

## Versicherungsbedingungen für das F-Secure plus AXA Assistance Internetschutzpaket.

### Einleitung

Die nachfolgenden Versicherungsbedingungen sind wichtige Unterlagen für Sie. Sie sollen Ihnen verständlich machen, wie der Versicherungsschutz gestaltet ist und was von Ihnen beachtet werden muss, damit Sie in den Genuss des Versicherungsschutzes kommen. Bitte bewahren Sie dieses Dokument sorgfältig auf.

Der Versicherungsschutz ist Bestandteil eines Gruppenversicherungsvertrages zwischen F-Secure Corporation, Tammasaarekatu 7, 00181 Helsinki, Finnland, und der Inter Partner Assistance S.A. Direktion für Deutschland, Colonia Allee 10-20, 51067 Köln (nachfolgend: „IPA“). Diese Bedingungen sind kein Versicherungsvertrag. Sie beinhalten vielmehr eine Beschreibung der Versicherungsleistungen, die durch den oben genannten Gruppenversicherungsvertrag für die begünstigte Person zur Verfügung stehen. Des Weiteren beinhalten die Bedingungen die Voraussetzungen für die Erlangung der Leistungen, deren Begrenzungen, Ausschlüsse, Pflichten und Obliegenheiten der begünstigten Person(en).

Voraussetzung für den Anspruch auf die Leistungen gemäß Teil B „Besonderer Teil“ ist, dass die Hilfeleistung durch den mit der Schadenregulierung beauftragten Dienstleister organisiert wird. Eintretene Schadensfälle sind daher unverzüglich der 24h-Notrufzentrale der AXA Assistance unter der Telefonnummer +49 (0) 335 40153 103 zu melden.

Beauftragt mit der Abwicklung der Assistance- und Versicherungsleistungen sind:

**AXA Assistance Deutschland GmbH**  
**Colonia-Allee 10-20**  
**51067 Köln**

und

**Inter Partner Assistance Service GmbH**  
**Große Scharrnstraße 36**  
**15230 Frankfurt (a. d. Oder)**

Beide Gesellschaften werden nachfolgend AXA Assistance genannt.

Für Sie, als begünstigte Person, ist AXA Assistance direkter Ansprechpartner für alle Anfragen zur Geltendmachung von Assistance-Leistungen und Versicherungsansprüchen.

Unter folgende Kontaktdaten kann die begünstigte Person AXA Assistance im Schadensfall erreichen:

**Inter Partner Assistance Service GmbH**  
**Große Scharrnstraße 36**  
**15230 Frankfurt (Oder)**

**+49 (0) 335 40153 103**

**CyberRisk@axa-assistance.de**

## Teil A: Allgemeiner Teil der Versicherungsbedingungen

### 1 Informationen zum Versicherer

Sitz des Versicherers Inter Partner Assistance S.A., Direktion für Deutschland, ist die Colonia Allee 10-20, 51067 Köln. Die Handelsregisternummer ist HRB 89 668 am Amtsgericht Köln. Hauptsitz der Gesellschaft ist Brüssel (B-1050) unter der Rechtsform S.A. (Société Anonyme / Aktiengesellschaft).

Ladungsfähige Anschrift und Vertretungsberechtigter:

Inter Partner Assistance S.A., Direktion für Deutschland, Colonia Allee 10-20, 51067 Köln. Aufsichtsbehörde ist die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn.

### 2 Anwendbares Recht

Für diesen Vertrag gilt deutsches Recht.

### 3 Vertragssprache

Die Vertragsbedingungen und Informationen werden in deutscher Sprache mitgeteilt. Während der Laufzeit des Vertrages erfolgt die Kommunikation ausnahmslos in deutscher Sprache.

### 4 Gegenstand der Versicherung

Gegenstand der Versicherung ist der in den nachfolgend aufgeführten Abschnitten beschriebene Versicherungsschutz im Rahmen des F-Secure plus AXA Assistance Internetschutzpakets. Der Versicherungsschutz besteht für versicherte Ereignisse gemäß Teil B „Besonderer Teil der Versicherungsbedingungen“.

### 5 Beginn und Ende des Versicherungsschutzes

Der Versicherungsschutz beginnt mit dem wirksamen Abschluss des F-Secure plus AXA Assistance Internetschutzpakets.

Die Laufzeit des F-Secure plus AXA Assistance Internetschutzpakets beträgt ein Jahr und verlängert sich um ein weiteres Jahr, sofern er nicht innerhalb einer Frist von 3 Monaten zum Ende des Versicherungsjahres gekündigt wird. Für Versicherungsfälle, die vor Beginn des Versicherungsschutzes eingetreten sind, besteht keine Leistungspflicht des Versicherungsgebers.

### 6 Begünstigte Person

Begünstigte Person ist der Inhaber eines F-Secure plus AXA Assistance Internetschutzpakets sowie die Personen, die mit dem Inhaber des Schutzpakets in häuslicher Gemeinschaft leben. Davon ausgenommen sind weitere Personen, die sich mit der begünstigten Person zu einer nicht-familiären Wohngemeinschaft zusammenschließen.

### 7 Geltungsbereich

Versicherungsschutz besteht nur für begünstigte Personen mit einem Hauptwohnsitz innerhalb der Bundesrepublik Deutschland.

### 8 Subsidiarität

Die vorliegenden Versicherungsleistungen gelten subsidiär, d. h., Voraussetzung für die Erbringung einer Leistung ist, dass ein Dritter (z. B. ein anderer Versicherer oder staatlicher Leistungsträger)

- nicht zur Leistung verpflichtet ist oder
- seine Leistungspflicht bestreitet oder
- seine Leistung erbracht, diese aber zur Begleichung der Kosten nicht ausgereicht hat.

Ein Anspruch auf Leistungen im Rahmen der in diesen Bedingungen genannten Versicherungs- und Assistance Bausteinen besteht somit nicht, soweit die begünstigte Person Ersatz aus einem konkurrierenden, anderen, eigenen oder fremden, vor oder nach Abschluss dieses Vertrages geschlossenen Versicherungsvertrag beanspruchen kann.

Dies gilt auch dann, wenn diese Verträge ihrerseits eine Subsidiaritätsklausel enthalten sollten. Bestreitet der andere Versicherer schriftlich seine Eintrittspflicht, so erfolgt insoweit jedoch eine Vorleistung im Rahmen dieses Vertrages. Die begünstigte Person hat alles ihr Mögliche und Zumutbare zu unternehmen, um dazu beizutragen, dass die Ansprüche gegen andere Versicherer verfolgt werden können. Die Vorschriften über den gesetzlichen Forderungsübergang bleiben unberührt.

### 9 Obliegenheiten

Die begünstigte Person hat bei Eintritt des Versicherungsfalles:

- 9.1 dem Versicherer den Schadeneintritt, nachdem er von ihm Kenntnis erlangt hat, unverzüglich unter der zur Verfügung gestellten Notfallrufnummer anzuzeigen;

- 9.2 nach Möglichkeit für die Abwendung und Minderung des Schadens zu sorgen;
- 9.3 Weisungen des Versicherers zur Schadenabwendung/-minderung – ggf. auch mündlich oder telefonisch – einzuholen, wenn die Umstände dies gestatten;
- 9.4 Weisungen des Versicherers zur Schadenabwendung/-minderung, soweit für ihn zumutbar, zu befolgen; erteilen mehrere an dem Versicherungsvertrag beteiligte Versicherer unterschiedliche Weisungen, hat der Versicherungsnehmer nach pflichtgemäßem Ermessen zu handeln;
- 9.5 Schäden durch strafbare Handlungen gegen das Eigentum unverzüglich der Polizei anzuzeigen;
- 9.6 vom Versicherer angeforderte Belege beizubringen, deren Beschaffung ihm zugemutet werden kann;
- 9.7 Steht das Recht auf die vertragliche Leistung des Versicherers einem Dritten zu, so hat dieser die Obliegenheiten gemäß Ziffer 9 ebenfalls zu erfüllen, soweit ihm dies nach den tatsächlichen und rechtlichen Umständen möglich ist.
- 10 Leistungsfreiheit bei Obliegenheitsverletzungen**
- 10.1 Verletzt die begünstigte Person eine der oben genannten Obliegenheiten vorsätzlich, so ist der Versicherer (mit der in § 28 Abs. 2-4 Versicherungsvertragsgesetz vorgeschriebenen Einschränkung) 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 begünstigten Person entspricht. Das Nichtvorliegen einer groben Fahrlässigkeit hat die begünstigte Person zu beweisen.
- 10.2 Außer im Falle einer arglistigen Obliegenheitsverletzung ist der Versicherer jedoch zur Leistung verpflichtet, soweit die begünstigte Person nachweist, dass die Verletzung der Obliegenheit weder für den Eintritt oder die Feststellung des Versicherungsfalles noch für die Feststellung oder den Umfang der Leistungspflicht des Versicherers ursächlich ist.
- 10.3 Verletzt die begünstigte Person eine nach Eintritt des Versicherungsfalles bestehende Auskunft-

oder Aufklärungsobliegenheit, ist der Versicherer nur dann vollständig oder teilweise leistungsfrei, wenn er die begünstigte Person durch gesonderte Mitteilung in Textform auf diese Rechtsfolge hingewiesen hat.

- 10.4 Der Versicherer wird ferner von der Verpflichtung zur Leistung frei, wenn die begünstigte Person arglistig über Umstände zu täuschen versucht, die für den Grund oder für die Höhe der Leistung von Bedeutung sind, oder aus Anlass des Versicherungsfalles, insbesondere in der Schadensanzeige, vorsätzlich oder arglistig unwahre Angaben macht, auch wenn hierdurch dem Versicherer kein Nachteil entsteht. Bei Vorsatz bleibt der Versicherer insoweit zur Leistung verpflichtet, als die Verletzung keinen Einfluss auf die Feststellung oder den Umfang der Leistungsverpflichtung des Versicherers gehabt hat.

## **11 Anzeigen und Willenserklärungen**

Willenserklärungen und Anzeigen gegenüber dem Versicherer bedürfen der Schriftform und sind an folgende Adresse zu richten:

AXA Assistance Deutschland GmbH  
Colonia-Allee 10-20  
51067 Köln.

Die Assistance ist von dem Versicherer zur Entgegennahme und zur Abgabe von Willenserklärungen bevollmächtigt.

## **12 Verjährung**

Ansprüche aus dem Versicherungsvertrag verjähren innerhalb von drei Jahren. Die Verjährung beginnt mit dem Schluss des Jahres, indem der Anspruch entstanden ist und der begünstigten Person bekannt war bzw. bekannt sein musste.

## **13 Ansprüche gegen Dritte**

Ersatzansprüche des Versicherungsnehmers bzw. der begünstigten Person gegen Dritte gehen im gesetzlichen Umfang bis zur Höhe der geleisteten Zahlung auf den Versicherer über, soweit dieser den Schaden ersetzt hat. Sofern erforderlich, ist die begünstigte Person bzw. der Versicherungsnehmer verpflichtet, in diesem Umfang eine Abtretungserklärung gegenüber der Assistance abzugeben.

**14 Zahlung der Entschädigung/ Versicherungsleistung**

- 14.1 Ist die Leistungspflicht des Versicherers dem Grunde und der Höhe nach festgestellt, so hat die Auszahlung der Leistung binnen zwei Wochen zu erfolgen, sofern in den speziellen Bedingungen nichts anderes festgelegt ist.
- 14.2 Sind im Zusammenhang mit einem Versicherungsfall behördliche Erhebungen oder ein strafrechtliches Ermittlungsverfahren gegen die begünstigte Person eingeleitet worden, so kann der Versicherer bis zum rechtskräftigen Abschluss dieses Verfahrens die Zahlung aussetzen.
- Hinweis: Darüber hinaus sind die Hinweise zu den Entschädigungsleistungen im Punkt 7 (Teil B „Besonderer Teil der Versicherungsbedingungen“) zu beachten.

**15 Rechte im Schadenfall**

Die Ausübung der Rechte im Schadenfall können nur die begünstigten Personen gegenüber dem Versicherer geltend machen.

**16 Aufrechnung**

Die begünstigte Person kann gegen Forderungen des Versicherers nur aufrechnen, soweit die Gegenforderung unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.

**17 Datenschutz**

Es wird darauf hingewiesen, dass der Versicherer die zur Durchführung des F-Secure plus AXA Assistance Internetschutzpakets notwendigen Daten, die sich aus den Antragsunterlagen oder der Vertragsdurchführung ergeben, im erforderlichen Umfang zweckgebunden erhebt, verarbeitet und nutzt und diese zur Abwicklung der Versicherungsleistung an folgenden Gesellschaften der AXA Gruppe übermittelt:

AXA Assistance Deutschland GmbH  
Colonia-Allee 10-20  
51067 Köln  
und  
Inter Partner Assistance Service GmbH  
Große Scharrnstraße 36  
15230 Frankfurt/Oder.

Zur Leistungserbringung werden die Daten der begünstigten Person bei AXA Assistance verarbeitet, genutzt und soweit erforderlich an die mit der Leistungserbringung beauftragte Stelle übermittelt. Der Versicherer führt, soweit dies der ordnungsgemäßen Durchführung der Versicherungsangelegenheit dient, allgemeine Vertrags-, Abrechnungs- und Leistungsdaten in gemeinsame Datensammlungen der Versicherungsgruppe.

Auf Wunsch sendet der Versicherer der begünstigten Person zusätzliche Informationen zur Datenübermittlung zu.

**18 Beschwerdeverfahren**

Der Versicherer strebt einen jederzeit erstklassigen Service an. Falls trotzdem Beschwerden in Bezug auf den erhaltenen Servicestandard bestehen, kann sich die begünstigte Person zur Lösung des Problems auf dem folgenden Weg beschweren: Schriftliche Beschwerden sind an folgende Adresse zu richten:

AXA Assistance Deutschland GmbH  
Colonia-Allee 10-20  
51067 Köln

Die oben genannte Service-Hotline (+49 (0) 335 40153 103) steht der begünstigten Person 365 Tage im Jahr 24h am Tag zur Verfügung.

Es ist immer von Vorteil, Kopien aller eingereichten Dokumente aufzubewahren.

## Teil B: Besonderer Teil der Versicherungsbedingungen

### 1 Inhalt des F-Secure plus AXA Assistance Internetschutzpakets

Der Versicherer gewährt dem begünstigten Haushalt ein Internet-Schutzpaket gegen die unter Punkt 3 (Teil B „Besonderer Teil der Versicherungsbedingungen“) aufgeführten Risiken des privaten Lebensbereichs.

### 2 Versicherte Personen (Versicherungsnehmer)

2.1 Versichert sind der Versicherungsnehmer und alle weiteren an seinem Hauptwohnsitz in Deutschland gemeldeten Personen.

Es gilt Teil A, Punkt 6 dieser Bedingungen.

2.2 Keinen Versicherungsschutz haben alle Personen, die nicht am Hauptwohnsitz des Versicherungsnehmers gemeldet sind, insbesondere Besucher, Gäste usw.

### 3 Versicherte Risiken

Gegenstand dieser Versicherung sind folgende Fälle:

- a) Cyber-Mobbing im Internet (5)
- b) Zahlungsmitteldatendiebstahl ( 6)
- c) Identitätsdatendiebstahl (7)
- d) Konflikte mit Online-Händlern (8)
- e) Abmahnung auf Grund einer Urheberrechtsverletzungen (9).

### 4 Versicherungssumme

4.1 Der Leistungsanspruch erstreckt sich höchstens auf drei Fälle im Kalenderjahr.

4.2 Die Höchstversicherungssumme für alle im Ziffer 5 bis 9 genannten Leistungen beträgt insgesamt 5.000,- Euro pro Police im Kalenderjahr.

### 5 Cyber-Mobbing im Internet

5.1 Versichert sind die unter 5.2 erfassten Leistungsansprüche im Fall von Cyber Mobbing.

Unter Cyber-Mobbing ist eine systematische Verletzung des allgemeinen Persönlichkeitsrechts zu verstehen wie:

- a) rechtswidrige Veröffentlichungen falscher Tatsachen,
  - b) Beleidigungen, üble Nachrede und Verleumdungen,
  - c) rechtswidrige Veröffentlichung von persönlichen Informationen,
  - d) Nötigungen,
  - e) rechtswidrige Gewaltandrohungen,
- mittels Fotografien, Texten, Videos oder öffentlichen Erklärungen, die über einen Blog, ein Diskussionsforum, ein soziales Netzwerk oder eine Website verbreitet werden.

5.2 Der Leistungsanspruch umfasst die Vermittlung folgender Leistungen durch einen von dem Versicherer zu vermittelnden und zu bezahlenden Provider:

- a) Überprüfung der Reputation der versicherten Person im Internet und Erstellung eines Reputationsreports mit Handlungsempfehlungen;
- b) Ermittlung des verantwortlichen Webseitenbetreibers, bei dem der persönlichkeitsverletzende Eintrag erfolgt;
- c) Veranlassen der Entfernung durch mehrstufigen Lösungs-/Änderungsauftrag;
- d) Auftrag zur Löschung der Suchvorschläge (Neuindexierungsauftrag) an Google nach Veranlassen der Entfernung eines persönlichkeitsverletzenden Eintrags der versicherten Person.
- e) Erstellung eines Abschlussberichts zu den Erfolgen oder Misserfolgen der erfolgten Maßnahmen;

5.3 Übernommen werden die Kosten von bis zu drei persönlichen Erstberatungen (jede maximal 45 Minuten) zu drei unterschiedlichen Fällen im Jahr mit einem durch die Helpline des Versicherers vermittelten Psychologen. Diese Helpline ist unter +49 (0) 335 40153 103 an sieben Tagen die Woche, 24 Stunden am Tag erreichbar. In dringenden Fällen steht ihnen darüber hinaus die allgemeine Telefonseelsorge unter +49 800 111

011 1 zur Verfügung. Bei lebensbedrohlichen Situationen wenden Sie sich bitte an Tel. 112 (Rettungsdienst) bzw. an 116 (Ärztlicher Bereitschaftsdienst).

Es wird keine psychoanalytische oder psychotherapeutische Behandlung durchgeführt, die Psychologen empfehlen Ihnen gegebenenfalls jedoch weitere Behandlungsmaßnahmen.

Ein entsprechender Vertrag bezüglich der vorgenannten versicherten Leistungen kommt zwischen dem Versicherungsnehmer und dem durch den Versicherer vermittelten Dienstleistungserbringer zustande. Somit beschränkt sich die Haftung des Versicherers auf ein Organisations-, Auswahl- und Überwachungsverschulden.

5.4 Der Leistungsanspruch entsteht ab dem Zeitpunkt, in dem die versicherte Mobbinghandlung im Internet der Öffentlichkeit frei zugänglich gemacht und dem Versicherer durch geeignete Belege nachgewiesen wird.

5.5 Nicht versichert sind Fälle des Cyber-Mobbings

- a) zu denen die versicherte Person durch eigene Provokation Anlass gegeben hat.  
Dieser Ausschluss gilt selbst dann, wenn sie damit eine vorangegangene Provokation der angreifenden Person erwidert hat;
- b) durch eine Person, die selbst eine begünstigte Person nach Teil A Punkt 6 dieser Bedingungen ist;
- c) als Reaktion auf ein Verbrechen der versicherten Person, für das ein rechtskräftiges Urteil vorliegt;
- d) in Printmedien, Fernsehen, Radio, deren elektronische Ableger sowie elektronische Presseerzeugnisse;
- e) gegenüber Personen des öffentlichen Lebens/Interesses;
- f) die durch die Presse verursacht werden;
- g) betreffend alle aus dem Cyber-Mobbing entstehenden mittelbare Schäden – die nicht im Leistungsumfang enthalten sind - und Folgeschäden;
- h) die durch eine versicherte Person selbst verursacht wurden.

Auf die sonstigen Ausschlussgründe unter Punkt 11 wird verwiesen.

## **6 Zahlungsmitteldatendiebstahl**

6.1 Versichert sind Fälle des Zahlungsmitteldatendiebstahls.

Zahlungsmitteldatendiebstahl ist das unbefugte Abfangen oder Ausspähen von Zahlungsmitteldaten im Internet im Sinne von § 202a Strafgesetzbuch (StGB).

Zahlungsmitteldaten sind Daten, durch deren Verwendung eine Zahlung oder eine Banktransaktion im Internet erfolgt, z.B. Kartennummern, Passwörter, Codes, Pins und Tans (inkl. Logindaten von Kundenkonten, in denen Zahlungsverbindungsdaten gespeichert sind).

6.2 Der Leistungsanspruch umfasst die Vermittlung folgender Leistungen durch einen vom Versicherer zu vermittelnden und zu bezahlenden Provider.

- a) Gezielte und individuelle Suche nach den entwendeten Daten der versicherten Person im Internet und Erstellung eines Reports mit Handlungsempfehlungen;
- b) Ermittlung des Webseitenbetreibers, bei dem die jeweils gestohlenen Daten gelistet und möglicherweise gehandelt werden;
- c) Veranlassen der Entfernung durch einen mehrstufigen Löschungs-/Änderungsauftrag bzgl. der entwendeten Daten im Internet;
- d) Auftrag zur Löschung der Suchvorschläge (Neuindexierungsauftrag) an Google nach Veranlassen der Entfernung eines Eintrags von Zahlungsmitteldaten der versicherten Person.
- e) Erstellung eines Abschlussberichts zu den Erfolgen oder Misserfolgen der erfolgten Maßnahmen.

Ein entsprechender Vertrag bezüglich der vorgenannten versicherten Leistungen kommt zwischen dem Versicherungsnehmer und dem durch den Versicherer vermittelten Dienstleistungserbringer zustande. Somit beschränkt sich die Haftung des

Versicherers auf ein Organisations-, Auswahl- und Überwachungsverschulden.

- 6.3 Der Leistungsanspruch entsteht bei einem begründeten und nachweisbaren Verdacht der versicherten Person, der dem Versicherer durch geeignete Belege nachgewiesen werden muss.
- 6.4 Nicht versichert sind Fälle des Zahlungsmitteldatendiebstahls
- a) durch eine Person, die selbst eine begünstigte Person nach Teil A Punkt 6 dieser Bedingungen ist;
  - b) betreffend alle aus dem Zahlungsmitteldatendiebstahl entstehenden mittelbaren Schäden – die nicht im Leistungsumfang enthalten sind - und Folgeschäden;
  - c) von öffentlich bekannten und allgemein zugänglichen Daten;
  - d) der von einer versicherten Person verursacht wurde;
  - e) soweit anderweitige von Ihnen eingebundene Dienstleister (z. B. Online-Bezahlsysteme wie z. B. PayPal oder Online-Treuhänder) zum Ersatz verpflichtet sind;
  - f) soweit eine Entschädigung aus einem anderen Versicherungsvertrag beansprucht werden kann;
  - g) der trotz angemessener organisatorischer und technischer Sicherungsmaßnahmen auf Grund eines unautorisierten Zugriffs, z.B. eines Hackerangriffs u.ä., auf die Datenverarbeitungssysteme des Versicherers und/oder des Versicherungsnehmers erfolgt.

Auf die sonstigen Ausschlussgründe unter Punkt 11 wird verwiesen.

## **7 Identitätsdatendiebstahl**

- 7.1 Versichert sind Fälle des Identitätsdatendiebstahls. Identitätsdatendiebstahl ist das unbefugte unberechtigte Abfangen oder Ausspähen von Identitätsdaten/Berechtigungsdaten im Internet, sowie die missbräuchliche Verwendung einer fremden Identität im Internet.

Identitätsdaten/Berechtigungsdaten sind alle Angaben mit persönlichem Bezug z.B. Benutzername, Anmeldedaten, Passwörter, IP-Adresse, E-Mail-Adresse, IBAN, Sozialversicherungsnummer, Personalausweisnummer, Reisepassnummer, Führerscheinnummer, Fahrzeugschein oder Registrierungsnummer eines Fahrzeugs, Bankverbindung und Fingerabdrücke.

- 7.2 Der Leistungsanspruch umfasst die Vermittlung folgender Leistungen durch einen vom Versicherer zu vermittelnden und zu bezahlenden Provider:
- a) Gezielte und individuelle Suche nach den entwendeten Daten der versicherten Person im Internet und Erstellung eines Reports mit Handlungsempfehlungen;
  - b) Ermittlung des Webseitenbetreibers, bei dem die jeweils gestohlenen Daten gelistet und möglicherweise gehandelt werden;
  - c) Veranlassen der Entfernung durch einen mehrstufigen Löschungs-/Änderungsauftrag bzgl. der entwendeten Daten im Internet;
  - d) Auftrag zur Löschung der Suchvorschläge (Neuindexierungsauftrag) an Google nach Veranlassen der Entfernung eines Eintrags von Identitätsdaten der versicherten Person.
  - e) Erstellung eines Abschlussberichts zu den Erfolgen oder Misserfolgen der erfolgten Maßnahmen.

Ein entsprechender Vertrag bezüglich der vorgenannten versicherten Leistungen kommt zwischen dem Versicherungsnehmer und dem durch den Versicherer vermittelten Dienstleistungserbringer zustande. Somit beschränkt sich die Haftung des Versicherers auf ein Organisations-, Auswahl- und Überwachungsverschulden.

- 7.3 Der Leistungsanspruch entsteht bei einem begründeten und nachweisbareren Verdacht der versicherten Person, der dem Versicherer durch geeignete Belege nachgewiesen wird.

7.4 Nicht versichert sind Fälle des Identitätsdatendiebstahls

- a) durch eine Person, die selbst eine begünstigte Person nach Teil A Punkt 6 dieser Bedingungen ist;
- b) betreffend alle aus dem Identitätsdatendiebstahl entstehenden mittelbaren Schäden – die nicht im Leistungsumfang enthalten sind - und Folgeschäden;
- c) die durch eine versicherte Person verursacht wurden.

Auf die sonstigen Ausschlussgründe unter Punkt 11 wird verwiesen.

## 8. Konflikte mit Online-Händlern

8.1. Versichert sind Konflikte beim Einkauf von Waren über das Internet (online) in eigenem Namen und Interesse, bei Kaufverträgen,

- a) die zwischen einem gewerblichen Händler mit einem auf seiner Internetseite angegebenen Firmensitz oder Niederlassung innerhalb der Europäischen Union (Unternehmer) und einer Privatperson (Verbraucher) die den Vertrag im eigenen Namen und eigenem privaten Interesse abgeschlossen hat;
- b) die über neue und bewegliche Sachen für den privaten Gebrauch, abgeschlossen werden;
- c) bei denen ein Kaufpreis zwischen 50,- Euro und 5.000,- Euro inkl. Mehrwertsteuer vereinbart wurde;
- d) die online abgeschlossen wurden. Also durch Vertragsschluss mittels dem Internet, durch Dateneingabe sowie Abgabe der Willenserklärung des Käufers auf der Webseite bzw. dem Onlineportal des Händlers. Hierunter fällt kein Vertrag der auf Grund direkter akustischer Kommunikation geschlossen wurde, bei dem das Internet lediglich als „Telefonersatz“ verwendet wurde (etwa durch Voice-over-IP-Telefonate).

Ebenfalls fällt hierunter keine Ersteigerung. Versichert ist nur ein klassischer Kaufvertrag per Internet über eine Ware, deren Preis bei Abgabe der Willenserklärung bereits festgelegt war; und

e) bei denen eine Lieferadresse in Deutschland zur Anlieferung vereinbart wurde.

Auf die sonstigen Ausschlussgründe unter den Punkten 8.3 und 11 wird hingewiesen.

8.2. Der Leistungsanspruch umfasst folgende Leistungen:

a) Bei Nichtlieferung, trotz schriftlicher Mahnung, unter Setzung einer angemessenen Frist, wird der Kaufpreis erstattet, wenn die gesetzte Frist erfolglos abgelaufen ist und die versicherte Person diese Nichtlieferung polizeilich angezeigt hat; sofern der Kaufpreis bereits entrichtet wurde.

b) Bei nicht-konformer Lieferung (falsche oder mangelhafte Ware) bzw. beschädigter Ware auf Grund mangelhafter Verpackung wird folgende Leistung erbracht:

Akzeptiert der Händler die Rückgabe des Produkts (durch Sendung eines Ersatzproduktes / Rückzahlung des Kaufpreises) werden die Kosten des Rückversands übernommen, sofern der Händler diese Kosten nicht übernimmt.

Akzeptiert der Händler die Rückgabe des Produkts nicht (keine Sendung eines Ersatzproduktes/keine Rückzahlung des Kaufpreises), wird der Kaufpreis erstattet, sofern der Anspruch innerhalb von 90 Tagen ab Warenübergabe erhoben worden ist. Die begünstigte Person erklärt sich mit der Abtretung aller Ansprüche aus dem Kaufvertrag einverstanden. Sollte eine Warenübersendung an AXA Assistance notwendig sein, erklärt sich die begünstigte Person mit dem Eigentumsübergang einverstanden; die Versandkosten werden übernommen.

c) Bei nicht vollständiger Ware, die Teil eines Ganzen ist und nicht separat verwendet werden oder separat ausgewechselt werden kann, wird der Kaufpreis der Ware in seiner Gesamtheit erstattet, wenn der Händler die Rückgabe der Teilware nicht akzeptiert (durch Sendung der vollständigen Ware/Erstattung des Kaufpreises). Die begünstigte Person erklärt sich mit der Abtretung aller Ansprüche aus dem Kaufvertrag einverstanden. Sollte eine Warenübersendung an AXA Assistance notwendig sein, erklärt sich die begünstigte Person mit



dem Eigentumsübergang einverstanden; die Versandkosten werden übernommen.

- 8.3. Nicht versichert ist der Erwerb von:
- a) online bestellten oder online verbrauchten Dienstleistungen (z.B. Downloadservice);
  - b) Produkten, die online heruntergeladen und/oder verbraucht werden (z.B. Musik, Spiele, Videos, E-Books) die sich unmittelbar vervielfältigen oder kopieren lassen;
  - c) Waren, die ihrer Art wegen nicht zurückgegeben werden können, wie etwa verderblichen Sachen, Medikamente, Tiere und Pflanzen u.ä.;
  - d) Güter, deren Erwerb oder Versand in Deutschland gesetzlich verboten ist (z.B. Waffen, Drogen), gewaltverherrlichende oder pornographische Ware, diskriminierende oder die Menschenwürde verletzende Waren;
  - e) Produkten die im Zusammenhang mit Spiel- oder Wettverträgen, Termin- oder Spekulationsgeschäften sowie im Zusammenhang mit dem Ankauf von Bargeld, Gutscheinen, Wertpapieren, Beteiligungen oder deren Finanzierung stehen;
  - f) Waren, welche aufgrund von Streik oder Sabotage nicht oder zu spät geliefert werden;
  - g) Waren, die auf Grund von Beschlagnahme, Entziehung, Handelsembargos oder sonstige Eingriffe von hoher Hand nicht oder zu spät geliefert werden;
  - h) Waren, die durch eine (online) Ersteigerung erworben werden;
  - i) Waren, die unter Verwendung von nicht staatlich reglementierten Zahlungsmitteln (z. B. Bitcoins, Terracoins, Litecoins und ähnliches) erworben werden;
  - j) Für den Kunden speziell angefertigte Waren.

Auf die sonstigen Ausschlussgründe unter Punkt 11 wird hingewiesen.

- 8.4. Im Falle einer Insolvenz des Online-Händlers (Unternehmers) ist ein Leistungsanspruch ausgeschlossen. Maßgeblicher Zeitpunkt hierbei ist die Eröffnung des Insolvenzverfahrens. Alle Bestellungen, welche nach Eröffnung des Insolvenzverfahrens

aufgegeben werden, sind vom Leistungsumfang ausgeschlossen.

- 8.5. Der Leistungsanspruch besteht nur, wenn:
- a) bei nicht-konformer Lieferung die versicherte Person den Mangel oder die Fehllieferung dem Versicherer binnen 14 Tage nach dem tatsächlichen Erhalt des gelieferten Produktes unter den zu Beginn dieser Versicherungsbedingungen angegebenen Kontaktdaten meldet.  
Meldet der Versicherungsnehmer den Versicherungsfall nach diesem Zeitpunkt besteht kein Versicherungsschutz.
  - b) bei Nichtlieferung die versicherte Person den Händler schriftlich unter Setzung einer angemessenen Frist zur Lieferung auffordert und dem Versicherer binnen 14 Tagen nach Verstreichen der gesetzten Nachfrist den Versicherungsfall unter den zu Beginn dieser Versicherungsbedingungen angegebenen Kontaktdaten meldet.  
Meldet der Versicherungsnehmer den Versicherungsfall nach diesem Zeitpunkt besteht kein Versicherungsschutz.
  - c) die versicherte Person bei der Geltendmachung folgende Belege vorlegt:
    - Kaufbeleg;
    - Internetadresse, unter der der Kauf erfolgt ist;
    - Zahlungsnachweis (z.B. Kontoauszug, aus dem die entsprechende Buchung hervorgeht);
    - Lieferschein der versicherten Ware bei nicht-konformer Lieferung, sofern durch Lieferanten oder Händler beigefügt;
    - Wenn das Produkt zurückgegeben wurde, Quittungen für Versandkosten.Der Versicherer hat das Recht, weitere erforderliche Belege anzufordern.
  - d) die versicherte Person die zum Konflikt geführten Ereignisse nicht selbst zu vertreten hat;
  - e) Ersatzansprüche gegen Dritte gehen im gesetzlichen Umfang bis zur Höhe der geleisteten Zahlung auf den Versicherer über, soweit dieser den Schaden ersetzt hat. Sofern erforderlich, ist die versicherte Person verpflichtet, in diesem Umfang eine Abtretungserklärung gegenüber der Versicherung abzugeben.

## 9 **Abmahnung auf Grund einer Urheberrechtsverletzungen**

9.1 Versichert sind Fälle, in denen die versicherte Person als Privatperson wegen eines Urheberrechtsverstoßes im Internet eine Abmahnung erhalten hat.

Eine Urheberrechtsverletzung ist ein Verstoß gegen die im Urheberrechtsgesetz definierten Verwertungsrechte oder die Aneignung eines fremden Werkes unter eigenem Namen (Plagiat).

9.2 Der Leistungsanspruch umfasst

a) einen Anspruch der versicherten Person auf eine telefonische rechtliche Erstberatung bezüglich dieser Abmahnung mit einem durch unsere Helpline vermittelten Anwalt. Diese Helpline ist unter +49 (0) 335 40153 103 an sieben Tagen die Woche, 24 Stunden erreichbar.

Übernommen werden die Kosten nach dem Rechtsanwaltsvergütungsgesetz (RVG) von bis zu drei Erstberatungen zu drei unterschiedlichen Fällen im Jahr (je maximal 30 Minuten). Versichert sind nur Fälle nach deutschem Recht. Der Versicherer weist darauf hin, dass es sich um keine Rechtsschutzversicherung handelt.

b) die Kosten von bis zu drei persönlichen Erstberatungsgesprächen (jede maximal 45 Minuten) zu drei unterschiedlichen Fällen im Jahr mit einem durch unsere Helpline vermittelten Psychologen. Diese Helpline ist unter +49 (0) 335 40153 103 an sieben Tagen die Woche, 24 Stunden erreichbar.

In dringenden Fällen steht ihnen darüber hinaus die allgemeine Telefonseelsorge unter +49 800 111 0111 zur Verfügung. Bei lebensbedrohlichen Situationen wenden Sie sich bitte an Tel. 112 (Rettungsdienst) bzw. an 116 (Ärztlicher Bereitschaftsdienst).

Es wird keine psychoanalytische oder psychotherapeutische Behandlung durchgeführt, die Psychologen empfehlen Ihnen gegebenenfalls jedoch weitere Behandlungsmaßnahmen.

Ein entsprechender Vertrag bezüglich der vorgenannten versicherten Leistungen kommt zwischen dem Versicherungsnehmer und dem durch den Versicherer vermittelten Dienstleistungserbringer zustande. Somit beschränkt sich die Haftung des Versicherers auf ein Organisations-, Auswahl- und Überwachungsverschulden.

9.3 Der Leistungsanspruch entsteht mit Zustellung des Abmahnschreibens.

9.4 Nicht versichert sind Abmahnungen durch eine Person, die selbst eine begünstigte Person nach Teil A Punkt 6 dieser Bedingungen ist.

Auf die sonstigen Ausschlussgründe unter Punkt 11 wird verwiesen.

## 10 **Weitere Service- und Versicherungsleistungen**

Bei Fragen zu allen im Zusammenhang mit unter Punkt 3 aufgelisteten Risiken, stehen der versicherten Person folgende Beratungsoptionen kostenlos zur Verfügung:

a) Eine 24 Stunden erreichbare telefonische Helpline zur Erörterung der Sachlage und zur weiteren Verhaltensweise. Diese Helpline ist unter +49 (0) 335 40153 103 erreichbar.

b) Eine telefonische Rechtsberatung in Form einer juristischen Erstberatung mit einem durch unsere Helpline vermittelten Anwalt. Diese Helpline ist unter +49 (0) 335 40153 103 an sieben Tagen die Woche, 24 Stunden erreichbar.

Übernommen werden die Kosten nach dem Rechtsanwaltsvergütungsgesetz (RVG) von bis zu drei Erstberatungen zu drei unterschiedlichen Fällen im Jahr bis zu je 30 Minuten Gesprächsdauer. Versichert sind nur Fälle nach deutschem Recht. Der Versicherer weist darauf hin, dass es sich um keine Rechtsschutzversicherung handelt.

Ein entsprechender Vertrag bezüglich der vorgenannten versicherten Leistungen kommt zwischen dem Versicherungsnehmer und dem durch den Versicherer vermittelten Dienstleistungserbringer zustande. Somit beschränkt sich die Haftung des

Versicherers auf ein Organisations-, Auswahl- und Überwachungsverschulden.

d) Fälle, die im Zusammenhang mit an die versicherten Personen abgetretenen Ansprüchen stehen.

## 11 Sonstige Ausschlüsse

- 11.1 Der Versicherungsschutz besteht nur für den privaten Bereich des Versicherungsnehmers. Es besteht keinen Versicherungsschutz bzgl. eines Ereignisses im Zusammenhang mit:
- a) einer gewerblichen, freiberuflichen oder sonstige selbstständigen Tätigkeit. Eine sonstige selbstständige Tätigkeit liegt immer dann vor, wenn Einkünfte im steuerrechtlichen Sinne erzielt werden oder werden sollen, die keine Einkünfte aus nicht-selbstständiger Tätigkeit (zum Beispiel Löhne oder Gehälter) oder Einkünfte aus Rente sind;
  - b) einer Beteiligung an einer Partnerschaft, Firma oder einem Geschäft;
  - c) einer politischen oder gewerkschaftlichen Aktivität sowie im Zusammenhang mit Zoll- oder Steuervorschriften.
- 11.2 Der Versicherungsschutz ist bei Fällen im Zusammenhang mit folgenden Aktivitäten ausgeschlossen:
- Fälle, die im Zusammenhang mit rechtswidrigen, strafbaren (unerlaubten Handlungen), rassistischen, extremistischen, pornographischen oder sonstigen sittenwidrigen Internetaktivitäten des Versicherten stehen. Auch bei Mittäterschaft, Mitteilbarer Täterschaft, Beihilfe oder Anstiftung der/durch die Versicherten.
- 11.3 Der Versicherungsschutz ist bei Fällen im Zusammenhang mit folgenden Personen bzw. Parteien ausgeschlossen:
- a) Ereignisse, die durch eine Person verursacht wurde, die selbst eine begünstigte Person nach Teil A Punkt 6 dieser Bedingungen ist;
  - b) Fälle, die gegenüber dem Versicherer geltend gemacht werden;
  - c) Fälle, bei denen eine staatliche oder kommunale Einrichtung berechtigt persönliche Daten von versicherten Personen über das Internet veröffentlicht hat;