



Alteos HörgeräteSchutz 2025

Vertragsunterlagen

Stand: März 2025 | Komfortschutz

ALTEOS

Alteos HörgeräteSchutz 2025

Informationsblatt zu Versicherungsprodukten (IPID)	3
Versicherungsbedingungen	5
Vertragsinformationen (Allgemeine Kundeninformationen).....	12
Erstinformation Alteos GmbH	17
Informationen zur Verwendung Ihrer Daten.....	20

Alteos HörgeräteSchutz 2025 - Komfortschutz Informationsblatt zu Versicherungsprodukten (IPID)

Unternehmen: AXA Versicherung AG
Produkt: Hörgeräteversicherung

Dieses Blatt dient nur Ihrer Information und gibt Ihnen einen kurzen Überblick über die wesentlichen Inhalte der Versicherung. Die vollständigen vorvertraglichen und vertraglichen Informationen finden Sie in anderen Dokumenten.

Um welche Art von Versicherung handelt es sich?

Es handelt sich um eine Hörgeräteversicherung. Der Versicherungsschutz umfasst den Ersatz des Hörgerätes unter den unten aufgeführten Umständen.



Was ist versichert?

- ✓ Versichert ist das im Versicherungsschein benannte Hörgerät (einschließlich Zubehör).
- ✓ Wir bieten Versicherungsschutz bei unvorhergesehenen Sachschäden durch:
- ✓ Bedienfehler und versehentliche Beschädigungen
- ✓ Wasser, Feuchtigkeit, Schweiß
- ✓ Bruchschäden, Korrosion
- ✓ Es besteht weiterhin Versicherungsschutz bei Abhandenkommen durch:
- ✓ Diebstahl, Einbruchdiebstahl oder Raub
- ✓ Liegenlassen und Verlieren

Was wird ersetzt?

- ✓ Bei Beschädigung übernehmen wir die Kosten für die Reparatur durch einen von uns beauftragten Hörgeräteakustiker.
- ✓ Bei Zerstörung, Verlust durch Diebstahl oder Liegenlassen sowie bei einem wirtschaftlichen Totalschaden ersetzen wir im Falle der Neuanschaffung eines Hörgeräts den Zeitwert.

Wie hoch ist die Versicherungssumme?

- ✓ Im Falle einer Beschädigung ersetzen wir die mit dem Versicherungsnehmer separat vereinbarten Kosten für die fachgerechte Reparatur.
- ✓ Bei Abhandenkommen, Liegenlassen oder Verlust ersetzen wir im Falle der Neuanschaffung eines Hörgeräts den Zeitwert.



Was ist nicht versichert?

Nicht versichert sind unter anderem:

- ✗ Medizinisch notwendige Anpassungen;
- ✗ Reimporte sowie Vorführgeräte;
- ✗ Schäden durch Verschleiß oder Alterung (bspw. am Akku);
- ✗ Schäden, für die der Hersteller, der Hörgeräteakustiker etc. im Rahmen von Garantie- und Serviceleistungen einzutreten hat;
- ✗ Vorsätzliche Schäden;
- ✗ Sachfolge- oder Vermögensschäden;



Gibt es Deckungsbeschränkungen?

- ! Die Versicherung erstreckt sich auf Hörgeräte, die zum Zeitpunkt des Versicherungsabschlusses nicht älter als 6 Monate sind und sich in einem technisch einwandfreien Zustand befinden.
- ! Die Deckung ist begrenzt auf den Zeitwert des Gerätes. Der Zeitwert ergibt sich aus dem Kaufpreis des Hörgeräts abzüglich 10% im zweiten, 20% im dritten und 30% im vierten, 40% im fünften und 60% im sechsten Betriebsjahr dieses Kaufpreises.
- ! Bei Reparaturkosten, Verlust oder Totalschaden werden erstattungsfähige Anteile von Dritten wie bspw. der gesetzlichen oder privaten Krankenversicherung oder der Haftpflichtversicherung eines Schadenverursachers von der Versicherungsleistung in Abzug gebracht.

**Wo bin ich versichert?**

- ✓ Das Gerät ist weltweit versichert.

**Welche Verpflichtungen habe ich?**

- Sie müssen im Versicherungsantrag alle Fragen wahrheitsgemäß und vollständig beantworten.
- Den Versicherungsbeitrag müssen Sie rechtzeitig und vollständig bezahlen.
- Sie müssen uns den Eintritt eines Versicherungsschadens innerhalb von 5 Tagen anzeigen.
- Im Versicherungsfall müssen Sie uns vollständige und wahrheitsgemäße Informationen geben.
- Sie müssen im Schadenfall die Kosten des Schadens gering halten und unseren Weisung folgen.

**Wann und wie zahle ich?**

Die Leistung der Versicherungsprämie erfolgt beim Kauf des Versicherungsschutzes über die Alteos-Website durch eine erst- oder einmalige Zahlung. Die Art der Zahlungsweise kann dort von Ihnen ausgewählt werden.

**Wann beginnt und wann endet der Versicherungsschutz/Vertrag?**

Der Versicherungsschutz beginnt zu dem im Versicherungsschein angegeben Zeitpunkt. Voraussetzung ist, dass Sie den Einmal- oder Erstbeitrag rechtzeitig und vollständig gezahlt haben. Die Deckung endet mit dem im Versicherungsschein angegebenen Vertragsende. Der Versicherungsvertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen, endet jedoch spätestens mit Ablauf der maximal möglichen Gesamtlaufzeit von 6 Jahren.

**Wie kann ich den Vertrag kündigen?**

Dieser Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen, maximal jedoch 6 Jahre. Er kann vom Versicherungsnehmer täglich in Textform gekündigt werden. Zudem können Sie den Vertrag vorzeitig kündigen. Das ist möglich nach dem Eintritt des Versicherungsfalles oder nach Rückabwicklung des Kaufvertrages aufgrund der Inanspruchnahme der gesetzlichen Gewährleistung oder Garantie.

**Alteos HörgeräteSchutz 2025 - Komfortschutz
Versicherungsbedingungen**

Stand: März 2025

1	Überblick	6
2	Ausgestaltung des Versicherungsschutzes	6
2.1	Versicherte und nicht versicherte Gegenstände	6
2.2	Versicherte und nicht versicherte Gefahren und Schäden	6
2.3	Leistungsumfang und Leistungsbeschränkungen	7
3	Allgemeine Regelungen zu Rechten und Pflichten der Vertragsparteien	8
3.1	Geltungsbereich und Wohnsitz	8
3.2	Obliegenheiten des Versicherten vor Eintritt des Versicherungsfalles	8
3.3	Obliegenheiten des Versicherten nach Eintritt des Versicherungsfalles	8
3.4	Folgen der Verletzung einer vertraglichen Obliegenheiten	8
3.5	Entschädigung aus anderen Versicherungsverhältnissen	9
3.6	Beginn und Ende des Versicherungsschutzes	9
3.7	Fälligkeit und Folgen einer verspäteten Zahlung	9
3.8	Gesetzliche Gewährleistungsrechte	10
3.9	Kündigung nach dem Versicherungsfall	10
3.10	Anzeigen, Willenserklärungen, Anschriftenänderungen	10
3.11	Sanktionsklausel	11
3.12	Klärung von Meinungsverschiedenheiten	11

Versicherer:

AXA Versicherung AG (nachfolgend AXA) Colonia-Allee, 10–20, 51067 Köln

AXA hat die **Alteos GmbH**, Geschäftsführer: Dr. Sebastian Sieglerschmidt, Tauentzienstraße 7 b/c, 10789 Berlin – Amtsgericht Charlottenburg, HRB 196162 B (nachfolgend auch „**Alteos**“), mit der Vertragsverwaltung beauftragt. Dazu gehört die Bearbeitung aller Versicherungsfragen aus dem Versicherungsvertrag, insbesondere die Bearbeitung von Anträgen, Beschwerden, Umzugsmeldungen, Kontoänderungen und Schadenmeldungen.

Alle für den Versicherer bestimmten Anzeigen und Erklärungen (z.B. Kündigungen oder Schadenmeldungen) sind an Alteos zu richten.

1 Überblick

Die Versicherung umfasst den Schutz von Hörgeräten gegen Verlust, Diebstahl und versehentliche Beschädigungen.

2 Ausgestaltung des Versicherungsschutzes

2.1 Versicherte und nicht versicherte Gegenstände

- (a) Die Versicherung erstreckt sich auf das im Versicherungsschein benannte Hörgerät. Versicherbar sind sowohl Einzelgeräte für das linke oder rechte Ohr als auch Hörgeräte für beide Ohren (insgesamt im Folgenden einheitlich als "Hörgerät" bezeichnet).
- (b) Die Versicherung erstreckt sich ebenfalls auf Zubehör zum Hörgerät wie z. B. Streamer, Ladestation, Fernbedienung, Otoplastiken und externe Hörer. Versichert ist dabei neben originalem und als Bestandteil des Hörgerätes erworbenem Zubehör auch solches, das zusammen mit dem Hörgerät als Ergänzung dazu erworben wird, sofern es auf der Rechnung des Hörgerätes ausgewiesen wird. Das nachträglich oder gesondert erworbene Zubehör für ein Hörgerät ist auch separat versicherbar.
- (c) Versichert sind Hörgeräte, die sich zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses in einem technisch einwandfreien Zustand befinden und nicht älter als sechs Monate ab Kaufdatum sind (Rechnung wird im Schadenfall angefordert).

2.2 Versicherte und nicht versicherte Gefahren und Schäden

- (a) Es besteht Versicherungsschutz für unvorhergesehene Sachschäden durch:
 - (i) Bedienungsfehler oder Ungeschicklichkeit;
 - (ii) vorsätzliche Beschädigungen durch Dritte;
 - (iii) Produktions-, Konstruktions-, Materialfehler nach Ablauf der vertraglichen oder gesetzlichen Gewährleistung;
 - (iv) Bruchschäden, Korrosion oder Körperflüssigkeiten;
 - (v) Kurzschluss, Überstrom oder Überspannung;
 - (vi) Brand, Blitzschlag, Explosion, Glimmen, Sengen, Glühen oder Implosion;
 - (vii) Wasser oder Feuchtigkeit;
 - (viii) Verstopfung des Geräts;
 - (ix) Sturm, Hagel, Frost, Eisgang, Überschwemmung oder Erdbeben;
 - (x) Unfall.

Schäden sind nur dann unvorhergesehen, wenn sie der Versicherungsnehmer weder rechtzeitig vorhergesehen hat noch sie mit seinem Wissen hätte vorhersehen können. Zu einer Leistungskürzung bei unvorhergesehenen Schäden ist der Versicherer nur dann berechtigt, wenn der Versicherungsnehmer diese grob fahrlässig nicht vorhergesehen hat oder hätte vorhersehen können; die Leistung ist in diesem Fall in einem der Schwere des Verschuldens entsprechenden Verhältnis zu kürzen.

- (b) Es besteht weiterhin Versicherungsschutz beim Abhandenkommen des Hörgerätes:

- (i) durch Diebstahl, Einbruchdiebstahl oder Raub;
- (ii) sowie durch Liegenlassen oder Verlieren.

In Fällen des Liegenlassens oder Verlierens besteht Versicherungsschutz nur, wenn der Versicherte zumutbare Anstrengungen unternommen hat, das Hörgerät wieder aufzufinden oder wiederzuerlangen.

(c) Versicherungsschutz besteht nicht für:

- (i) Schäden durch Vorsatz des Versicherungsnehmers;
- (ii) medizinisch notwendige Anpassungen;
- (iii) Schäden durch Mängel, die bei Abschluss der Versicherung bereits vorhanden waren und dem Hörgeräteträger bekannt sein mussten;
- (iv) Schäden durch Verschleiß oder Alterung (bspw. am Akku);
- (v) Schäden die durch unsachgemäße Reinigung oder nicht ausreichende Reinigung entstehen;
- (vi) Schäden durch Einsatz einer Sache, deren Reparaturbedürftigkeit dem Hörgeräteträger bekannt sein musste; der Versicherer leistet jedoch Entschädigung, wenn der Schaden nicht durch die Reparaturbedürftigkeit verursacht wurde oder wenn die Sache zur Zeit des Schadens mit Zustimmung des Versicherers wenigstens behelfsmäßig repariert war;
- (vii) Schäden für die der Hersteller, Händler, Lieferant oder Hörakustiker im Rahmen der Garantie oder Gewährleistung einzutreten hat;
- (viii) Schäden aufgrund von Haftpflichtansprüchen, welche die versicherten Geräte verursachen sowie aufgrund mittelbarer Schäden, welche die Güter selbst nicht unmittelbar betreffen;
- (ix) Schäden durch Kernenergie, Terror oder Kriegsereignisse jeder Art, Bürgerkriege oder innere Unruhen.

2.3 Leistungsumfang und Leistungsbeschränkungen

- (a) Der Versicherer ersetzt im Schadenfall die Kosten für die fachgerechte Reparatur der versicherten Sache. Entschädigt werden Reparaturkosten abzüglich der Erstattungsleistung von Dritten wie bspw. der gesetzlichen oder privaten Krankenversicherung oder der Haftpflichtversicherung eines Schadenverursachenden.
- (b) Sollte eine fachgerechte Reparatur nicht möglich sein oder eine Ersatzbeschaffung kostengünstiger sein als eine Reparatur (Totalschaden),] ersetzt der Versicherer die Kosten für entsprechenden Ersatz in gleicher Art und Qualität bis maximal zum Zeitwert. Der Zeitwert ergibt sich aus dem Kaufpreis des Hörgerätes abzüglich 10% im zweiten, 20% im dritten, 30% im vierten, 40% im fünften und 60% im sechsten Betriebsjahr dieses Kaufpreises. Auf die Ermittlung des Zeitwertes hat ein eventueller Austausch des Gerätes während der Vertragslaufzeit keinen Einfluss. Die Vertragslaufzeit für ein Ersatzgerät richtet sich nach der Vertragslaufzeit des Ursprungsgerätes.
- (c) Im Falle eines versicherten Verlustes oder eines Totalschadens] wird der Kaufpreis nach Wiederbeschaffung eines gleichwertigen Hörgerätes bis zum unter (b) genannten Zeitwert erstattet. Erstattungsfähige Anteile von Dritten wie bspw. der gesetzlichen oder privaten Krankenversicherung oder der Haftpflichtversicherung eines Schadenverursachers werden hiervon in Abzug gebracht.
- (d) Voraussetzung für die Erstattung der versicherten Reparatur- bzw. Wiederbeschaffungskosten ist die Reparatur bzw. Wiederbeschaffung bei dem Hörgeräteakustiker, von dem das versicherte Hörgerät erworben wurde.
- (e) Erfolgt während des Urlaubes oder auf Reisen des Versicherten ein Verlust oder eine Beschädigung des Hörgerätes, organisiert der Versicherer den Expressversand eines vom Hörakustiker des Versicherten bereitgestellten Ersatzgerätes. Diese Leistung ist auf Europa (EU-Zone) beschränkt.
- (f) Nicht ersetzt werden:
 - (i) Kosten einer Überholung oder sonstiger Maßnahmen, die auch unabhängig von dem Versicherungsfall notwendig gewesen wären;
 - (ii) Mehrkosten durch Änderungen oder Verbesserungen, die über die Wiederherstellung hinaus gehen;
 - (iii) Vermögensschäden.

3 Allgemeine Regelungen zu Rechten und Pflichten der Vertragsparteien

3.1 Geltungsbereich und Wohnsitz

Die Versicherung gilt weltweit. Der Wohnsitz des Versicherungsnehmers ist in Deutschland.

3.2 Obliegenheiten des Versicherten vor Eintritt des Versicherungsfalles

- (a) Vor Eintritt des Versicherungsfalles hat der Versicherungsnehmer den Kaufbeleg des versicherten Hörgerätes (sowie des ggf. mitversicherten Zubehörs) für die Dauer des Versicherungsverhältnisses aufzubewahren.
- (b) Weiterhin hat der Versicherungsnehmer vor Eintritt des Versicherungsfalles alle vertraglich vereinbarten Obliegenheiten einzuhalten, insbesondere ist das Hörgerät richtig und trocken aufzubewahren und regelmäßig zu reinigen. Des Weiteren sind die anerkannten Regeln der Ohrenreinigung zu beachten.
- (c) Verletzt der Versicherungsnehmer eine der genannten Obliegenheiten, so ist der Versicherer nach Maßgabe des § 28 VVG zur Kündigung berechtigt. Eine Kündigung des Versicherers wird mit Zugang wirksam.

3.3 Obliegenheiten des Versicherten nach Eintritt des Versicherungsfalles

- (a) Nach Eintritt des Versicherungsfalles ist der Versicherungsnehmer verpflichtet, den Schadenfall unverzüglich, spätestens aber innerhalb von 5 Tagen nach Bekanntwerden, dem Versicherer anzuzeigen.
- (b) Der Versicherte hat im Schadenfall für die Erhaltung/Rettung bzw. Minderung des Schadens zu sorgen.
- (c) Im Falle eines Schadens ist die Mitteilung über die Übernahme oder Ablehnung der Kosten durch die gesetzliche Krankenkasse bzw. den privaten Krankenversicherer oder anderer Versicherungsträger bzw. Versicherer einzureichen.
- (d) Im Falle eines Verlusts ist der Versicherungsnehmer verpflichtet, das Gerät ausgiebig zu suchen und den Verlust bzw. Liegenlassen dem Fundbüro anzuzeigen. Im Falle eines Diebstahls ist bei der Polizei unverzüglich eine Anzeige zu erstatten.
- (e) Im Falle einer Beschädigung hat der Versicherungsnehmer:
 - (i) Reparaturen nicht selbst, sondern ausschließlich durch eine vom Versicherer beauftragte Werkstatt durchführen zu lassen;
 - (ii) es zu unterlassen, eine Person mit der Reparatur des Schadens zu beauftragen;
 - (iii) bei Beschädigungen durch Unbekannte sowie bei mutwilliger Beschädigung durch Dritte dies innerhalb von 5 Tagen der zuständigen Polizeidienststelle zu melden und anschließend den Polizeibericht, auf dem der vollständige Name und die Anschrift des Versicherungsnehmers sowie die Umstände der Beschädigung angegeben sind, zur Verfügung zu stellen;
 - (iv) nach Möglichkeit für die Abwendung oder Minderung des Schadens zu sorgen und dabei die Weisungen des Versicherers oder seines Beauftragten einzuholen und zu befolgen sowie Ersatzansprüche gegen Dritte form- und fristgerecht, ggf. auch gerichtlich, geltend zu machen.
- (f) Der Versicherer hat das Recht, weitere erforderliche Belege zur Abwicklung des Versicherungsfalles anzufordern.

3.4 Folgen der Verletzung einer vertraglichen Obliegenheiten

- (a) Verletzt der Versicherungsnehmer eine der unter 3.2 oder 3.3 genannten Obliegenheiten vorsätzlich, so ist der Versicherer nach Maßgabe der §§ 28 Abs. 2 bis 4 VVG, 29 VVG, 82 VVG ganz oder teilweise von der Verpflichtung zur Leistung frei.
- (b) Alle Ansprüche aus diesem Vertrag erlöschen, wenn der Versicherungsnehmer arglistig oder in betrügerischer Absicht Erklärungen abgibt oder Schäden verursacht. Ist die Täuschung durch ein rechtskräftiges Strafurteil wegen Betruges oder Betrugsversuches festgestellt worden, so gelten die Voraussetzungen nach (a) als erwiesen.

- (c) Bei grob fahrlässiger Verletzung der Obliegenheit ist der Versicherer berechtigt, seine Leistung in dem Verhältnis zu kürzen, das der Schwere des Verschuldens des Versicherungsnehmers entspricht. Der Versicherungsnehmer muss nachweisen, dass keine grobe Fahrlässigkeit vorliegt.
- (d) Sollte der Versicherungsnehmer nachweisen, dass die Verletzung einer Obliegenheit weder für den Eintritt, die Feststellung noch den Umfang des Versicherungsfalles und der Leistungspflicht ursächlich war, so ist der Versicherer zur Leistung verpflichtet.
- (e) Verletzt der Versicherungsnehmer eine nach Eintritt des Versicherungsfalles bestehende Auskunft- oder Aufklärungsverpflichtung, ist der Versicherer nur dann vollständig oder teilweise leistungsfrei, wenn er den Versicherungsnehmer durch gesonderte Mitteilung in Textform auf diese Rechtsfolge hingewiesen hat.

3.5 Entschädigung aus anderen Versicherungsverhältnissen

- (a) Soweit im Versicherungsfall aus anderen Versicherungsverhältnissen Ersatzansprüche geltend gemacht werden, gehen diese Leistungsverpflichtungen vor. Dies gilt auch, wenn in einem dieser Versicherungsverträge ebenso eine nachrangige Haftung vereinbart ist.
- (b) Verlangt der Versicherungsnehmer die Erfüllung dieses Versicherungsvertrags, so tritt der Versicherer in Vorleistung und reguliert den Schaden zu den Bedingungen.

3.6 Beginn und Ende des Versicherungsschutzes

- (a) Der Versicherungsschutz beginnt mit dem im Versicherungsschein als Versicherungsbeginn ausgewiesenen Tag, sofern der Versicherungsnehmer den Erst- oder Einmalbeitrag rechtzeitig zahlt.
- (b) Sofern im Versicherungsschein eine Wartezeit ausgewiesen ist, besteht Versicherungsschutz erst nach Ablauf der im Versicherungsschein genannten Frist, gerechnet von dem im Versicherungsschein angegebenen Versicherungsbeginn.
- (c) Dieser Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen, maximal jedoch 6 Jahre. Der Vertrag kann vom Versicherungsnehmer auch während des ersten Versicherungsjahres täglich in Textform (z.B. E-Mail) gekündigt werden. Der Vertrag endet in diesem Fall mit Ablauf des Tages, an dem die Kündigung zugegangen ist. Der Versicherungsnehmer kann jedoch bestimmen, dass die Kündigung zu jedem späteren Zeitpunkt, spätestens jedoch zum Ablauf des jeweiligen Versicherungsjahres, wirksam wird.
- (d) Der Vertrag kann vom Versicherer jeweils zum Ende des Versicherungsjahres gekündigt werden. Die Kündigung muss dem Versicherungsnehmer spätestens einen Monat vor dem Kündigungstermin zugegangen sein.
- (e) Der Versicherungsvertrag endet spätestens mit Ablauf der maximal möglichen Gesamtlauzeit von 6 Jahren. Eine Kündigung ist zu diesem Zweck nicht erforderlich.
- (f) Erstattet der Versicherer die Kosten für das Hörgerät, so endet die Versicherung, ohne dass es einer Kündigung bedarf.
- (g) Verlegt der Versicherungsnehmer seinen Hauptwohnsitz außerhalb der Bundesrepublik Deutschland, endet das Versicherungsverhältnis mit sofortiger Wirkung.

3.7 Fälligkeit und Folgen einer verspäteten Zahlung

- (a) Der Erst- oder Einmalbeitrag ist im Voraus zu bezahlen. Bei Vereinbarung der Prämienzahlung in Raten gilt die erste Rate als erste Prämie.
- (b) Zahlt der Versicherungsnehmer den Erst- oder Einmalbeitrag nicht oder nicht rechtzeitig, sondern zu einem späteren Zeitpunkt, beginnt der Versicherungsschutz erst ab diesem Zeitpunkt. Für Versicherungsfälle, die bis zur Zahlung des Beitrags eintreten, ist der Versicherer nur dann nicht zur Leistung verpflichtet, wenn er den Versicherungsnehmer durch gesonderte Mitteilung in Textform oder durch einen auffälligen Hinweis im Versicherungsschein auf diese Rechtsfolge aufmerksam gemacht hat. Die Leistungsfreiheit tritt jedoch nicht ein, wenn der Versicherungsnehmer die Nichtzahlung nicht zu vertreten hat.
- (c) Zahlt der Versicherungsnehmer den Erst- oder Einmalbeitrag nicht oder nicht rechtzeitig, kann der Versicherer insoweit vom Vertrag zurücktreten, solange der Beitrag nicht gezahlt ist. Der Rücktritt ist ausgeschlossen, wenn der Versicherungsnehmer nachweist, dass er die Nichtzahlung nicht zu vertreten hat.

- (d) Zahlt der Versicherungsnehmer einen Folgebeitrag nicht zum vereinbarten Zeitpunkt, kann der Versicherer den Versicherungsnehmer auf dessen Kosten in Textform zur Zahlung auffordern und eine Zahlungsfrist von mindestens 2 Wochen ab Zugang der Zahlungsaufforderung bestimmen (Mahnung).
 - (i) Die Mahnung ist nur wirksam, wenn der Versicherer je Vertrag die rückständigen Beträge der Prämie, Zinsen und Kosten im Einzelnen beziffert und außerdem auf die Rechtsfolgen – Leistungsfreiheit und Kündigungsrecht – hingewiesen hat.
 - (ii) Tritt nach Ablauf der in der Mahnung gesetzten Zahlungsfrist ein Versicherungsfall ein und ist der Versicherungsnehmer bei Eintritt des Versicherungsfalles mit der Zahlung in Verzug, so ist der Versicherer von der Verpflichtung zur Leistung frei.
 - (iii) Der Versicherer kann nach Ablauf der in der Mahnung gesetzten Zahlungsfrist den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist mit sofortiger Wirkung kündigen, sofern der Versicherungsnehmer mit der Zahlung der geschuldeten Beiträge in Verzug ist. Die Kündigung kann mit der Bestimmung einer Zahlungsfrist so verbunden werden, dass sie mit Fristablauf wirksam wird, wenn der Versicherungsnehmer zu diesem Zeitpunkt mit der Zahlung in Verzug ist. Hierauf ist der Versicherungsnehmer bei der Kündigung ausdrücklich hinzuweisen.
 - (iv) Die Kündigung wird unwirksam, wenn der Versicherungsnehmer innerhalb eines Monats nach der Kündigung oder, wenn sie mit einer Fristbestimmung verbunden worden ist, innerhalb eines Monats nach Fristablauf die Zahlung leistet. Die Regelung zur Leistungsfreiheit nach Ablauf der Mahnfrist (s. o.) bleibt unberührt.

3.8 Gesetzliche Gewährleistungsrechte

- (a) Wird das Hörgerät im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung oder Garantie durch ein anderes ersetzt, geht der Versicherungsschutz auf das neue Hörgerät über. Voraussetzung ist die schriftliche Anzeige des Hörgeräte-Austauschs bei Alteos. Die ursprünglich vereinbarte Vertragslaufzeit sowie der vereinbarte Deckungsumfang verändern sich insoweit nicht.
- (b) Sollte der Versicherungsnehmer im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung oder Garantie vom Kaufvertrag für das Hörgerät zurücktreten, kann die Versicherung gegen Erstattung des zeitanteiligen Beitrags zum Ende des Meldemonats gekündigt werden (maßgebend ist der Informationszugang bei Alteos).

3.9 Kündigung nach dem Versicherungsfall

- (a) Nach dem Eintritt eines Versicherungsfalles kann jede der Vertragsparteien die Versicherung kündigen. Die Kündigung bezieht sich dabei ausschließlich auf das im Versicherungsschein versicherte Hörgerät und kann auch vom Versicherungsnehmer erklärt werden. Die Kündigung ist in Textform abzugeben. Sie muss der anderen Vertragspartei spätestens einen Monat nach Auszahlung oder Ablehnung der Entschädigung zugegangen sein.
- (b) Kündigt der Versicherungsnehmer, wird seine Kündigung sofort nach ihrem Zugang beim Versicherer wirksam. Der Versicherungsnehmer kann jedoch bestimmen, dass die Kündigung zu einem späteren Zeitpunkt wirksam wird.
- (c) Eine Kündigung des Versicherers wird einen Monat nach ihrem Zugang beim Versicherungsnehmer wirksam.
- (d) Endet der Versicherungsschutz aufgrund erbrachter Leistungen nach (f) , so endet die Versicherung, ohne dass es einer zusätzlichen Kündigung bedarf.

3.10 Anzeigen, Willenserklärungen, Anschriftenänderungen

- (a) Alle für den Versicherer bestimmten Anzeigen und Erklärungen (z. B. Veräußerung, Meldung eines Schadens, Kündigungen) sind in Textform an Alteos abzugeben.
- (b) Hat der Versicherungsnehmer eine Änderung seiner Anschrift dem Versicherer nicht mitgeteilt, genügt für eine Willenserklärung, die dem Versicherungsnehmer gegenüber abzugeben ist, die Absendung eines eingeschriebenen Briefes an die letzte bekannte Anschrift. Die Erklärung wird zu dem Zeitpunkt wirksam, in dem sie ohne die Anschriftenänderung bei regelmäßiger Beförderung dem Versicherungsnehmer zugegangen sein würde.

3.11 Sanktionsklausel

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

Dies gilt auch für Wirtschafts-, Handels- oder Finanzsanktionen bzw. Embargos der Vereinigten Staaten von Amerika, soweit dem nicht Rechtsvorschriften der Europäischen Union oder der Bundesrepublik Deutschland entgegenstehen.

3.12 Klärung von Meinungsverschiedenheiten

(a) Versicherungsombudsmann

Wenn der Versicherte oder der Versicherungsnehmer in seiner Eigenschaft als Verbraucher mit einer Entscheidung des Versicherers nicht zufrieden ist oder eine Verhandlung mit dem Versicherer einmal nicht zu dem vom Versicherungsnehmer gewünschten Ergebnis geführt hat, kann er sich an den Ombudsmann für Versicherungen wenden. Informationen über den Versicherungsombudsmann, das Beschwerdeverfahren und die Kontaktmöglichkeiten können im Internet unter folgender Anschrift gefunden werden: <http://www.versicherungsombudsmann.de/>

Der Ombudsmann für Versicherungen ist eine unabhängige und für Verbraucher kostenfrei arbeitende Schlichtungsstelle. Der Versicherer hat sich verpflichtet, an dem Schlichtungsverfahren teilzunehmen. Verbraucher, die diesen Vertrag online (z. B. über eine Webseite oder per E-Mail) abgeschlossen haben, können sich mit ihrer Beschwerde auch an die Plattform <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> wenden. Die Beschwerde wird dann über diese Plattform an den Versicherungsombudsmann weitergeleitet.

(b) Versicherungsaufsicht

Ist der Versicherte oder Versicherungsnehmer mit der Betreuung des Versicherers nicht zufrieden oder treten Meinungsverschiedenheiten bei der Vertragsabwicklung auf, kann er sich auch an die zuständige Aufsicht wenden. Versicherungsunternehmen unterliegen der Aufsicht der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) Sektor Versicherungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn E-Mail: poststelle@bafin.de Telefon 0228 4108-0, Fax 0228 4108-1550

Es ist zu beachten, dass die BaFin keine Schiedsstelle ist und einzelne Streitfälle nicht verbindlich entscheiden kann.

(c) Rechtsweg

Außerdem hat der Versicherungsnehmer oder Versicherte die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten. Für den Vertrag gilt deutsches Recht.

Vertragsinformationen der AXA Versicherungs AG zum Alteos HörgeräteSchutz 2025

(Stand: März 2025)

1. Vertragspartner

Versicherer:

AXA Versicherung AG, Colonia-Allee 10-20, 51067 Köln, Postanschrift: 51171 Köln

Vorsitzender des Vorstandes: Dr. Thilo Schumacher

Sitz der Gesellschaft: Köln – Handelsregister Köln HR B Nr. 21298 (nachfolgend auch „AXA“)

2. Vertreterin des Versicherers

AXA hat die **Alteos GmbH**, vertreten durch den Geschäftsführer Dr. Sebastian Sieglerschmidt, Tauntenstraße 7 b/c, 10789 Berlin – Amtsgericht Charlottenburg, HRB 196162 B (nachfolgend auch „Alteos“), mit der Vertragsverwaltung beauftragt. Dazu gehört die Bearbeitung aller Versicherungsfragen aus dem Versicherungsvertrag, insbesondere die Bearbeitung von Anträgen, Beschwerden, Umzugsmeldungen, Kontoänderungen und Schadenmeldungen.

Wenden Sie sich bitte bei Fragen oder Änderungen zu Ihrem Vertrag an die Alteos unter:
service@alteos.com

Im Falle eines Schadens melden Sie diesen bitte auf der folgenden Webseite: <https://mein.alteos.com>

Vermittler des Versicherungsvertrages ist die Alteos GmbH, Status: Versicherungsvertreter nach § 34d 7 Nr. 1 der Gewerbeordnung und der Registrierungsnummer: D-4UIL-5XJ29-40.

Zuständige Behörde: IHK Berlin, Fasanenstraße 85, 10623 Berlin. Hier kann die Zulassung sowie der Umfang der zugelassenen Tätigkeit überprüft werden. Seitens Alteos besteht keine direkte oder indirekte Beteiligung an den Stimmrechten oder am Kapital eines Versicherungsunternehmens. Die Alteos GmbH ist ein vollständiges Tochterunternehmen der AXA Konzern Aktiengesellschaft.

Anschrift der Schlichtungsstellen: siehe unter Nr. 17.

3. Ladungsfähige Anschriften des Versicherers und seiner Vertreterin

Die ladungsfähige Anschrift der AXA Versicherung AG ist unter Nr. 1 genannt, die von der Alteos GmbH unter Nr. 2.

4. Hauptgeschäftstätigkeit des Versicherers und Anschrift der zuständigen Aufsichtsbehörde

Die Geschäftstätigkeit der AXA Versicherung AG bezieht sich hauptsächlich auf:

- den Betrieb aller Zweige der Privatversicherung, in der Lebens-, Rechtsschutz- und Krankenversicherung jedoch nur der Rückversicherung;
- die Vermittlung von Versicherungen aller Art, von Bauspar- und anderen Sparverträgen.

Zuständige Aufsichtsbehörde:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, E-Mail: poststelle@bafin.de, Telefon 0228 4108-0, Fax 0228 4108-1550.

5. Garantiefonds

Ein Garantiefonds ist gesetzlich nicht vorgesehen.

6. Wesentliche Merkmale der Versicherungsleistung

Der Leistungsumfang ergibt sich aus den Versicherungsbedingungen zum HörgeräteSchutz. Es gelten die zu Vertragsbeginn gültigen und Ihnen zuvor ausgehändigten Bedingungen.

7. Gesamtpreis der Versicherung

Bei dem in dem Versicherungsschein genannten Betrag handelt es sich um den Beitrag gemäß vereinbarter Zahlweise inklusive der Versicherungssteuer. Der vom Gesetzgeber erhobene Versicherungssteuersatz beträgt zurzeit in der Schadenversicherung allgemein 19%.

8. Zusätzlich anfallende Kosten und/oder Gebühren

Für Tätigkeiten, die über die gewöhnliche Verwaltung Ihres Vertrages hinausgehen, stellen wir Gebühren in Rechnung, insbesondere Gebühren für Mahnung, für Lastschriftrückläufer und angemessene Geschäftsgebühren bei Rücktritt vom Vertrag wegen Nichtzahlung des Erstbeitrags. Hierzu verweisen wir auf §§ 37 des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG) in Verbindung mit den dem Vertrag zugrunde liegenden Bedingungen.

9. Einzelheiten hinsichtlich der Zahlung und Erfüllung

Angaben zur Fälligkeit des Beitrags finden Sie in den dem Vertrag zugrunde liegenden Bedingungen. Sie haben Ihre Pflicht zur Zahlung des Beitrags erfüllt, wenn die Zahlung bei uns eingegangen ist. Das ist bei einer Überweisung der Zeitpunkt, zu dem der Beitrag auf unserem Konto gutgeschrieben wird. Bei Zahlung per SEPA-Lastschrifteinzugsverfahren ist zusätzlich die wirksame Belastung Ihres Kontos erforderlich. Ihre Zahlung ist rechtzeitig, wenn:

- bei einem Überweisungsauftrag an Ihre Bank der Beitrag innerhalb der Zahlungsfrist von Ihrem Konto abgebucht wurde oder
- Einzahlungen auf unser Konto bei Bank oder Post innerhalb der Zahlungsfrist vorgenommen werden.

Haben Sie uns ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt, haben Sie lediglich dafür zu sorgen, dass der Beitrag zum Zeitpunkt der Fälligkeit von Ihrem Konto abgebucht werden kann, also ausreichende Kontodeckung besteht.

10. Angaben zum Vertragsabschluss, zum Beginn der Versicherung und des Versicherungsschutzes

Der Vertrag mit uns kommt mit Erwerb des HörgeräteSchutz (inkl. Produktinformationsblatt, Vertragsinformationen, Versicherungsbedingungen und Versicherungsschein) zustande. Die Angaben zum Beginn der Versicherung ergeben sich im Übrigen aus dem Versicherungsschein sowie den dem Vertrag zugrunde liegenden Bedingungen.

11. Widerrufsbelehrung

Abschnitt 1

Widerrufsrecht, Widerrufsfolgen und besondere Hinweise

Widerrufsrecht:

- Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen in Textform (z. B. Brief, Fax, E-Mail) widerrufen. Die Frist beginnt, nachdem Ihnen
- der Versicherungsschein,
- die Vertragsbestimmungen, einschließlich der für das Vertragsverhältnis geltenden Allgemeinen Versicherungsbedingungen, diese wiederum einschließlich der Tarifbestimmungen,
- diese Belehrung,
- das Informationsblatt zu Versicherungsprodukten,
- und die weiteren in Abschnitt 2 aufgeführten Informationen

jeweils in Textform zugegangen sind.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs.

Bitte senden Sie uns den Widerruf unter Angabe Ihrer Vertragsnummer per E-Mail an:
service@alteos.com

Alternativ können Sie uns (Alteos GmbH, Tauentzienstraße 7 b/c, 10789 Berlin) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren.

Widerrufsfolgen

Im Falle eines wirksamen Widerrufs endet der Versicherungsschutz und wir erstatten Ihnen den auf die Zeit nach Zugang des Widerrufs entfallenden Teil des Beitrags, wenn Sie zugestimmt haben, dass der Versicherungsschutz vor dem Ende der Widerrufsfrist beginnt. Den Teil des Beitrags, der auf die Zeit bis zum Zugang des Widerrufs entfällt, dürfen wir in diesem Falle einbehalten; dabei handelt es sich um einen Betrag, der sich je nach Zahlweise wie folgt berechnet:

Anzahl der Tage an denen Versicherungsschutz bestanden hat	×	1/360 der im Antrag ausgewiesenen Jahresprämie
		1/180 der im Antrag ausgewiesenen Halbjahresprämie
		1/90 der im Antrag ausgewiesenen Vierteljahresprämie
		1/30 der im Antrag ausgewiesenen Monatsprämie

Die Erstattung zurückzuzahlender Beiträge erfolgt unverzüglich, spätestens 30 Tage nach Zugang des Widerrufs.

Beginnt der Versicherungsschutz nicht vor dem Ende der Widerrufsfrist, hat der wirksame Widerruf zur Folge, dass empfangene Leistungen zurück zu gewähren und gezogene Nutzungen (z. B. Zinsen) herauszugeben sind.

Haben Sie Ihr Widerrufsrecht hinsichtlich des Versicherungsvertrages wirksam ausgeübt, so sind Sie auch an einen mit dem Versicherungsvertrag zusammenhängenden Vertrag nicht mehr gebunden. Ein zusammenhängender Vertrag liegt vor, wenn er einen Bezug zu dem widerrufenen Vertrag aufweist und eine Dienstleistung des Versicherers oder eines Dritten auf der Grundlage einer Vereinbarung zwischen dem Dritten und dem Versicherer betrifft. Eine Vertragsstrafe darf weder vereinbart noch verlangt werden.

Besondere Hinweise

Ihr Widerrufsrecht erlischt, wenn der Vertrag auf Ihren ausdrücklichen Wunsch sowohl von Ihnen als auch von uns vollständig erfüllt ist, bevor Sie Ihr Widerrufsrecht ausgeübt haben.

Abschnitt 2

Auflistung der für den Fristbeginn erforderlichen weiteren Informationen

Hinsichtlich der in Abschnitt 1 Satz 2 genannten weiteren Informationen werden die Informationspflichten im Folgenden im Einzelnen aufgeführt:

Wir haben Ihnen folgende Informationen zur Verfügung zu stellen:

1. Angaben zu unserer Identität und der etwaigen Niederlassung, über die der Vertrag abgeschlossen werden soll; anzugeben ist auch das Handelsregister, bei dem unser Unternehmen eingetragen ist, und die zugehörige Registernummer;
2. die Identität unserer Vertreterin oder unseres Vertreters in dem Mitgliedsstaat der Europäischen Union, in dem Sie Ihren Wohnsitz haben, wenn es eine solche Vertreterin oder einen solchen Vertreter gibt, oder die Identität einer anderen gewerblich tätigen Person als uns, wenn Sie mit dieser geschäftlich zu tun haben, und die Eigenschaft, in der diese Person gegenüber Ihnen tätig wird;
3. a) unsere ladungsfähige Anschrift und jede andere Anschrift, die für die Geschäftsbeziehung zwischen uns und Ihnen maßgeblich ist, bei juristischen Personen, Personenvereinigungen oder -gruppen auch den Namen eines Vertretungsberechtigten; soweit die Mitteilung durch Über-

mittlung der Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Versicherungsbedingungen erfolgt, bedürfen die Informationen einer hervorgehobenen und deutlich gestalteten Form;

b) jede andere Anschrift, die für die Geschäftsbeziehung zwischen unserer Vertreterin oder unserem Vertreter oder einer anderen gewerblich tätigen Person gemäß Nummer 2 und Ihnen maßgeblich ist, bei juristischen Personen, Personenvereinigungen oder -gruppen auch den Namen eines Vertretungsberechtigten; soweit die Mitteilung durch Übermittlung der Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Versicherungsbedingungen erfolgt, bedürfen die Informationen einer hervorgehobenen und deutlich gestalteten Form;

4. unsere Hauptgeschäftstätigkeit;
5. Angaben über das Bestehen eines Garantiefonds oder anderer Entschädigungsregelungen; Name und Anschrift des Garantiefonds sind anzugeben;
6. die wesentlichen Merkmale der Versicherungsleistung, insbesondere Angaben über Art, Umfang und Fälligkeit unserer Leistung;
7. den Gesamtpreis der Versicherung einschließlich aller Steuern und sonstigen Preisbestandteile, wobei die Prämien einzeln auszuweisen sind, wenn das Versicherungsverhältnis mehrere selbständige Versicherungsverträge umfassen soll, oder, wenn ein genauer Preis nicht angegeben werden kann, Angaben zu den Grundlagen seiner Berechnung, die Ihnen eine Überprüfung des Preises ermöglichen;
8. gegebenenfalls zusätzlich anfallende Kosten unter Angabe des insgesamt zu zahlenden Betrages sowie mögliche weitere Steuern, Gebühren oder Kosten, die nicht über uns abgeführt oder von uns in Rechnung gestellt werden;
9. Einzelheiten hinsichtlich der Zahlung und der Erfüllung, insbesondere zur Zahlungsweise der Prämien;
10. die Befristung der Gültigkeitsdauer der zur Verfügung gestellten Informationen, beispielsweise die Gültigkeitsdauer befristeter Angebote, insbesondere hinsichtlich des Preises;
11. Angaben darüber, wie der Vertrag zustande kommt, insbesondere über den Beginn der Versicherung und des Versicherungsschutzes sowie die Dauer der Frist, während der der Antragsteller an den Antrag gebunden sein soll;
12. das Bestehen oder Nichtbestehen eines Widerrufsrechts sowie die Bedingungen, Einzelheiten der Ausübung, insbesondere Namen und Anschrift derjenigen Person, gegenüber der der Widerruf zu erklären ist, und die Rechtsfolgen des Widerrufs einschließlich Informationen über den Betrag, den Sie im Falle des Widerrufs gegebenenfalls zu zahlen haben; soweit die Mitteilung durch Übermittlung der Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Versicherungsbedingungen erfolgt, bedürfen die Informationen einer hervorgehobenen und deutlich gestalteten Form;
13. a) Angaben zur Laufzeit des Vertrages;
b) Angaben zur Mindestlaufzeit des Vertrages;
14. Angaben zur Beendigung des Vertrages, insbesondere zu den vertraglichen Kündigungsbedingungen einschließlich etwaiger Vertragsstrafen; soweit die Mitteilung durch Übermittlung der Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Versicherungsbedingungen erfolgt, bedürfen die Informationen einer hervorgehobenen und deutlich gestalteten Form;
15. die Mitgliedstaaten der Europäischen Union, deren Recht wir der Aufnahme von Beziehungen zu Ihnen vor Abschluss des Versicherungsvertrages zugrunde legen;
16. das auf den Vertrag anwendbare Recht, eine Vertragsklausel über das auf den Vertrag anwendbare Recht oder über das zuständige Gericht;
17. die Sprachen, in denen die Vertragsbedingungen und die in diesem Abschnitt genannten Vorabinformationen mitgeteilt werden, sowie die Sprachen, in denen wir uns verpflichten, mit Ihrer Zustimmung die Kommunikation während der Laufzeit dieses Vertrages zu führen;
18. einen möglichen Zugang für Sie zu einem außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren und gegebenenfalls die Voraussetzungen für diesen Zugang; dabei ist ausdrücklich darauf hinzuweisen, dass die Möglichkeit für Sie, den Rechtsweg zu beschreiten, hiervon unberührt bleibt;

19. Name und Anschrift der zuständigen Aufsichtsbehörde sowie die Möglichkeit einer Beschwerde bei dieser Aufsichtsbehörde.

Ende der Widerrufsbelehrung

12. Laufzeit

Die Laufzeit des Vertrages ist in dem Versicherungsschein angegeben. Der Versicherungsvertrag endet automatisch spätestens nach Ablauf von 6 Jahren, ohne dass es einer Kündigung bedarf.

13. Angaben zur Beendigung der Versicherung

Wenn Sie den Erstbeitrag nicht oder nicht rechtzeitig zahlen, ist der Versicherer berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Der HörgeräteSchutz endet zu dem in dem Versicherungsvertrag angegebenen Ablauf. Während der Laufzeit kann er von beiden Seiten nach Eintritt eines Versicherungsfalles gekündigt werden. Weitere Einzelheiten, insbesondere zu den Kündigungsgründen und Kündigungsfristen, sind den dem Vertrag zugrunde liegenden Bedingungen zu entnehmen.

14. Angabe des Rechts, welches der Versicherer bei der Vertragsanbahnung der Beziehung zugrunde legt

Den vorvertraglichen Beziehungen liegt deutsches Recht zugrunde.

15. Anwendbares Recht und zuständiges Gericht

Dem Vertrag liegt deutsches Recht zugrunde. Der Gerichtsstand ist in den dem Vertrag zugrunde liegenden Bedingungen geregelt.

16. Maßgebliche Vertragssprache

Wir teilen Ihnen alle Vertragsbedingungen und die vorliegenden Vertragsinformationen in deutscher Sprache mit. Während der Laufzeit der Versicherung kommunizieren wir mit Ihnen auf Deutsch oder – auf Wunsch – auf Englisch.

17. Außergerichtliche Beschwerde und Rechtsbehelfsverfahren

Unser Ziel ist es, Ihnen einen optimalen Service zu bieten. Wenn uns das einmal nicht gelingt, informieren Sie uns. Wir reagieren unverzüglich und suchen eine Lösung. Sollten Sie mit unseren Entscheidungen nicht einverstanden sein, haben Sie zur außergerichtlichen Streitbeilegung die Möglichkeit, als unabhängigen und neutralen Schlichter den Versicherungsombudsmann anzurufen:

Versicherungsombudsmann e.V.

Postfach 080632, 10006 Berlin

Tel.: 0800 3696000, Fax: 0800 3699000

E-Mail: beschwerde@versicherungsombudsmann.de

Das Schlichtungsverfahren ist bis zu einem Beschwerdewert von 100.000,00 € möglich und für Sie kostenfrei. Es bleibt Ihnen unbenommen, Ihr Anliegen auf dem ordentlichen Rechtsweg vorzubringen.

18. Möglichkeit einer Beschwerde bei der unter Nr. 4 genannten Behörden

Sollten Sie mit der Entscheidung des Versicherers nicht einverstanden sein, haben Sie die Möglichkeit, bei der unter Punkt 4 genannten Aufsichtsbehörde Beschwerde einzulegen.

Erstinformation Alteos GmbH

Information nach § 15 Versicherungsvermittlungsverordnung (VersVermV)

(Stand: Juli 2024)

1. Firma und betriebliche Anschrift des Vermittlers

Alteos GmbH
Tauentzienstraße 7 b/c
10789 Berlin
Handelsregister: Amtsgericht Charlottenburg, HRB 196162 B
Geschäftsführer: Dr. Sebastian Sieglerschmidt

2. Status des Vermittlers nach Gewerbeordnung

Wir sind nach § 34d Abs. 7 Nr. 1 der Gewerbeordnung tätig und im Vermittlerregister unter der Nummer D-4UIL-5XJ29-40 registriert.

Bei Interesse können Sie die Angaben bei der Registerstelle überprüfen. Deutscher Industrie- und Handelskammertag (DIHK) Breite Straße 29 10178 Berlin Telefon: 0 180 600 58 50 (0,20 €/ Anruf aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunkpreise maximal 0,60 €/ Anruf) Registerabruf: www.vermittlerregister.info

3. Dienstleistungen und Vergütungen

Wir beraten zum Abschluss von Versicherungsverträgen und vermitteln entsprechenden Versicherungsschutz. Dies umfasst auch die Mitwirkung bei der Verwaltung und im Schadenfall. Unsere Vergütung erhalten wir ausschließlich von den Versicherungsgesellschaften, deren Produkte wir vermitteln. Diese ist als Provision oder sonstige Vergütung in den Versicherungsprämien enthalten.

4. Beteiligungen an und von Versicherungsunternehmen

Die Alteos GmbH hält keine Beteiligungen an Stimmrechten oder dem Kapital von Versicherungsunternehmen.

Die Alteos GmbH ist ein vollständiges Tochterunternehmen der AXA Konzern Aktiengesellschaft.

5. Schlichtungsstellen für außergerichtliche Streitbeilegung

Versicherungsombudsman e.V.
Postfach 08 06 32
10006 Berlin
www.versicherungsombudsman.de

Hinweis zur vorvertraglichen Anzeigepflicht

Mitteilung nach § 19 Abs. 5 Versicherungsvertragsgesetz (VVG) über die Folgen einer Verletzung der gesetzlichen Anzeigepflicht

Damit wir Ihren Versicherungsantrag ordnungsgemäß prüfen können, ist es notwendig, dass Sie die von uns gestellten Fragen wahrheitsgemäß und vollständig beantworten. Es sind auch solche Umstände anzugeben, denen Sie nur geringe Bedeutung beimessen.

Bitte beachten Sie, dass Sie Ihren Versicherungsschutz gefährden, wenn Sie unrichtige oder unvollständige Angaben machen. Nähere Einzelheiten zu den Folgen einer Verletzung der Anzeigepflichten können Sie der nachstehenden Information entnehmen.

Welche vorvertraglichen Anzeigepflichten bestehen?

Sie sind bis zur Abgabe Ihrer Vertragserklärung verpflichtet, alle Ihnen bekannten gefahrerheblichen Umstände, nach denen der Versicherer (AXA Versicherung AG) in Textform gefragt hat, wahrheitsgemäß und vollständig anzuzeigen. Wenn der Versicherer nach Ihrer Vertragserklärung, aber vor Vertragsannahme in Textform nach gefahrerheblichen Umständen fragt, sind Sie auch insoweit zur Anzeige verpflichtet.

Welche Folgen können eintreten, wenn eine vorvertragliche Anzeigepflicht verletzt wird?

1. Rücktritt und Wegfall des Versicherungsschutzes

Verletzen Sie die vorvertragliche Anzeigepflicht, kann der Versicherer vom Vertrag zurücktreten. Dies gilt nicht, wenn Sie nachweisen, dass weder Vorsatz noch grobe Fahrlässigkeit vorliegt. Bei grob fahrlässiger Verletzung der Anzeigepflicht hat der Versicherer kein Rücktrittsrecht, wenn der Versicherer den Vertrag auch bei Kenntnis der nicht angezeigten Umstände, wenn auch zu anderen Bedingungen, geschlossen hätte. Im Fall des Rücktritts besteht kein Versicherungsschutz. Erklärt der Versicherer den Rücktritt nach Eintritt des Versicherungsfalles, bleibt der Versicherer dennoch zur Leistung verpflichtet, wenn Sie nachweisen, dass der nicht oder nicht richtig angegebene Umstand

- weder für den Eintritt oder die Feststellung des Versicherungsfalles
- noch für die Feststellung oder den Umfang der Leistungspflicht ursächlich war.

Die Leistungspflicht entfällt jedoch, wenn Sie die Anzeigepflicht arglistig verletzt haben. Bei einem Rücktritt steht dem Versicherer der Teil des Beitrags zu, welcher der bis zum Wirksamwerden der Rücktrittserklärung abgelaufenen Vertragszeit entspricht.

2. Kündigung

Kann der Versicherer nicht vom Vertrag zurücktreten, weil Sie die vorvertragliche Anzeigepflicht lediglich einfach fahrlässig oder schuldlos verletzt haben, kann der Versicherer den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von einem Monat kündigen. Das Kündigungsrecht des Versicherers ist ausgeschlossen, wenn der Versicherer den Vertrag auch bei Kenntnis der nicht angezeigten Umstände, wenn auch zu anderen Bedingungen, geschlossen hätte.

3. Vertragsänderung

Kann der Versicherer nicht zurücktreten oder kündigen, weil der Versicherer den Vertrag auch bei Kenntnis der nicht angezeigten Umstände, wenn auch zu anderen Bedingungen, geschlossen hätte, werden die anderen Bedingungen auf Verlangen des Versicherers Vertragsbestandteil. Haben Sie die Anzeigepflicht fahrlässig verletzt, werden die anderen Bedingungen rückwirkend Vertragsbestandteil. Haben Sie die Anzeigepflicht schuldlos verletzt, werden die anderen Bedingungen erst ab der laufenden Versicherungsperiode Vertragsbestandteil. Erhöht sich durch die Vertragsänderung der Beitrag um mehr als 10% oder schließt der Versicherer die Gefahrabsicherung für den nicht angezeigten Umstand aus, können Sie den Vertrag

innerhalb eines Monats nach Zugang der Mitteilung über die Vertragsänderung fristlos kündigen. Auf dieses Recht wird der Versicherer Sie in der Mitteilung hinweisen.

4. Ausübung der Rechte

Der Versicherer kann seine Rechte zum Rücktritt, zur Kündigung oder zur Vertragsänderung nur innerhalb eines Monats schriftlich geltend machen. Die Frist beginnt mit dem Zeitpunkt, zu dem der Versicherer von der Verletzung der Anzeigepflicht, die das von dem Versicherer geltend gemachte Recht begründet, Kenntnis erlangt. Bei der Ausübung der Rechte muss der Versicherer die Umstände angeben, auf denen der Versicherer seine Erklärung stützt. Zur Begründung kann der Versicherer nachträglich weitere Umstände angeben, wenn für diese die Frist nach Satz 1 nicht verstrichen ist. Der Versicherer kann sich auf die Rechte zum Rücktritt, zur Kündigung oder zur Vertragsänderung nicht berufen, wenn der Versicherer den nicht angezeigten Gefahrumstand oder die Unrichtigkeit der Anzeige kannte. Die Rechte des Versicherers zum Rücktritt, zur Kündigung und zur Vertragsänderung erlöschen mit Ablauf von fünf Jahren nach Vertragsabschluss. Dies gilt nicht für Versicherungsfälle, die vor Ablauf dieser Frist eingetreten sind. Die Frist beträgt zehn Jahre, wenn Sie die Anzeigepflicht vorsätzlich oder arglistig verletzt haben.

5. Stellvertretung durch eine andere Person

Lassen Sie sich bei Abschluss des Vertrages durch eine andere Person vertreten, so sind bezüglich der Anzeigepflicht, des Rücktritts, der Kündigung, der Vertragsänderung und der Ausschlussfrist für die Ausübung unserer Rechte die Kenntnis und Arglist Ihres Stellvertreters als auch Ihre eigene Kenntnis und Arglist zu berücksichtigen. Sie können sich darauf, dass die Anzeigepflicht nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt worden ist, nur berufen, wenn weder Ihrem Stellvertreter noch Ihnen Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt.

Informationen zur Verwendung Ihrer Daten

(Stand: Juli 2024)

Mit diesen Hinweisen informieren wir Sie über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch die AXA Versicherung AG und die Ihnen nach dem Datenschutzrecht zustehenden Rechte. Der Versicherungsnehmer wird diese Informationen an weitere Beteiligte des Vertrages (z.B. an die versicherten Personen, den abweichenden Beitragszahler, den Halter) weitergeben.

Verantwortlicher für die Datenverarbeitung

Die in dem Dokument genannte Gesellschaft ist dabei der Verantwortliche für die Datenverarbeitung:

Telefon: 0800/3203205

Fax: 0800/3557035

E-Mail-Adresse: info@axa.de

Unseren **Datenschutzbeauftragten** erreichen Sie per Post unter der im Dokument angegebenen Adresse mit dem Zusatz – Datenschutzbeauftragter – oder per E-Mail unter: datenschutz@axa.de

Zwecke und Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten unter Beachtung der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG), der datenschutzrechtlich relevanten Bestimmungen des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG), 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. Diese können Sie im Internet unter (www.axa.de/datenschutz) abrufen.

Stellen Sie einen Antrag auf Versicherungsschutz, benötigen wir die von Ihnen hierbei gemachten Angaben für den Abschluss des Vertrages und zur Einschätzung des von uns zu übernehmenden Risikos. Kommt der Versicherungsvertrag zustande, verarbeiten wir diese Daten zur Durchführung des Vertragsverhältnisses, z.B. zur Policierung oder 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 oder die Bearbeitung eines Schadensfalls ist ohne die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen 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. Die Daten aller mit einer AXA-Gesellschaft bestehenden Verträge nutzen wir für eine Betrachtung der gesamten Kundenbeziehung, beispielsweise zur Beratung hinsichtlich einer Vertragsanpassung, -ergänzung, für Kulanzentscheidungen oder für umfassende Auskunftserteilungen.

Rechtsgrundlage für diese Verarbeitungen personenbezogener Daten für vorvertragliche und vertragliche Zwecke und die Schadenbearbeitung ist Art. 6 Abs. 1b) sowie Art. 6 Abs. 1 c) DSGVO. Soweit dafür besondere Kategorien personenbezogener Daten (z. B. Ihre Gesundheitsdaten bei Abschluss eines Lebensversicherungsvertrages) erforderlich sind, holen wir Ihre Einwilligung nach Art. 9 Abs. 2 a) i. V. m. Art. 7 DSGVO ein. Erstellen wir Statistiken mit diesen Datenkategorien, erfolgt dies auf Grundlage von Art. 9 Abs. 2 j) DSGVO i. V. m. § 27 BDSG.

Ihre Daten verarbeiten wir auch, um berechnete Interessen von uns oder von Dritten zu wahren (Art. 6 Abs. 1 f) DSGVO). Dies kann insbesondere erforderlich sein:

- zur Gewährleistung der IT-Sicherheit und des IT-Betriebs einschließlich Tests (sofern nicht bereits für die Vertragsdurchführung erforderlich),
- zur Werbung für unsere eigenen Versicherungsprodukte und für andere Produkte der Unternehmen der AXA-Gruppe und deren Kooperationspartner sowie für Markt- und Meinungsumfragen,
- zur Verhinderung und Aufklärung von Straftaten, insbesondere nutzen wir Datenanalysen und -recherchen (auch in öffentlich zugänglichen Quellen) zur Erkennung von Hinweisen, die auf Versicherungsmissbrauch hindeuten können,
- zur Risikosteuerung innerhalb des Unternehmens sowie des AXA Konzerns insgesamt,

- zur Geschäftssteuerung und Weiterentwicklung von Prozessen, Dienstleistungen und Produkten.

Darüber hinaus verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten zur Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen wie 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 im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen darüber u.a. auf unserer Webseite (www.axa.de/Datenschutz) zuvor informieren.

Kategorien von Empfängern der personenbezogenen Daten

Rückversicherer:

Von uns übernommene Risiken versichern wir bei speziellen Versicherungsunternehmen (Rückversicherer). Dafür kann es erforderlich sein, Ihre Vertrags- und ggf. Leistungs-/ Schadendaten an einen Rückversicherer zu übermitteln, damit dieser sich ein eigenes Bild über das Risiko oder den Versicherungsfall machen kann. Darüber hinaus ist es möglich, dass der Rückversicherer unser Unternehmen aufgrund seiner besonderen Sachkunde bei der Risiko- oder Leistungsprüfung sowie bei der Bewertung von Verfahrensabläufen unterstützt. Wir übermitteln Ihre Daten an den Rückversicherer nur soweit dies für die Erfüllung unseres Versicherungsvertrages mit Ihnen erforderlich ist bzw. im zur Wahrung unserer berechtigten Interessen erforderlichen Umfang. Nähere Informationen zum eingesetzten Rückversicherer stellen Ihnen diese im Internet zur Verfügung:

- E+S Rück / Hannover Rück (hannover-re.com/datenschutz)
- General Reinsurance AG (de.genre.com/Datenschutz/HinweiseArt14DSGVO)
- Münchener Rück (munichre.com/de/service/information-gdpr/index.html)
- Swiss Re Europe S.A., Niederlassung Deutschland (http://www.swissre.com/about_us/swiss-re_group/compliance/data_protection_brochure.htm)

Sie können die Informationen auch unter den oben genannten Kontaktinformationen anfordern.

Vermittler:

Soweit Sie hinsichtlich Ihrer Versicherungsverträge von einem Vermittler betreut werden, verarbeitet Ihr Vermittler die zum Abschluss und zur Durchführung des Vertrages benötigten Antrags-, Vertrags- und Schadendaten. Auch übermittelt unser Unternehmen diese Daten an die Sie betreuenden Vermittler, soweit diese die Informationen zu Ihrer Betreuung und Beratung in Ihren Versicherungs- und Finanzdienstleistungsangelegenheiten benötigen.

Datenverarbeitung in der Unternehmensgruppe:

Spezialisierte Unternehmen bzw. Bereiche unserer Unternehmensgruppe nehmen bestimmte Datenverarbeitungsaufgaben für die in der Gruppe verbundenen Unternehmen zentral wahr. Soweit ein Versicherungsvertrag zwischen Ihnen und einem oder mehreren Unternehmen unserer Gruppe besteht, können Ihre Daten etwa zur zentralen Verwaltung von Anschriftendaten, für den telefonischen Kundenservice, zur Vertrags- und Leistungs-/ Schadenbearbeitung, für In- und Exkasso oder zur gemeinsamen Postbearbeitung zentral durch ein Unternehmen der Gruppe verarbeitet werden. In unserer Dienstleisterliste finden Sie die Unternehmen, die an einer zentralisierten Datenverarbeitung teilnehmen.

Externe Auftragnehmer und Dienstleister:

Wir bedienen uns zur Erfüllung unserer vertraglichen und gesetzlichen Pflichten zum Teil externer Auftragnehmer und Dienstleister. Eine Auflistung der von uns eingesetzten Auftragnehmer und Dienstleister, zu denen nicht nur vorübergehende Geschäftsbeziehungen bestehen, können Sie der Übersicht im Anhang sowie in der jeweils aktuellen Version auf unserer Internetseite unter (www.axa.de/datenschutz) entnehmen.

Weitere Empfänger:

Darüber hinaus können wir Ihre personenbezogenen Daten an weitere Empfänger übermitteln, wie etwa an Behörden zur Erfüllung gesetzlicher Mitteilungspflichten (z. B. Sozialversicherungsträger, Finanzbehörden oder Strafverfolgungsbehörden).

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 dreißig Jahren). Zudem speichern wir Ihre personenbezogenen Daten, soweit wir dazu gesetzlich verpflichtet sind. Entsprechende Nachweis- und Aufbewahrungspflichten ergeben sich unter anderem aus dem Handelsgesetzbuch, der Abgabenordnung und dem Geldwäschegesetz. Die Speicherfristen betragen danach bis zu 10 Jahre.

Betroffenenrechte

Sie können unter der im Antrag 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 Direktwerbung zu widersprechen.

Verarbeiten wir Ihre Daten zur Wahrung berechtigter Interessen, können Sie dieser Verarbeitung widersprechen, wenn sich aus Ihrer besonderen Situation Gründe ergeben, die gegen die Datenverarbeitung sprechen.

Beschwerderecht

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

Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit
Nordrhein-Westfalen
Kavalleriestraße 2–4
40213 Düsseldorf

Datenübermittlung in ein Drittland

Sollten wir personenbezogene Daten an Dienstleister außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) übermitteln, erfolgt die Übermittlung nur, soweit dem Drittland durch die EU-Kommission ein angemessenes Datenschutzniveau bestätigt wurde oder andere angemessene Datenschutzgarantien (z.B. verbindliche unternehmensinterne Datenschutzvorschriften, EU-Standardvertragsklauseln) vorhanden sind. Detaillierte Information dazu sowie über das Datenschutzniveau bei unseren Dienstleistern können Sie unter den oben genannten Kontaktinformationen anfordern.

Übersicht der Dienstleister des AXA Konzerns

(Stand: Juli 2024)

Gesellschaften, die an einer gemeinsamen Verarbeitung von Daten teilnehmen:

- AXA ART Versicherung AG
- AXA Bank AGAXA Customer Care GmbH
- AXA easy Versicherung AG
- AXA Konzern AG
- AXA Krankenversicherung AG
- AXA Lebensversicherung AG
- AXA Versicherung AG
- AXA Service & Direct Solutions GmbH
- AXA MATRIX Risk Consultants Deutschland, ZN der AXA Matrix Risk Consultants S.A., Paris
- AXA Direktberatung GmbH
- Deutsche Ärzteversicherung AG
- Deutsche Ärzte Finanz Beratungs- und Vermittlungs-AG
- Kölner Spezial Beratungs-GmbH für betriebliche Altersversorgung
- E.C.A. LEUE GmbH + Co.KG
- Helmsauer & Preuss GmbH
- INREKA Finanz AG
- Pro bAV Pensionskasse AG
- winExpertisa Gesellschaft zur Förderung beruflicher Vorsorge mbH

Dienstleister mit Datenverarbeitung als Hauptgegenstand des Auftrags (Einzelbenennung):

Dienstleisterkategorien, bei denen Datenverarbeitung kein Hauptgegenstand des Auftrages ist und/oder Dienstleistungserbringung erfolgt durch viele verschiedene Dienstleister:

Eine aktuelle Version dieser Dienstleisterübersicht ist im Internet unter www.AXA.de/Datenschutz einsehbar.

Hinweis: Steht Ihre besondere persönliche Situation den berechtigten Interessen des Unternehmens an einer Beauftragung entgegen, können Sie dieser Beauftragung ggf. widersprechen.