber dem Versicherer erfolgen, sind in Textform (z. B. E-Mail, Telefax oder Brief) abzugeben. Dies gilt nicht, soweit gesetzlich Schriftform oder in diesem Vertrag etwas anderes bestimmt ist.

Erklärungen und Anzeigen sollen an die Hauptverwaltung des Versicherers gerichtet werden. Die gesetzlichen Regelungen über den Zugang von Erklärungen und Anzeigen bleiben bestehen.

### **C-6.3 Verjährung**

Die Ansprüche aus dem Versicherungsvertrag verjähren in drei Jahren. Die Verjährung beginnt mit dem Schluss des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist und der Gläubiger von den anspruchsbegründenden Umständen und der Person des Schuldners Kenntnis erlangt. Die grob fahrlässige Unkenntnis steht der Kenntnis gleich.

Ist ein Anspruch aus dem Versicherungsvertrag bei dem Versicherer angemeldet worden, zählt bei der Fristberechnung der Zeitraum zwischen Anmeldung und Zugang der in Textform (z. B. E-Mail, Telefax oder Brief) mitgeteilten Entscheidung des Versicherers beim Anspruchsteller nicht mit.

Im Übrigen richtet sich die Verjährung nach den allgemeinen Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuchs.

### **C-6.4 Geltungsbereich**

Versicherungsschutz besteht für Versicherungsfälle weltweit.

Dies gilt jedoch nur, soweit die Ansprüche im europäischen Wirtschaftsraum (EU-Mitgliedsstaaten sowie Island, Liechtenstein und Norwegen) oder in der Schweiz und nach dem Recht dem Recht des jeweiligen Staates geltend gemacht werden.

### **C-6.5 Örtlich zuständiges Gericht**

#### **C-6.5.1 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.

Ferner ist auch das Gericht zuständig, in dessen Bezirk die versicherte Person zur Zeit der Klageerhebung ihren Sitz, den Sitz ihrer Niederlassung oder ihren Wohnsitz oder, in Ermangelung eines solchen, ihren gewöhnlichen Aufenthalt hat.

Verlegt jedoch die versicherte Person nach Vertragsschluss ihren Sitz, den Sitz ihrer Niederlassung, ihren Wohnsitz oder, in Ermangelung eines solchen, ihren gewöhnlichen Aufenthalt ins Ausland, sind die Gerichte des Staates zuständig, in dem der Versicherer seinen Sitz hat.

#### **C-6.5.2 Klagen gegen die versicherte Person**

Für Klagen aus dem Versicherungsvertrag gegen die versicherte Person bestimmt sich die gerichtliche Zuständigkeit nach dem Sitz, dem Sitz der Niederlassung oder dem Wohnsitz der versicherten Person; fehlt ein solcher, nach ihrem gewöhnlichen Aufenthalt.

Sind der Wohnsitz oder der gewöhnliche Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt, bestimmt sich die gerichtliche Zuständigkeit für Klagen aus dem Versicherungsvertrag gegen die versicherte Person nach dem Sitz des Versicherers oder seiner für den Versicherungsvertrag zuständigen Niederlassung.

### **C-6.6 Anzuwendendes Recht**

Für diesen Vertrag gilt deutsches Recht.

### **C-6.7 Embargobestimmung**

Es besteht – unbeschadet der übrigen Vertragsbestimmungen – Versicherungsschutz nur, soweit und solange dem keine auf die Vertragsparteien direkt anwendbaren Wirtschafts-, Handels- oder Finanzsanktionen bzw. Embargos der Europäischen Union oder der Bundesrepublik Deutschland entgegenstehen.

Dies gilt auch für Wirtschafts-, Handels- oder Finanzsanktionen bzw. Embargos, die durch die Vereinigten Staaten von Amerika im Hinblick auf den Iran erlassen werden, soweit dem nicht europäische oder deutsche Rechtsvorschriften entgegenstehen.

### **C-6.8 Hinweise zum Datenschutz und zur Datenverarbeitung**

Die Deutsche Assistance Versicherung AG und die ÖRAG Rechtsschutzversicherungs-AG sind dem Code of Conduct der deutschen Versicherungswirtschaft zum 1. Juni 2015 beigetreten. Der Code of Conduct sind „Verhaltensregeln für den Umgang mit personenbezogenen Daten durch die Deutsche Versicherungswirtschaft“. Der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) hat gemeinsam mit den Mitgliedsunternehmen, den Landesdatenschutzbehörden und den Verbraucherzentralen diesen Verhaltenskodex für die Deutsche Versicherungswirtschaft erstellt.

Hier können Sie den Code of Conduct nachlesen:

[www.deutsche-assistance.de](http://www.deutsche-assistance.de)

[www.oerag.de](http://www.oerag.de)

### **Und wenn Sie einmal mit uns 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](mailto:info@deutsche-assistance.de)

Internet: [www.deutsche-assistance.de](http://www.deutsche-assistance.de)

**Beschwerderecht**

Daneben haben Sie die Möglichkeit, sich mit einer Beschwerde an den Datenschutzbeauftragten oder eine Datenschutzaufsichtsbehörde zu wenden.

Die für uns zuständige Datenaufsichtbehörde 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  
beschwerde@versicherungsombudsmann.de

**Zuständige Aufsichtsbehörde:**

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Graurheindorfer Straße 108  
53117 Bonn  
Tel.: 0228 4108-0  
Fax: 0228 4108-1550

**Glossar****Bedrohung**

Eine Bedrohung ist ganz allgemein ein Umstand oder Ereignis, durch den oder das ein Schaden entstehen kann. Der Schaden bezieht sich dabei auf einen konkreten Wert wie Vermögen, Wissen, Gegenstände oder Gesundheit. Übertragen in die Welt der IT ist eine Bedrohung ein Umstand oder Ereignis, der oder das die Verfügbarkeit, Integrität, Authentizität oder Vertraulichkeit von Informationen beeinträchtigen kann, wodurch dem Besitzer bzw. Benutzer der Informationen ein Schaden entstehen kann.

**Cyber-Mobbing**

Cyber-Mobbing im Sinne dieser Bedingungen ist das systematische Anfeinden, Schikanieren oder Diskriminieren mit Hilfe elektronischer Kommunikationsmittel über das Internet. Hierzu gehört auch die unberechtigte Nutzung einer virtuellen Identität, um in fremdem Namen Cyber-Mobbing zu betreiben.

**Denial-of-Service-Attacke/DoS-Attacke**

Denial of Service – oder kurz DoS – bedeutet so viel wie etwas unzugänglich machen oder „außer Betrieb“ setzen. Bei DoS-Attacken wird ein Server gezielt mit so vielen Anfragen bombardiert, so dass das System die Aufgaben nicht mehr bewältigen kann und im schlimmsten Fall zusammenbricht. Auf diese Art wurden schon bekannte Web-Server, wie z. B. Amazon, Yahoo, eBay, mit bis zur vierfachen Menge des normalen Datenverkehrs massiv attackiert und für eine bestimmte Zeit für normale Anfragen außer Gefecht gesetzt.

**E-Reputation**

Als Schädigung der „E-Reputation“ der versicherten Person gilt die Verletzung des allgemeinen Persönlichkeitsrechts, z. B. durch Beleidigung, üble Nachrede und Verleumdung mit Hilfe von Fotografien, Texten, Videos oder öffentlichen Erklärungen, die über einen Blog, ein Diskussionsforum, ein soziales Netzwerk oder eine Website verbreitet werden.

**Identitätsmissbrauch**

Ein Identitätsmissbrauch liegt vor, wenn der handelnde Dritte zur Nutzung personenbezogener Daten der versicherten Person weder selbst berechtigt ist noch von der versicherten Person bevollmächtigt wurde und er diese Daten rechtswidrig zur Erlangung eines Vermögensvorteils oder zum Zwecke der Bereicherung nutzt.

**Körperlicher Gegenstand**

Im Bereich der Assistance-Versicherung dient der Begriff zur Abgrenzung von unter anderem Dienstleistungen, Rechten und nicht dinglichen Sachen, die nicht Gegenstand des Versicherungsschutzes sind. Gemäß §90 BGB bezieht sich der Versicherungsschutz ausschließlich auf körperliche Gegenstände.

**Pharming**

Pharming ist eine Betrugsmethode, bei der sich der Täter durch das Umleiten des Internetnutzers auf gefälschte Webseiten durch Manipulation des Webbrowsers (beispielsweise durch DNS-Spoofing) vertrauliche Zugangs- und Identifikationsdaten von arglosen Dritten verschafft. Mit den gewonnenen Daten nimmt der Täter unter der Identität des Inhabers im Online-Verkehr unerlaubte Handlungen vor.

**Phishing**

Phishing ist eine Betrugsmethode, bei der sich der Täter mit Hilfe gefälschter E-Mails vertrauliche Zugangs- und Identifikationsdaten von arglosen Dritten verschafft, wobei der Täter typischerweise ein durch die Täuschung über die tatsächliche Identität erlangtes Vertrauensverhältnis ausnutzt. Mit den gewonnenen Daten nimmt der Täter unter der Identität des Inhabers im Online-Verkehr unerlaubte Handlungen vor.

**Risiko**

Risiko wird häufig definiert als die Kombination aus der Wahrscheinlichkeit, mit der ein Schaden auftritt, und dem Ausmaß dieses Schadens. Im Unterschied zu „Gefährdung“ umfasst der Begriff „Risiko“ bereits eine Bewertung, inwieweit ein bestimmtes Schadensszenario im jeweils vorliegenden Fall relevant ist.

**Schadprogramm/Schadsoftware/Malware**

Die Begriffe Schadfunktion, Schadprogramm, Schadsoftware und Malware werden häufig synonym benutzt. Malware ist ein Kunstwort, abgeleitet aus „Malicious Software“, und bezeichnet Software, die mit dem Ziel entwickelt wurde, unerwünschte und meistens schädliche Funktionen auszuführen. Beispiele sind Computer-Viren, Würmer und Trojanische Pferde. Schadsoftware ist üblicherweise für eine bestimmte Betriebssystemvariante konzipiert und wird daher meist für verbreitete Systeme und Anwendungen geschrieben.

**Schwachstelle**

Eine Schwachstelle ist ein sicherheitsrelevanter Fehler eines IT-Systems oder einer Institution. Ursachen können in der Konzeption, den verwendeten Algorithmen, der Implementation, der Konfiguration, dem Betrieb sowie der Organisation liegen. Eine Schwachstelle kann dazu führen, dass eine Bedrohung wirksam wird und eine Institution oder ein System geschädigt wird. Durch eine Schwachstelle wird ein Objekt (eine Institution oder ein System) anfällig für Bedrohungen.

**Skimming**

Skimming ist eine Betrugsmethode, bei der der Täter – beispielsweise am Bankautomaten – Kartendaten und die PIN ausspäht.

Mit den gewonnenen Daten nimmt der Täter unter der Identität des Inhabers im Bankverkehr unerlaubte Handlungen vor.

**Trojanisches Pferd/Trojaner**

Ein Trojanisches Pferd, oft auch (fälschlicherweise) kurz Trojaner genannt, ist ein Programm mit einer verdeckten, nicht dokumentierten Funktion oder Wirkung. Ein Trojanisches Pferd verbreitet sich nicht selbst, sondern wirbt mit der Nützlichkeit des Wirtsprogrammes für seine Installation durch den Benutzer.

**Verfügbarkeit**

Dem Benutzer stehen Dienstleistungen und Funktionen eines IT-Systems sowie Daten und Informationen zum geforderten Zeitpunkt zur Verfügung.

**Vermögensschäden**

Vermögensschäden sind solche Schäden, die weder Personenschäden noch Sachschäden sind, noch sich aus solchen – von der versicherten Person oder einer Person, für die sie einzutreten hat, verursachten – Schäden herleiten. Als Sachen gelten auch Geld und geldwerte Zeichen.

Als Vermögensschäden gelten auch Schäden aus dem Verlust, der Veränderung oder der Nichtverfügbarkeit von elektronischen Daten Dritter sowie Schäden aus der Verletzung von Persönlichkeitsrechten.

**Vertraulichkeit**

Vertrauliche Informationen müssen vor unbefugter Preisgabe geschützt werden.

**Virus**

Ein Computer-Virus ist eine nicht selbstständige Programmroutine, die sich selbst reproduziert und dadurch vom Anwender nicht kontrollierbare Manipulationen in Systembereichen, an anderen Programmen oder deren Umgebung vornimmt. Zusätzlich können programmierte Schadenfunktionen des Virus vorhanden sein.

## 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](mailto: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](mailto: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/](http://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 berechtigte 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](http://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](mailto: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](mailto:poststelle@bafin.de)

# HINWEISE ZUM DATENSCHUTZ UND ZUR DATENVERARBEITUNG BEI DER ÖRAG RECHTSCHUTZVERSICHERUNGS-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 ÖRAG Rechtsschutzversicherungs-AG und die Ihnen nach dem Datenschutzrecht zustehenden Rechte.

## **Verantwortlicher für die Datenverarbeitung**

ÖRAG Rechtsschutzversicherungs-AG

Datenschutzbeauftragter

Hansaallee 199, 40549 Düsseldorf

Telefax: 0211 529-5199

E-Mail: [info@oerag.de](mailto:info@oerag.de)

**Vorstand:** Dragica Mischler (Vorsitzende),

Marcus Hansen, Betina Nickel

**Sitz der Gesellschaft:** Düsseldorf

**Registergericht:** Düsseldorf HRB 12073

Unseren Datenschutzbeauftragten erreichen Sie per Post unter der oben genannten Adresse mit dem Zusatz – Datenschutzbeauftragter – oder per E-Mail unter: [datenschutz@oerag.de](mailto:datenschutz@oerag.de).

## **Zwecke und Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung**

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten aufgrund der datenschutzrechtlich relevanten Bestimmungen der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) sowie aller weiteren maßgeblichen Gesetze. Darüber hinaus hat sich unser Unternehmen auf die „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.oerag.de/datenschutz](http://www.oerag.de/datenschutz) abrufen.

Stellen Sie einen Antrag auf Versicherungsschutz, benötigen wir die von Ihnen hierbei gemachten Angaben für den Abschluss des Vertrages. Wir verarbeiten diese personenbezogenen Daten, um das von uns zu übernehmende Risiko bestimmen und einschätzen zu können. Kommt der Versicherungsvertrag zustande, verarbeiten wir diese Daten zur Durchführung des Vertragsverhältnisses, z. B. zur Rechnungsstellung. Angaben zum

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

## **Der Abschluss bzw. die Durchführung des Versicherungsvertrages ist ohne die Verarbeitung Ihrer Daten nicht möglich.**

Darüber hinaus benötigen wir Ihre personenbezogenen Daten zur Erstellung von versicherungsspezifischen Statistiken, z. B. für die Entwicklung neuer Tarife oder zur Erfüllung aufsichtsrechtlicher Vorgaben. Bei der Entwicklung neuer Produkte und Tarife sind wir auch darauf angewiesen, Versicherungsdaten auch zum Testen neuer elektronisch unterstützter Verfahren und Prozesse zu nutzen, um damit die Datenverarbeitung hinreichend sicher zu gestalten. Die Daten nutzen wir weiterhin für eine Betrachtung der gesamten Kundenbeziehung, beispielsweise für die Beratung hinsichtlich einer Vertragsanpassung oder für umfassende Auskunftserteilungen.

Die ÖRAG Rechtsschutzversicherungs-AG speichert Daten, die für den Versicherungsvertrag notwendig sind. Dies sind Ihre Angaben im Antrag (Antragsdaten) sowie weitere zur Vertragsführung und -abwicklung notwendige versicherungstechnische Daten, z. B. Versicherungsnummer, Versicherungsdauer, Beitrag, 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, wie z. B. die Daten des von Ihnen mandatierten Rechtsanwaltes.

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 berechtigte Interessen von uns oder von Dritten zu wahren. Dies kann insbesondere der Fall sein:

- zur Gewährleistung der IT-Sicherheit und des IT-Betriebs,
- zur Werbung für unsere eigenen Versicherungsprodukte und für andere Produkte der Unternehmen der Sparkassen-Finanzgruppe und deren Kooperationspartner sowie für Markt- und Meinungsumfragen,
- zur Verhinderung und Aufklärung von Straftaten, insbesondere von Datenanalysen zur Erkennung von Hinweisen, die auf Versicherungsmissbrauch hindeuten können. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt zum Hinweis- und Informationssystem der Versicherungswirtschaft.