

MultiHelp-Schutzbrief

**Ihr persönliches Service-Heft/
Verbraucher-Informationen**

Stand: Januar 2008



**FÜR IHRE SICHERHEIT
FÜR IHR VERMÖGEN**

Für Vertrauen im Leben

**Sehr geehrte Kundin,
sehr geehrter Kunde,**

Sie haben sich für MultiHelp von AXA entschieden.

Wir freuen uns, Sie zu unseren Kunden zählen zu können.

Ab sofort besitzen Sie nun einen wertvollen Schutz, der Ihnen Tag und Nacht im In- und Ausland zur Verfügung steht.

Mit dem Versand der Police erhalten Sie von uns auch Ihre persönliche Service-Card, die Sie für den Fall der Fälle immer zur Hand haben sollten.

Ein Anruf genügt, und wir sind für Sie da.



Produkt-Information

Dieses Produkt-Informationsblatt soll Ihnen einen ersten Überblick zum Versicherungsvertrag geben. Diese Informationen sind jedoch nicht abschließend. Der gesamte Vertragsinhalt ergibt sich aus dem Antrag, dem Versicherungsschein und den beigefügten Versicherungsbedingungen. Wir empfehlen Ihnen daher, die gesamten Vertragsbestimmungen sorgfältig zu lesen.

1. Welchen Versicherungsvertrag bieten wir Ihnen an?

Bei dem angebotenen Versicherungsvertrag handelt es sich um eine Schutzbrief-Versicherung.

2. Was ist versichert?

Wir sorgen dafür, dass Sie in bestimmten Notsituationen schnelle Hilfe bekommen, und übernehmen dabei anfallende Kosten.

- Panne, Unfall, Diebstahl oder Totalschaden mit dem Pkw
- Krankheit, Unfall oder Tod der versicherten Person
- Naturkatastrophen oder andere unvorhergesehene Notlagen

Das von Ihnen gewählte Produkt können Sie Ihrem Versicherungsschein und Ihrem Antrag entnehmen. Die Schadensfälle sind versichert, wenn das erste Ereignis, welches das Problem auslöst, nach Beginn des Versicherungsschutzes liegt.

3. Wie hoch ist der Beitrag und wann müssen Sie diesen bezahlen?

Den zu zahlenden Beitrag für diese Versicherung können Sie Ihrem Versicherungsschein entnehmen. Der Beitrag ist binnen zwei Wochen, nachdem Ihnen der Versicherungsschein zugegangen ist, zu bezahlen. Der Folgebeitrag ist jeweils am Monatsersten der vereinbarten Zahlungsperiode zu zahlen. Zahlen Sie Ihren Beitrag nicht rechtzeitig, gefährden Sie Ihren Versicherungsschutz. Nähere Einzelheiten entnehmen Sie bitte § 12 MHB 2008. Der genaue Jahresbeitrag ist auf dem Versicherungsschein und im Antrag vermerkt.

4. Was ist nicht versichert?

Wir können nicht alle denkbaren Fälle versichern, denn sonst müssten wir einen erheblich höheren Beitrag verlangen. Deshalb sind einige Fälle aus dem Versicherungsschutz ausgenommen. Dies sind insbesondere:

- Ereignisse, die vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt wurden
- Schadensfälle, bei deren Eintritt Sie nicht die vorgeschriebene Fahrerlaubnis hatten

Eine vollständige Aufzählung der ausgeschlossenen Schadensfälle finden Sie in § 2 Ziffer 2.14 und § 7 MHB 2008.

5. Was müssen Sie bei Vertragsabschluss beachten?

Damit wir Ihren Antrag ordnungsgemäß prüfen können, beantworten Sie bitte alle im Antrag gestellten Fragen vollständig und richtig. Wenn Sie oder Mitversicherte bereits schutzbriefversichert sind oder waren, nennen Sie uns bitte Ihre(n) Vorversicherer. Die genaue Vorschrift finden Sie in § 18 A MHB 2008 sowie bei den Hinweisen auf der Rückseite des Antrages bzw. der Angebotsanforderung.

6. Was müssen Sie während der Laufzeit des Vertrages beachten?

Da sich durch eine Veränderung der Umstände die Notwendigkeit ergeben kann, den Versicherungsvertrag anzupassen, müssen Sie uns auf unsere Aufforderung hin mitteilen, welche Änderungen gegenüber Ihren ursprünglichen Angaben im Antrag eingetreten sind. Nähere Informationen entnehmen Sie bitte § 18 B MHB 2008.

7. Was müssen Sie beachten, wenn ein Schadensfall eingetreten ist?

Rufen Sie uns an. Wir stimmen uns gemeinsam ab, welche Leistungen wir wie erbringen. Ausführliche Informationen finden Sie in § 8 MHB 2008.

8. Welche Folgen können sich ergeben, wenn Sie die vorgenannten Verpflichtungen nicht beachten?

Beachten Sie die in den Ziffern 5 bis 7 dieses Informationsblattes benannten Verpflichtungen genau, da diese von großer Bedeutung sind. Wenn Sie diese nicht beachten, können Sie Ihren Versicherungsschutz teilweise oder sogar ganz verlieren und Ihren Vertrag gefährden. Welche Rechte wir geltend machen dürfen, hängt davon ab, welche Verpflichtung Sie verletzt haben. Näheres entnehmen Sie bitte § 8 b) MHB 2008.

9. Wie lange läuft Ihr Vertrag und wie kann er beendet werden?

Die Vertragsdauer entnehmen Sie bitte Ihrem Antrag und Ihrem Versicherungsschein. Sie beträgt zwischen einem Jahr und fünf Jahren und verlängert sich jeweils um ein Jahr. Hat Ihr Vertrag eine Laufzeit von mehr als drei Jahren, können Sie diesen bereits zum Ende des dritten oder jedes weiteren Versicherungsjahres kündigen. Ausführliche Hinweise zur Vertragsdauer und zu den Kündigungsmöglichkeiten entnehmen Sie bitte der Rückseite des Antrages sowie § 10 MHB 2008. Weitere Kündigungsrechte können Ihnen bei einer Beitragsanpassung oder im Schadensfall zustehen. Einzelheiten entnehmen Sie bitte § 13 und § 15 MHB 2008.

Inhaltsübersicht

Risikoträger:

ROLAND Schutzbrief-Versicherung AG

Deutz-Kalker Straße 46, 50679 Köln

Vorstand: Andreas Fleischer, Ernst Harjung

Sitz der Gesellschaft: Köln

Handelsregister Köln HR B Nr. 9048

Vermittelt durch:

AXA Versicherung AG

Colonia-Allee 10 – 20, 51067 Köln

Vorstand: Dr. Frank W. Keuper, Vorsitzender;

Rainer Brune, Dr. Patrick Dahmen (stv.),

Wolfgang Hanssmann, Dr. Markus Hofmann,

Ulrich C. Nießen, Anette Rosenzweig,

Dr. Heinz-Jürgen Schwering, Jens Wieland

Sitz der Gesellschaft: Köln

Handelsregister Köln HR B Nr. 21298

Allgemeine Bedingungen für die MultiHelp-Versicherung (MHB 2008)	
§ 1 DrivingHelp	5
§ 2 MediHelp	7
§ 3 TravelHelp	10
§ 4 HomeHelp	11
§ 5 SpecialHelp	13
Allgemeine Bestimmungen und Hinweise	14
Allgemeine Tarifbestimmungen	18
Einwilligungsklausel nach dem Bundesdatenschutzgesetz	18
Schweigepflichtentbindung	18
Widerrufsrecht	19
Merkblatt zur Datenverarbeitung	20
Schadenmeldeformular	23 – 24
Schadenmeldung Auslandsreise-Krankenversicherung	23 – 24
Persönliches Datenblatt zum Karten- und Dokumenten-Service	23 – 24
Vollmacht für Fahrzeugrücktransport/Fahrzeugrückholung	25
Veränderungsanzeige für diverse Anlässe	25

Anschrift BAFin und Versicherungsombudsmann

Bei Beschwerden über unsere Gesellschaft können Sie sich an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn, oder an den Versicherungsombudsmann e. V., Leipziger Straße 121, 10177 Berlin, wenden.



Wenn Sie ein Problem oder einen Schaden haben, rufen Sie uns unter der Rufnummer **0 180 3-55 66 22*** (*9 Cent je angefangene Minute aus dem deutschen Festnetz, ggf. abw. Mobilfunktarif) an. Wir helfen Ihnen sofort weiter. Bitte halten Sie Ihre Versicherungsschein-Nummer bereit. Selbstverständlich rufen wir Sie auch umgehend zurück.

§ 1 DrivingHelp

1. Versicherte Personen

Versicherungsschutz besteht für Sie und Ihre Familienangehörigen, unabhängig davon, ob Sie getrennt oder gemeinsam verreisen und mit welchem Fahrzeug Sie unterwegs sind.

Zu den mitversicherten Familienangehörigen zählen folgende Personen, soweit sie mit Ihnen in häuslicher Gemeinschaft leben:

- Ihr Ehe- oder Lebenspartner,
- die minderjährigen Kinder.

Als Insassen fremder Fahrzeuge genießen Sie und Ihre Familienangehörigen Versicherungsschutz ausschließlich im Rahmen der Leistungen Weiter- und Rückfahrt (§ 1 Ziffer 3.4), Übernachtung (§ 1 Ziffer 3.6), Personentransport Pick-up-Service (§ 1 Ziffer 3.9 b)).

Darüber hinaus besteht Versicherungsschutz für Fahrer und Insassen der gemäß § 1 Ziffer 2 versicherten Fahrzeuge.

Alle für Sie getroffenen Bestimmungen gelten sinngemäß für den vorgenannten Personenkreis, soweit nichts anderes vereinbart ist.

2. Versicherte Fahrzeuge

Versichert sind alle auf Sie oder einen der gemäß § 1 Ziffer 1 versicherten Familienangehörigen zugelassenen Kraftfahrzeuge zu Lande, soweit die Fahrzeuge nach Bauart und Einrichtung zur Beförderung von Personen bestimmt sind und nicht mehr als 9 Sitzplätze (einschließlich des Platzes für den Fahrer) haben, sowie

- eine Gesamtbreite von 2,55 m,
- eine Gesamtlänge von 10,00 m,
- eine Höhe von 3,00 m sowie
- eine zulässige Gesamtmasse von 3,5 t nicht überschreiten.

Gleiches gilt für mitgeführte Anhänger. Alle angegebenen Maße gelten einschließlich Ladung. Anhänger dürfen nicht mehr als eine Achse haben. Achsen, deren Abstand voneinander weniger als 1 m beträgt, gelten als eine Achse.

Der Versicherungsschutz erstreckt sich ebenso auf im Kfz-Schein eingetragene Wohnmobile bis zu 3,20 m Höhe und bis zu 7,5 t zulässiger Gesamtmasse einschließlich Ladung.

Nicht versichert sind: Schrottfahrzeuge, polizeilich beschlagnahmte/sichergestellte Fahrzeuge (oder deren Ladung), Fahrzeuge für gewerbsmäßige Personenbeförderungen, Probe- und Überführungsfahrten (rote Kennzeichen) sowie nicht zugelassene Fahrzeuge. Tiere und leicht verderbliche Ware sind nicht versichert und werden nicht transportiert.

3. Leistungsumfang

Melden Sie eingetretene Schadensfälle unverzüglich unserer Notrufzentrale unter der Telefonnummer **0 180 3-55 66 22*** (*9 Cent je angefangene Minute aus dem deutschen Festnetz, ggf. abw. Mobilfunktarif). Unsere Mitarbeiter sind „rund um die Uhr“ für Sie erreichbar. Wir helfen Ihnen sofort weiter.

Fällt das versicherte Fahrzeug infolge einer Panne oder eines Unfalls aus oder wird es gestohlen, erbringen wir folgende Leistungen:

3.1 Pannen- und Unfallhilfe

Wir organisieren ein Pannenhilfsfahrzeug zur Wiederherstellung der Fahrbereitschaft an der Schadenstelle (bereits ab Haustür). Die hierdurch entstehenden Kosten tragen wir in unbegrenzter Höhe. Bei nicht durch uns organisierter Pannen- und Unfallhilfe erstatten wir die Kosten bis zu einem Höchstbetrag von 150 € einschließlich der vom Pannenhilfsfahrzeug mitgeführten Kleinteile.

3.2 Abschleppen

Kann das Fahrzeug an der Schadenstelle (bereits ab Haustür) nicht wieder fahrbereit gemacht werden, sorgen wir für das Abschleppen des

Fahrzeuges einschließlich Gepäck und nicht gewerblich beförderter Ladung bis zur nächsten geeigneten Werkstatt/Fachwerkstatt und übernehmen die hierdurch entstehenden Kosten in unbegrenzter Höhe. Für nicht von uns organisiertes Abschleppen erstatten wir die Kosten bis zu einem Höchstbetrag von 150 €. Zusätzlich übernehmen wir für den separaten Transport von Gepäck und Ladung (keine gewerblich beförderte Waren) bis zu 200 €, wenn ein Transport zusammen mit dem Fahrzeug nicht möglich ist.

3.3 Bergen

Ist das Fahrzeug von der Straße abgekommen, sorgen wir für seine Bergung einschließlich Gepäck und nicht gewerblich beförderter Ladung und übernehmen die hierdurch entstehenden Kosten in unbegrenzter Höhe.

3.4 Weiter- und Rückfahrt

Wir organisieren die Weiterfahrt zu Ihrem ständigen Wohnsitz im Inland oder zu Ihrem Zielort. Selbstverständlich gilt dies auch für die Rückfahrt vom Zielort zu Ihrem Wohnsitz sowie die Abholung des wieder fahrbereiten Fahrzeuges vom Schadensort. Wir übernehmen hierbei entstehende Kosten für

- a) die Fahrt vom Schadensort zu Ihrem Wohnsitz oder für die Fahrt vom Schadensort zum Zielort,
- b) die Rückfahrt vom Zielort zu Ihrem Wohnsitz,
- c) die Fahrt zum Schadensort für eine Person, wenn das wieder fahrbereite Fahrzeug dort abgeholt werden soll.

Diese Kosten erstatten wir bei einfacher Entfernung unter 800 Bahnkilometern bis zur Höhe der Bahnkosten 1. Klasse einschließlich Zuschlägen. Bei größerer Entfernung buchen wir für Sie einen Flug der Economy-Klasse und übernehmen die hierfür anfallenden Flugkosten. Für nachgewiesene Taxifahrten übernehmen wir bis zu 50 €.

3.5 Mietfahrzeug

Wir vermitteln Ihnen ein Selbstfahrervermietfahrzeug und übernehmen die Kosten für die Anmietung bis zur Wiederherstellung der Fahrbereitschaft. Wir zahlen dabei höchstens für sieben Tage maximal 77 € je Tag. Notdienstgebühren sind nicht Teil der versicherten Leistung. Organisiert ROLAND den Mietwagen, werden diese jedoch mit den Mietgebühren bis zum maximalen Höchstsatz je Tag übernommen.

Liegt der Schadensort weniger als 50 km von Ihrem ständigen Wohnsitz entfernt, besteht ein Anspruch auf Zahlung von Mietwagenkosten lediglich bei Vermittlung des Fahrzeuges durch uns. Die Leistung ist innerhalb der 50-km-Grenze auf maximal 3 Tage beschränkt.

Bei Schadensfällen im Ausland werden Mietwagenkosten für die Fahrt zu Ihrem ständigen Wohnsitz bis zu 550 € übernommen, auch für eine geringere Anzahl von Miettagen. Für die Anmietung im Ausland benötigen Sie eine international anerkannte Kreditkarte, da die Vorlage einer solchen in der Regel vom Autovermieter verlangt wird.

Nehmen Sie unsere Leistungen Weiter- und Rückfahrt (§ 1 Ziffer 3.4) oder Übernachtung (§ 1 Ziffer 3.6) in Anspruch, übernehmen wir keine Mietfahrzeugkosten.

3.6 Übernachtung

Wir reservieren auf Wunsch eine Übernachtungsmöglichkeit im nächstgelegenen Hotel und übernehmen die Übernachtungskosten für höchstens drei Nächte bis zu dem Tag, an dem das Fahrzeug wieder hergestellt oder -aufgefunden wurde. Wir erstatten bis zu 77 € je Übernachtung und mitreisendem Insassen.

Nehmen Sie unsere Leistung Weiter- und Rückfahrt (§ 1 Ziffer 3.4) in Anspruch, übernehmen wir Übernachtungskosten nur für eine Nacht.

3.7 Fahrzeugunterstellung

Muss das versicherte Fahrzeug

- a) bis zur Wiederherstellung der Fahrbereitschaft oder bis zur Durchführung des Transportes zu einer Werkstatt oder
- b) nach Diebstahl im Ausland und Wiederauffinden bis zur Durchführung des Rücktransportes oder der Verzollung bzw. Verschrottung untergestellt werden, sind wir Ihnen hierbei behilflich und übernehmen



die dadurch entstehenden Kosten, längstens für zwei Wochen.

3.8 Ersatzteilversand

Können Ersatzteile zur Wiederherstellung der Fahrbereitschaft des Fahrzeuges am ausländischen Schadensort oder in dessen Nähe nicht beschafft werden, sorgen wir dafür, dass Sie diese auf schnellstmöglichem Wege erhalten sowie gegebenenfalls Austauschteile (Getriebe, Achsen, Motoren) zurücktransportiert werden. Hierfür übernehmen wir alle entstehenden Versand- sowie Abholkosten, nicht aber die Kosten der Ersatzteile selbst.

3.9 Fahrzeugrücktransport

a) Fahrzeugrücktransport nach Fahrzeugausfall

Kann das Fahrzeug am Schadensort oder in dessen Nähe nicht innerhalb von drei Werktagen fahrbereit gemacht werden und übersteigen die voraussichtlichen Reparaturkosten nicht den Betrag, der am Schadentag in Deutschland für ein gleichwertiges gebrauchtes Fahrzeug aufgewandt werden müsste, sorgen wir für den Transport des Fahrzeuges zu einer Werkstatt an einem anderen Ort.

Wir übernehmen die hierdurch entstehenden Kosten bis zur Höhe der Kosten für einen Rücktransport an Ihren ständigen Wohnsitz im Inland.

Bei Schadensfällen außerhalb Europas übernehmen wir die Kosten bis zu 5.000 € je Schadensfall.

b) Personentransport (Pick-up-Service)

Liegt der Schadensort in Deutschland, sorgen wir dafür, dass Sie und die berechtigten Insassen möglichst zusammen mit dem Fahrzeug zu Ihrem Wohnsitz gebracht werden.

c) Fahrzeugrücktransport bei Reiseabbruch

Ist Ihnen die planmäßige Beendigung Ihrer Auslandsreise mit dem versicherten Fahrzeug nicht möglich, weil

aa) ein Familienangehöriger oder naher Verwandter lebensbedrohlich erkrankt oder verletzt ist oder

bb) ein Familienangehöriger oder naher Verwandter verstorben ist oder

cc) eine erhebliche Schädigung Ihres Vermögens eingetreten ist oder

dd) am Zielort Krieg, innere Unruhen oder Erdbeben ausgebrochen sind und kein Beifahrer in der Lage ist, das Fahrzeug nach Hause zu bringen, veranlassen wir innerhalb Europas die Rückführung des Fahrzeuges zu Ihrem Wohnsitz und übernehmen die hierdurch entstehenden Kosten.

3.10 Fahrzeugverzollung und -verschrottung

Muss das versicherte Fahrzeug im europäischen Ausland nach Panne, Unfall oder Diebstahl verzollt oder verschrottet werden, übernehmen wir die Erledigung und die Kosten hierfür sowie die Kosten des Transportes vom Schadensort zum Einstellort. Die Einstellgebühren werden ebenfalls übernommen.

Aus der Verschrottung anfallende Resterträge werden an Sie ausbezahlt. Gepäck und nicht gewerblich beförderte Ladung lassen wir zu Ihrem Wohnsitz transportieren, wenn ein Transport zusammen mit dem gewählten Heimreisemittel nicht möglich ist. Die Kosten des Transportes übernehmen wir bis zum Wert der Bahnfracht.

Im Vorfeld ist die Freigabe der Kasko-Versicherung, des Leasinggebers oder des Kfz-Brief-Inhabers einzuholen. Ein Diebstahl muss durch eine polizeiliche Bestätigung nachgewiesen werden.

Eine Verzollung oder Verschrottung erfolgt nicht, wenn dem gesetzliche Bestimmungen entgegenstehen oder das Fahrzeug nach Diebstahl in fremdes Eigentum übergegangen ist.

3.11 Ersatzfahrer-Service

Können Sie infolge einer länger als drei Tage andauernden Erkrankung – oder im Todesfall – Ihr Fahrzeug nicht mehr zurückfahren und steht auch kein anderer Mitreisender hierfür zur Verfügung, sorgen wir für die Abholung des Fahrzeuges zu Ihrem ständigen Wohnsitz und tragen die Kosten des Ersatzfahrers.

Veranlassen Sie die Abholung selbst, erhalten Sie von uns die nachgewiesenen Kosten des Ersatzfahrers für An- oder Rückkreise, Unterbrin-

gung und Verpflegung bis zu 0,50 € je Kilometer einfacher Entfernung zwischen Ihrem Wohnsitz und dem Schadensort.

Zusätzlich übernehmen wir die bis zur Abholung entstehenden, durch Ihren Ausfall bedingten Übernachtungskosten für höchstens drei Nächte bis zu je 77 € pro mitreisendem Insassen.

Dies gilt auch bei Krankheit oder Unfall jedes berechtigten Fahrers der versicherten Fahrzeuge.

3.12 Routenplanung

Wenn Sie mit Ihrem Fahrzeug in den Urlaub fahren, erstellen wir die Reiseroute für Ihre Fahrten innerhalb Europas. Sie erhalten Fahrtskizzen und eine genaue Wegbeschreibung, wenn Sie diese Leistung bei uns – mit Benennung des Urlaubszieles – spätestens zehn Tage vor Antritt der Urlaubsreise abrufen.

3.13 Fahrzeugschlüssel-Service

Wenn das Fahrzeug innerhalb Europas aufgrund Verlustes, Entwendung oder Defektes des Fahrzeugschlüssels nicht mehr gefahren werden kann, sind wir bei der Besorgung eines Ersatzschlüssels oder der Wiederherstellung der Fahrbereitschaft am Schadensort behilflich und übernehmen die dafür angefallenen Kosten bis zu 120 €. Die Kosten des Ersatzschlüssels selbst übernehmen wir nicht.



§ 2 MediHelp (inkl. MediLine-Service)

1. Versicherte Personen

Versicherungsschutz besteht für Sie und Ihre Familienangehörigen, unabhängig davon, ob Sie getrennt oder gemeinsam verreisen und mit welchem Verkehrsmittel Sie unterwegs sind.

Zu den mitversicherten Familienangehörigen zählen folgende Personen, soweit sie mit Ihnen in häuslicher Gemeinschaft leben:

- Ihr Ehe- oder Lebenspartner,
- die minderjährigen sowie volljährigen, unverheirateten Kinder. Letztere, soweit sie noch keine erstmals auf Dauer ausgerichtete Berufstätigkeit ausüben.

Alle für Sie getroffenen Bestimmungen gelten sinngemäß für den vorgenannten Personenkreis, soweit nichts anderes vereinbart ist.

2. Leistungsumfang

Melden Sie eingetretene Schadensfälle unverzüglich unserer Notrufzentrale unter der Telefonnummer 0 180 3-55 66 22* (*9 Cent je angefallene Minute aus dem deutschen Festnetz, ggf. abw. Mobilfunktarif). Unsere Mitarbeiter sind „rund um die Uhr“ für Sie erreichbar. Wir helfen Ihnen sofort weiter. Erkranken Sie oder eine mitversicherte Person auf einer Reise oder erleiden auf einer Reise einen Unfall, erbringen wir die nachfolgenden Leistungen:

2.1 Benachrichtigungs-Service

In einem medizinischen Notfall oder bei einem Todesfall im Auslandsbenachrichtigen wir auf Wunsch eine Ihnen nahe stehende Person, Ihren Arbeitgeber oder Geschäftspartner.

2.2 Arzneimittel-Service

Sind Sie zur Aufrechterhaltung Ihrer Gesundheit auf verschreibungspflichtige Arzneimittel angewiesen, die im Ausland vor Ort nicht besorgt werden können, benennen wir Ihnen auch alternative Medikamente, die Sie an Ihrem Urlaubsort erhalten können. Sollte dies nicht möglich sein, sorgen wir – nach Abstimmung mit Ihrem Hausarzt – für die Zusendung der Arzneimittel und übernehmen die entstehenden Versand- und Zollkosten sowie die Kosten der Abholung.

2.3 Brillen-Service

Wenn auf einer Reise im Ausland Ihre ärztlich verschriebene Brille oder Ihre Kontaktlinsen verloren gehen oder beschädigt werden und keine andere Möglichkeit besteht, vor Ort einen Ersatz zu beschaffen, senden wir Ihnen Ihre Ersatzbrille oder -kontaktlinsen von Ihrem Wohnsitz aus zu, unter der Voraussetzung, dass uns diese ausgehändigt werden. Die Versandkosten übernehmen wir.

2.4 Krankenbesuch

Müssen Sie sich auf einer Reise länger als fünf Tage in einem Krankenhaus aufhalten, organisieren wir den Besuch Ihnen nahe stehender Personen. Wir tragen die Fahrt- und Übernachtungskosten für die Besucher bis zu 1.100 € je Schadensfall.

2.5 Reiseabbruch bei Krankheit

Erkranken Sie oder eine mitversicherte Person so schwer, dass die Fortsetzung der Reise nicht möglich ist, organisieren wir die Rückreise für den Erkrankten und übernehmen die für den Erkrankten gegenüber der planmäßigen Rückreise entstehenden höheren Fahrtkosten bis zu 1.100 €. Voraussetzung ist, dass die Erkrankung ärztlich attestiert wird.

2.6 Arzt- und Krankenhausvermittlung

- a) Wir vermitteln Ihnen auf Wunsch einen Arzt oder ein Krankenhaus in Ihrer Nähe am Urlaubsort.
- b) Wir informieren Sie auf Anfrage über die Möglichkeiten ärztlicher Versorgung vor Ort und benennen Ihnen einen Deutsch oder Englisch sprechenden Arzt in Ihrer Nähe.
- c) Wir stellen, soweit erforderlich, den Kontakt zwischen Ihrem Hausarzt und dem Sie behandelnden Arzt oder Krankenhaus her.

2.7 Krankenrücktransport

Bei auf Reisen akut und unerwartet eingetretenen Krankheitsfällen übernehmen wir die Kosten Ihres Transportes zur stationären Heilbehandlung in das nächste erreichbare Krankenhaus.

Ist der Rücktransport in ein Krankenhaus an Ihrem ständigen Wohnsitz nach Abstimmung mit einem von uns beauftragten Arzt medizinisch sinnvoll und vertretbar, veranlassen wir den Rücktransport. Wir entscheiden in Abstimmung mit dem behandelnden Arzt über den Zeitpunkt des Rücktransportes sowie über die Wahl des geeigneten Transportmittels.

Wir tragen die Kosten des von uns veranlassten Rücktransportes einschließlich der von uns oder den Behörden angeordneten Betreuung. Bei nicht durch uns vermitteltem Rücktransport übernehmen wir die Kosten bis zur Höhe der Kosten, die bei Zugrundelegung unserer rückwirkenden Einschätzung der Situation und im Falle eines daraufhin durch uns organisierten Rücktransportes angefallen wären. Kranken Transporte aus dem außereuropäischen Ausland unterliegen ferner den Vorschriften für den Krankenschutz im Ausland (§ 2 Ziffern 2.12 bis 2.15).

Wir übernehmen die bis zum Rücktransport entstehenden, durch die Erkrankung bedingten Mehrkosten für Übernachtungen für Sie und die nicht erkrankten mitversicherten Familienangehörigen für höchstens 3 Nächte, bis 77 € pro Nacht und versicherte Person.

Wenn Sie sich nicht um Ihr mitgeführtes Gepäck kümmern können, sorgen wir für den Rücktransport zu Ihrem Wohnsitz und übernehmen die hierdurch entstehenden Kosten.

2.8 Kinderrückhol-Service

- a) Können Ihre minderjährigen Kinder oder Kinder, die aufgrund einer Behinderung auf ständige Betreuung angewiesen sind, infolge Erkrankung ihrer mitreisenden Begleitperson – auch im Todesfall – nicht mehr betreut werden, sorgen wir für die Abholung der Kinder und der Begleitung bis zu Ihrem Wohnsitz durch eine von Ihnen oder uns ausgewählte Begleitperson.
- b) Dies gilt auch, wenn die Kinder selbst erkranken und infolge Ihrer Weiterreise nicht mehr betreut werden können.
- c) Zusätzlich übernehmen wir die durch die Abholung entstehenden Fahrtkosten bei einer einfachen Entfernung unter 800 Bahnkilometern bis zur Höhe der Bahnkosten für eine Reise in der 1. Klasse einschließlich Zuschlägen, bei größerer Entfernung bis zur Höhe der Flugkosten der Economy-Klasse. Nachgewiesene Taxifahrten erstatten wir bis zu 50 €.
- d) Bei einer Reise innerhalb Europas übernehmen wir die entstehenden Übernachtungskosten bis zur Abholung, höchstens für drei Nächte bis zu jeweils 77 € pro Person.
- e) Ist ein Transport des Gepäcks der nach Hause zu bringenden Kinder zusammen mit deren Heimholung nicht möglich, lassen wir es zum Wohnsitz der Kinder zurücktransportieren und übernehmen die Kosten des Transportes.

Wir übernehmen die in den Fällen a) bis e) jeweils angefallenen Kosten bis zu insgesamt 1.100 € je Schadensfall.

2.9 Hilfe im Todesfall

- a) **Bei innerhalb Europas eingetretenen Todesfällen**
Sterben Sie oder eine mitversicherte Person auf einer Reise im europäischen Ausland, sorgen wir nach Abstimmung mit den Angehörigen für die Bestattung am Sterbeort oder für die Überführung an Ihren letzten ständigen Wohnsitz im Inland und tragen die hierdurch jeweils entstehenden Kosten.
- b) **Bei außerhalb Europas eingetretenen Todesfällen**
Sterben Sie oder eine mitversicherte Person auf einer Reise außerhalb Europas sorgen wir nach Abstimmung mit den Angehörigen für die Bestattung am Sterbeort oder für die Überführung an Ihren letzten ständigen Wohnsitz im Inland. Wir übernehmen die hierdurch entstehenden Kosten, wenn für die Todesursache Leistungspflicht im Rahmen des Auslandsreisekrankenschutzes nach § 2 Ziffer 2.12 bis 2.14 bestand. Wird die Organisation der Überführung nicht durch uns durchgeführt, übernehmen wir die Kosten bis maximal 10.000 €.
- c) **Erstattungsfähige Kosten**
Erstattungsfähig sind alle notwendigen Kosten, die mit der Bestattung am Sterbeort oder mit der Überführung an den letzten ständigen Wohnsitz im unmittelbaren Zusammenhang stehen.



2.10 MediLine-Service

- a) Wir nennen Ihnen Adressen von medizinischen Behandlern und Dienstleistern in Ihrer Nähe und beraten Sie auf Wunsch bei der Auswahl von
 - Ärzten, Fachärzten und Spezialisten,
 - Krankenhäusern, Fach-, Spezial- und Reha-Kliniken,
 - Krankentransportdiensten,
 - Pflegeheimen und ambulanten Pflegediensten,
 - Anbietern von Hausnotrufeinrichtungen.
- b) Unsere medizinisch ausgebildeten Mitarbeiter, unsere Ärzte und Fachärzte beantworten allgemeine und spezielle medizinische Fragen und beraten hinsichtlich
 - Arzneimitteln,
 - Impfungen,
 - Vorsorgeuntersuchungen und Gesundheitsförderung,
 - Reise- und Tropenmedizin.
- c) Unsere Beratungen ersetzen nicht die notwendige ärztliche Konsultation.

2.11 Telefonkosten

Wir erstatten Ihnen Telefonkosten zur Meldung eines stationären Krankenhausaufenthaltes im Ausland, zur Abforderung eines Krankenrücktransportes oder einer Überführung im Todesfall bis zu 50 € je Schadensfall.

2.12 Auslandsreisekrankenversicherung

- a) Wir bieten auf Auslandsreisen Versicherungsschutz für
 - aa) Erkrankungen und Unfallfolgen, die im Ausland akut eingetreten sind,
 - bb) Krankheiten und Unfallfolgen, von denen bei Reisebeginn nicht zu erwarten ist, dass sie bei planmäßiger Durchführung der Reise im Ausland behandlungsbedürftig sein werden, Krankheiten und Unfallfolgen, wenn die Auslandsreise wegen des Todes des Ehepartners/Lebensgefährten oder eines Verwandten ersten Grades unternommen wurde.
- b) Versicherungsfall ist die medizinisch notwendige Heilbehandlung einer versicherten Person wegen Krankheit oder Unfallfolgen. Der Versicherungsfall beginnt mit der Heilbehandlung; er endet, wenn nach medizinischem Befund Behandlungsbedürftigkeit nicht mehr besteht. Als Versicherungsfall gilt auch der Tod der versicherten Person.
- c) Der Umfang des Versicherungsschutzes ergibt sich aus der Versicherungsbestätigung, dem Tarif, späteren schriftlichen Vereinbarungen, diesen Versicherungsbedingungen sowie den gesetzlichen Vorschriften Deutschlands.
- d) Wir leisten Kostenersatz in voller Höhe für medizinisch notwendige
 - aa) ambulante ärztliche Behandlung,
 - bb) schmerzstillende zahnärztliche Behandlung einschließlich einfacher Füllungen,
 - cc) Reparaturen von Zahnersatz,
 - dd) Röntgendiagnostik,
 - ee) Arznei- und Verbandmittel,
 - ff) Heilmittel, die infolge eines Unfalles verordnet werden,
 - gg) behandlungsbedingte Hilfsmittel zur Fixierung von Körperteilen (z. B. Gehgips, Liegeschalen, Bandagen), ärztlich verordnete Gehstützen,
 - hh) Krankenhausbehandlung (siehe § 2 Ziff. 2.13 c)) einschließlich Unterkunft, Verpflegung, Operationen und Transport zur stationären Behandlung bzw. zum Notarzt bei Gehunfähigkeit.

2.13 Umfang der Leistungspflicht für den Krankenschutz im Ausland

- a) Der versicherten Person steht die Wahl unter den zur Heilbehandlung zugelassenen Ärzten und Zahnärzten frei.
- b) Arznei-, Verband-, Heil- und Hilfsmittel müssen von den in Absatz a) genannten Behandlern verordnet werden.

- c) Bei medizinisch notwendiger stationärer Heilbehandlung haben Sie freie Wahl unter den Krankenhäusern, die unter ständiger ärztlicher Leitung stehen, über ausreichende diagnostische und therapeutische Möglichkeiten verfügen und Krankengeschichten führen.
- d) Der Versicherer leistet im vertraglichen Umfang für Untersuchungs- oder Behandlungsmethoden und Arzneimittel, die von der Schulmedizin überwiegend anerkannt sind. Er leistet darüber hinaus für Methoden und Arzneimittel, die sich in der Praxis als ebenso Erfolg versprechend bewährt haben oder die angewandt werden, weil keine schulmedizinischen Methoden oder Arzneimittel zur Verfügung stehen; der Versicherer kann jedoch seine Leistungen auf den Betrag herabsetzen, der bei der Anwendung vorhandener schulmedizinischer Methoden oder Arzneimittel angefallen wäre.

2.14 Einschränkung der Leistungspflicht für Krankenschutz im Ausland

- a) Keine Leistungspflicht besteht für Krankheiten einschließlich ihrer Folgen oder Unfallfolgen, die innerhalb von sechs Wochen vor Reisebeginn erstmals oder zum wiederholten Male behandelt wurden, soweit
 - aa) Heilbehandlungen im Ausland der alleinige Grund oder einer der Gründe für den Antritt der Reise waren,
 - bb) bei Reisebeginn feststand, dass Behandlungen bei planmäßiger Durchführung der Reise stattfinden mussten (es sei denn, die Reise musste wegen des Todes des Ehepartners/Lebensgefährten oder eines Verwandten 1. Grades unternommen werden), soweit deren Leistung nicht ausdrücklich im Tarif zugesagt wird.
- b) Keine Leistungspflicht besteht außerdem
 - aa) für Aufwendungen, die im Inland entstehen, auch dann nicht, wenn es sich um Folgen von Erkrankungen und Unfällen handelt, die während der Auslandsreise entstanden sind,
 - bb) für Krankheiten und deren Folgen sowie für Folgen von Unfällen und für Todesfälle, die durch die aktive Teilnahme an Kriegereignissen, inneren Unruhen und vereinsmäßig organisierten Sportwettkämpfen und/oder dazugehörigem Training verursacht worden sind,
 - cc) für auf Vorsatz beruhende Krankheiten (einschließlich Selbstmord und Selbstmordversuch) und Unfälle einschließlich deren Folgen sowie für Entzugs- und Entwöhnungsbehandlungen,
 - dd) für Behandlung geistiger und seelischer Störungen und Erkrankungen sowie Hypnose und Psychotherapie,
 - ee) für Zahnersatz einschließlich Kronen und für Kieferorthopädie (Ausnahme: Reparaturen von Zahnersatz) und die dazugehörigen Zahnbehandlungen,
 - ff) für Hilfsmittel (z. B. Einlagen, Brillen usw. sowie sanitäre Bedarfsartikel wie Bestrahlungslampen und Fieberthermometer), Bescheinigungen, Gutachten, vorbeugende Impfungen und kosmetische Behandlungen, soweit deren Leistung nicht ausdrücklich im Tarif zugesagt wird,
 - gg) für Kur- und Sanatoriumsbehandlungen sowie für Rehabilitationsmaßnahmen,
 - hh) für Behandlungen durch Ehegatten, Eltern oder Kinder. Nachgewiesene Sachkosten werden tarifgemäß erstattet,
 - ii) für eine durch Pflegebedürftigkeit oder Verwahrung bedingte Unterbringung.
- c) Übersteigt eine Heilbehandlung oder sonstige Maßnahme, für die Leistungen vereinbart sind, das medizinisch notwendige Maß, so können wir unsere Leistungen auf einen angemessenen Betrag herabsetzen.
- d) Besteht Anspruch auf Leistungen aus der gesetzlichen Kranken-, Unfall- oder Rentenversicherung, der Beihilfe, auf eine gesetzliche Heil- oder Unfallfürsorge, so sind wir nur für die Aufwendungen leistungspflichtig, welche trotz deren Leistungen notwendig bleiben. Es ist daher notwendig, dass Sie Ihre Rechnungen und Belege zunächst dort einreichen, bevor Sie Ihren Anspruch bei uns geltend machen können. Bei vorsätzlicher Verletzung dieser Obliegenheit besteht kein Versicherungsschutz. Wird die Obliegenheit grob fahrlässig verletzt, sind wir berechtigt, unsere Leistung in einem der Schwere Ihres Verschuldens entsprechenden Verhältnis zu kürzen.



Weisen Sie nach, dass Sie die Obliegenheit nicht grob fahrlässig verletzt haben, erbringen wir unsere Leistung. Wir erbringen unsere Leistung auch, wenn Sie nachweisen, dass die Verletzung der Obliegenheit weder für den Eintritt oder die Feststellung des Schadensfalles noch für die Feststellung oder den Umfang der uns obliegenden Leistungen ursächlich war. Das gilt nicht, wenn Sie die Obliegenheit arglistig verletzt haben.

2.15 Auszahlung der Versicherungsleistungen für Krankenschutz im Ausland

- a) Wir sind zur Leistung nur verpflichtet, wenn die Originalrechnungen vorgelegt und die erforderlichen Nachweise erbracht sind; diese werden unser Eigentum. Wurden die Originalbelege einem anderen Kostenträger zur Erstattung vorgelegt, so genügen Rechnungszweitschriften, wenn darauf der andere Kostenträger seine Leistung vermerkt hat.
- b) Alle Belege müssen den Vor- und Zunamen der behandelten Person sowie die Krankheitsbezeichnung und bei Arztrechnungen zusätzlich die einzelnen ärztlichen Leistungen mit Behandlungsdaten enthalten; aus den Rezepten müssen das verordnete Medikament, der Preis und der Quittungsvermerk hervorgehen. Bei Zahnbehandlungen müssen die Belege die Bezeichnung der behandelten Zähne und der daran vorgenommenen Behandlung tragen. Leistungen oder deren Ablehnung durch die in § 2 Ziffer 2.14 d) genannten Versicherungsträger sind uns mit der Einreichung Ihrer Belege nachzuweisen, wenn der Versicherungsfall in einem zum Sozialversicherungsabkommen mit der Bundesrepublik Deutschland gehörenden Land eingetreten ist.

Für die Erstattung von Rücktransportkosten sind die medizinischen Berichte des behandelnden Arztes einzureichen, aus denen die medizinischen Gründe für den Rücktransport hervorgehen müssen. Für die Erstattung von Bestattungskosten am Sterbeort oder Überführungskosten ist eine ärztliche oder amtliche Bescheinigung über die Todesursache beizufügen.

- c) Wir sind berechtigt, an den Überbringer oder Übersender von ordnungsmäßigen Rechnungsunterlagen und Nachweisen zu leisten. Bei begründeten Zweifeln an der Legitimation des Überbringers oder Übersenders zahlen wir an Sie.
- d) Die in ausländischer Währung entstandenen Kosten werden zum Kurs des Tages, an dem die Belege bei uns eingehen, in Euro umgerechnet. Als Kurs des Tages gilt für gehandelte Währungen der amtliche Devisenkurs Frankfurt/Main, für nicht gehandelte Währungen der Kurs gemäß „Währungen der Welt“, Veröffentlichungen der Deutschen Bundesbank, Frankfurt/Main, nach jeweils neuestem Stand, es sei denn, dass die zur Bezahlung der Rechnungen notwendigen Devisen durch eine Änderung der Währungsparitäten nachweislich zu einem ungünstigeren Kurs erworben wurden. Im Bedarfsfalle kann der Euro-Betrag auch in Devisen – umgerechnet zum Kurs am Überweisungstage – im Ausland zur Verfügung gestellt werden.
- e) Kosten für die Überweisung der Versicherungsleistungen in Staaten außerhalb Deutschlands und für besondere Überweisungsformen, die auf Veranlassung des Versicherungsnehmers gewählt wurden, können von den Leistungen abgezogen werden.
- f) Ansprüche auf Versicherungsleistungen können weder abgetreten noch verpfändet werden.



§ 3 TravelHelp

1. Versicherte Personen

Versicherungsschutz besteht für Sie und Ihre Familienangehörigen, unabhängig davon, ob Sie getrennt oder gemeinsam verreisen und mit welchem Verkehrsmittel Sie unterwegs sind.

Zu den mitversicherten Familienangehörigen zählen folgende Personen, soweit sie mit Ihnen in häuslicher Gemeinschaft leben:

- Ihr Ehe- oder Lebenspartner,
- die minderjährigen sowie volljährigen, unverheirateten Kinder. Letztere, soweit sie noch keine erstmals auf Dauer ausgerichtete Berufstätigkeit ausüben.

Alle für Sie getroffenen Bestimmungen gelten sinngemäß für den vorgenannten Personenkreis, soweit nichts anderes vereinbart ist.

2. Leistungsumfang

Melden Sie eingetretene Schadensfälle unverzüglich unserer Notrufzentrale unter der Telefonnummer 0 180 3-55 66 22* (*9 Cent je angefangene Minute aus dem deutschen Festnetz, ggf. abw. Mobilfunktarif). Unsere Mitarbeiter sind „rund um die Uhr“ für Sie erreichbar. Wir helfen Ihnen sofort weiter.

Damit Sie auf Reisen und im Urlaub mobil bleiben, erbringen wir folgende Leistungen:

2.1 Ersatz von Zahlungsmitteln

Geraten Sie auf einer Reise im Ausland durch den Verlust von Zahlungsmitteln in eine finanzielle Notlage, stellen wir den Kontakt zu Ihrer Hausbank her und vermitteln schnelle Auszahlung von Bargeld an Ihrem Reiseort. Ist dies nicht binnen 24 Stunden nach dem auf die Schadenmeldung folgenden Werktag möglich, stellen wir Ihnen ein zinsloses Darlehen von bis zu 1.600 € je Schadensfall zur Verfügung und tragen die Kosten für Überweisung und Auszahlung bis zu 100 €.

2.2 Anwalts- und Dolmetscherhilfe

Wir sind bei der Auswahl und Beauftragung eines Anwalts und, soweit erforderlich, eines Dolmetschers behilflich. Wir benennen Ihnen Botschaften oder Konsulate und schalten diese bei Bedarf für Sie ein. Wird der Dolmetscher für Gespräche mit Behörden vor Ort aufgrund eines Unfalls, Diebstahls oder sonstiger Schwierigkeiten beauftragt, übernehmen wir die Kosten bis zu 160 €.

2.3 Rechtskosten-Vorschuss

Darüber hinaus verauslagen wir in diesem Zusammenhang entstehende Gerichts-, Anwalts- und Dolmetscherkosten bis zu einem Gegenwert von 2.600 € sowie eine von den Behörden verlangte Strafkautions bis zu einem Gegenwert von 12.500 €.

2.4 Verspäteter Reiseantritt

Ist Ihnen der planmäßige Antritt Ihrer Auslandsreise nicht möglich, weil innerhalb von 48 Stunden vor der geplanten Abreise

- a) ein Familienangehöriger oder naher Verwandter lebensbedrohlich erkrankt oder schwer verletzt ist oder
 - b) ein Familienangehöriger oder naher Verwandter verstorben ist oder
 - c) eine erhebliche Schädigung Ihres Vermögens eingetreten ist,
- sorgen wir für die spätere Abreise.

Wir übernehmen die gegenüber der ursprünglich vorgesehenen Abreise entstehenden höheren Fahrtkosten bis zu 1.100 € für eine versicherte Person.

2.5 Travel-Delay-Service

- a) **Verkehrsmittel**
Wir ersetzen die nachgewiesenen Aufwendungen für Verpflegung und Unterkunft bis zu 210 € je Ereignis, wenn
 - aa) sich der Abflug des gebuchten Fluges um mehr als 4 Stunden verzögert oder
 - bb) der gebuchte Flug annulliert wird oder

- cc) die Beförderung der versicherten Person wegen Überbuchung des Fluges verweigert wird oder
- dd) der gebuchte Flug auf einen anderen Flughafen als den gebuchten Zielflughafen umgeleitet wird oder
- ee) der gebuchte Anschlussflug wegen verspäteter Ankunft des vorausgehenden Fluges versäumt wird und der versicherten Person innerhalb von vier Stunden nach Ankunft keine alternativ zumutbare Beförderung angeboten wird.

Alternativ übernehmen wir die Kosten für die Ersatzbeförderung bis zu 210 € je Ereignis.

b) Gepäck

Wir ersetzen die nachgewiesenen Aufwendungen für notwendige Ersatzkäufe von persönlichem Reisebedarf, wenn aufgegebenes Gepäck nach Ankunft des Fluges am planmäßigen Bestimmungsort (gilt nicht auf Heimflügen) verspätet oder nicht ankommt (durch Gepäckermittlungsbogen nachgewiesen),

- aa) ab 4 Stunden bis zu 150 € je Ereignis,
- bb) ab 6 Stunden bis zu 310 € je Ereignis,
- cc) ab 48 Stunden bis zu 520 € je Ereignis.

Versichert sind in beiden Fällen der Absätze a) und b) Flüge, die mit einer staatlich zugelassenen und registrierten Fluggesellschaft nach einem allgemein zugänglichen, zeitlich festgelegten und an Anzeigetafeln im Flughafen veröffentlichten Plan durchgeführt werden.

2.6 Reiseabbruch

Ist Ihnen die planmäßige Beendigung Ihrer Auslandsreise nicht oder nur zu einem anderen als dem ursprünglich vorgesehenen Zeitpunkt zuzumuten, weil

- a) ein Familienangehöriger oder naher Verwandter lebensbedrohlich erkrankt oder schwer verletzt ist oder
 - b) ein Familienangehöriger oder naher Verwandter verstorben ist oder
 - c) eine erhebliche Schädigung Ihres Vermögens eingetreten ist oder
 - d) am Zielort Krieg, innere Unruhen oder Erdbeben ausgebrochen sind,
- sorgen wir für Ihre Rückreise.

Wir übernehmen die zusätzlich anfallenden Fahrtkosten (Bahnfahrt, Flug der ursprünglich gebuchten Kategorie) für die direkte Fahrt zu Ihrem Wohnsitz oder für die Fahrt zum Ort des Ereignisses für Sie und Ihre mitversicherten Familienangehörigen bis zu 2.600 € je Schadensfall.

Der Grund für den Reiseabbruch ist nachzuweisen.

2.7 Karten- und Dokumenten-Service

Nur für Sie bzw. eine Vertrauensperson Ihrer Wahl abrufbar können Sie Ihre persönlichen Dokumente und Personal- bzw. Karten-Daten völlig sicher in unserem Dokumenten-Safe lagern.

Verlieren Sie Ihre persönlichen Papiere, wie z. B. Pass, Führerschein, Kreditkarten, Euro-Schecks, wichtige Anschriften, Telefonnummern etc. oder werden sie gestohlen, helfen wir Ihnen bei der Ersatzbeschaffung weiter.

Sie geben uns mit Ihrem persönlichen Codewort den Auftrag, Ihnen alle oder nur bestimmte, gespeicherte Daten zu übermitteln. Mit den Daten Ihrer Ausweise bzw. des Führerscheins wird eine Wiederbeschaffung sehr erleichtert. Bei Verlust Ihrer Scheck- oder Kreditkarte sind wir Ihnen auf Wunsch unverzüglich bei der Sperrung behilflich.

Außerdem übernehmen wir die zusätzlich verursachten Telefon-, Fahrt- und Übernachtungskosten für die Ersatzbeschaffung sowie die amtlichen Gebühren der Ausstellungsbehörde im Ausland pro Schadensfall bis zu insgesamt 260 €. Der Verlust der Dokumente ist durch ein polizeiliches Protokoll sowie durch die Bestätigung der Ausstellungsbehörde im Ausland nachzuweisen.

2.8 Reiseinformationen

Auf Wunsch informieren wir Sie über Einreise-, Zoll- und Devisenbestimmungen, geben Ihnen allgemeine Länderinformationen oder Klimaauskünfte zu Ihrem Reiseziel und beraten Sie über vorgeschriebene und empfohlene Impfungen vor, während und nach einem Auslandsaufenthalt.



§ 4 HomeHelp

Für den Anspruch auf HomeHelp-Leistungen nach § 4 Ziffern 3.1 bis 3.10 ist Voraussetzung, dass die Hilfeleistung von uns organisiert wird. Melden Sie eingetretene Schadensfälle daher unverzüglich unserer Notrufzentrale unter der Telefonnummer **0 180 3-55 66 22*** (*9 Cent je angefangene Minute aus dem deutschen Festnetz, ggf. abw. Mobilfunktarif). Unsere Mitarbeiter sind „rund um die Uhr“ für Sie erreichbar. Wir helfen Ihnen sofort weiter.

1. Versicherte Personen

Versicherungsschutz besteht für Sie und Ihre Familienangehörigen. Zu den mitversicherten Familienangehörigen zählen folgende Personen, soweit Sie mit Ihnen in häuslicher Gemeinschaft leben:

- Ihr Ehe- oder Lebenspartner,
- die minderjährigen sowie volljährigen, unverheirateten Kinder. Letztere soweit sie noch keine erstmals auf Dauer ausgerichtete Berufstätigkeit ausüben.

Alle für Sie getroffenen Bestimmungen gelten sinngemäß für den vorgenannten Personenkreis, soweit nichts anderes vereinbart ist.

2. Versichertes Objekt

Der Versicherungsschutz gilt für Ihre als Hauptsitz genutzte Wohneinheit in Deutschland (Mietwohnung, Eigentumswohnung, gemietetes oder selbst genutztes Einfamilienhaus (ohne Einliegerwohnung) einschließlich zugehöriger Balkone, Loggien, Dachterrassen, Keller- und Speicherräume sowie Garagen (nicht: Stellplätze innerhalb von Sammelgaragen). Ziehen Sie um, so geht der Versicherungsschutz auf die neue selbst genutzte Wohneinheit über, es sei denn, diese liegt nicht innerhalb Deutschlands. In diesem Fall endet der Versicherungsvertrag mit dem Umzug ins Ausland.

3. Leistungsumfang

Die Übernahme von Kosten gemäß § 4 Ziffern 3.1 bis 3.10 ist auf insgesamt 1.000 € für alle Versicherungsfälle begrenzt, die innerhalb eines Versicherungsjahres unserer Notrufzentrale gemeldet werden. Von dieser Jahreshöchstleistung unberührt bleiben reine Serviceleistungen und der Anspruch auf Kinderbetreuung im Notfall. Wir erbringen keine Leistungen für die Beseitigung von Schäden bzw. die Behebung von Defekten, die bereits vor Vertragsbeginn vorhanden waren.

Benötigen Sie Hilfe bei einem Notfall in Ihrer versicherten Wohneinheit, erbringen wir folgende Leistungen:

3.1 Schlüsseldienst im Notfall

Gelangen Sie nicht in Ihre versicherte Wohnung, weil der Schlüssel für Ihre Wohnungstür abhanden gekommen oder abgebrochen ist oder weil Sie sich versehentlich ausgesperrt haben, organisieren wir das Öffnen der Wohnungstür durch eine Fachfirma (Schlüsseldienst). Wir übernehmen die Kosten für das Öffnen der Wohnungstür durch den Schlüsseldienst sowie die Kosten für ein provisorisches Schloss, wenn das Türschloss durch das Öffnen der Tür funktionsunfähig werden sollte, insgesamt jedoch maximal 300 € je Versicherungsfall.

3.2 Rohrreinigungs-Service im Notfall

Wenn in der versicherten Wohnung Abflussrohre von Bade- oder Duschwannen, Wasch- oder Spülbecken, WC, Urinalen, Bidets oder Bodenabläufen verstopft sind und dies nicht ohne eine fachmännische Behebung beseitigt werden kann, organisieren wir den Einsatz einer Rohrreinigungsfirma und übernehmen die Kosten für die Behebung der Rohrverstopfung bis zu 300 € je Versicherungsfall.

Wir erbringen keine Leistungen, wenn

- a) die Rohrverstopfung bereits vor Vertragsbeginn vorhanden war, oder
- b) die Ursache für die Rohrverstopfung für Sie erkennbar außerhalb der versicherten Wohnung liegt.

3.3 Sanitär-Installateur-Service im Notfall

Wir organisieren den Einsatz eines Sanitär-Installateurbetriebes, wenn aufgrund eines Defektes an einer Armatur, an einem Boiler, an der Spülung des WC's oder des Urinals oder am Haupthahn der versicherten Wohnung das Kalt- oder Warmwasser nicht mehr abgestellt werden kann oder die Kalt- oder Warmwasserversorgung unterbrochen ist.

Wir übernehmen die Kosten für die Behebung des Defektes bis zu 300 € je Versicherungsfall.

Wir erbringen keine Leistungen

- a) für die Behebung von Defekten, die bereits vor Versicherungsbeginn vorhanden waren,
- b) für den Austausch defekter Dichtungen und verkalkter Bestandteile oder Zubehör von Armaturen und Boilern,
- c) für die ordentliche Instandhaltung bzw. Wartung der Sanitär-Installation in der versicherten Wohnung.

3.4 Elektro-Installateur-Service im Notfall

Bei Defekten an der Elektro-Installation der versicherten Wohnung organisieren wir den Einsatz eines Elektro-Installateurbetriebes und übernehmen die Kosten für die Behebung des Defektes, maximal jedoch 300 € je Versicherungsfall.

Wir erbringen keine Leistungen

- a) für die Behebung von Defekten an elektrischen und elektronischen Geräten wie z. B. Waschmaschinen, Trocknern, Geschirrspülmaschinen, Herden sowie Backöfen einschließlich Dunstabzugshauben, Heizkesseln, Heizungssteueranlagen, Kühlschränken, Tiefkühlgeräten, Lampen einschließlich Leuchtmitteln, Computern, Telefonanlagen, Fernsehgeräten, Stereoanlagen, Video- und DVD-Playern,
- b) für die Behebung von Defekten an Stromverbrauchszählern,
- c) für die Behebung von Defekten, die bereits vor Vertragsbeginn vorhanden waren.

3.5 Heizungs-Installateurservice im Notfall

Wir organisieren den Einsatz eines Heizungs-Installateurbetriebes, wenn während der Heizperiode

- a) Heizkörper in der versicherten Wohnung wegen Defekten an zugehörigen Thermostatventilen nicht in Betrieb genommen werden können,
- b) aufgrund eines Bruchschadens oder Undichtigkeit Heizkörper in der versicherten Wohnung repariert oder ersetzt werden müssen.

Wir übernehmen die Kosten für die Behebung des Defektes, maximal jedoch 300 € je Versicherungsfall.

Wir erbringen keine Leistungen

- a) für die Behebung von Defekten, die bereits vor Vertragsbeginn vorhanden waren,
- b) für die Behebung von Defekten an Heizkesseln, Brennern, Tanks und Heizungsrohren,
- c) für die Behebung von Schäden durch Korrosion.

3.6 Notheizung

Wir stellen Ihnen bis zu drei elektrische Leih-Heizgeräte zur Verfügung, wenn während der Heizperiode die Heizungsanlage in der versicherten Wohnung unvorhergesehen ausfällt und eine Abhilfe durch den Heizungs-Installateurservice im Notfall (§ 4 Ziffer 3.5) nicht möglich ist.

Wir übernehmen die Kosten für die Bereitstellung der Leih-Heizgeräte, maximal jedoch 300 € je Versicherungsfall. Nicht ersetzt werden zusätzliche Stromkosten, die durch den Einsatz der Leih-Heizgeräte entstehen.

3.7 Schädlingsbekämpfung

Wenn die versicherte Wohnung von Schädlingen befallen ist und der Befall aufgrund seines Ausmaßes nur fachmännisch beseitigt werden kann, organisieren wir die Schädlingsbekämpfung durch eine Fachfirma und übernehmen die Kosten für die Schädlingsbekämpfung bis zu 300 € je Versicherungsfall.

Als Schädlinge gelten ausschließlich Schaben (z. B. Kakerlaken), Ratten, Mäuse, Motten, Ameisen und Silberfischchen.

Wir erbringen keine Leistungen, wenn der Befall der versicherten Wohnung durch Schädlinge bereits vor Vertragsbeginn für Sie erkennbar war.



3.8 Entfernung von Wespennestern

Wir organisieren die fachgerechte Entfernung bzw. Umsiedlung von Wespennestern, die sich im Bereich der versicherten Wohnung befinden und übernehmen die hierfür entstehenden Kosten bis zu 300 € je Versicherungsfall.

Wir erbringen keine Leistungen, wenn

- b) sich das Wespennest in einem räumlichen Bereich befindet, der nicht der versicherten Wohnung zugeordnet werden kann,
- c) die Entfernung bzw. Umsiedlung des Wespennests aus rechtlichen Gründen, z. B. aus Gründen des Artenschutzes, nicht zulässig ist.

3.9 Kinderbetreuung im Notfall

Wir organisieren innerhalb Deutschlands die Betreuung von Kindern unter 16 Jahren, die in Ihrem Haushalt leben, wenn Sie durch Unfall, Noteinweisung ins Krankenhaus oder Tod unvorhergesehen an der Betreuung der Kinder gehindert sind und eine andere Person zur Betreuung nicht zur Verfügung steht.

Die Betreuung erfolgt nach Möglichkeit in der versicherten Wohnung, und zwar so lange, bis sie anderweitig, z. B. durch einen Verwandten übernommen werden kann, längstens jedoch für die Dauer von 48 Stunden. Wir übernehmen die hierdurch entstehenden Kosten.

3.10 Unterbringung von Tieren im Notfall

Wir organisieren innerhalb Deutschlands die Unterbringung und Versorgung von Hunden, Katzen, Hamstern, Meerschweinchen und Kaninchen, die in Ihrem Haushalt leben, wenn Sie durch Unfall, Noteinweisung ins Krankenhaus oder Tod unvorhergesehen an der Betreuung der Tiere gehindert sind und eine andere Person zur Betreuung nicht zur Verfügung steht.

Die Unterbringung erfolgt in einer Tierpension bzw. in einem Tierheim.

Voraussetzung ist in jedem Fall, dass die Tiere dem Beauftragten des Versicherers übergeben werden.

Wir übernehmen die Kosten für die Unterbringung und Versorgung der Tiere bis zu 300 € je Versicherungsfall.

3.11 Ausfall der Wohnung

Wird durch Feuer-, Elementar- oder Wasserschaden bzw. Einbruchdiebstahl die selbst genutzte Wohnung/das selbst genutzte Einfamilienhaus unbenutzbar, organisieren wir eine angemessene Ersatzwohnung (Hotel, Pension, Mietwohnung und dergleichen). Die Kosten für die Ersatzwohnung werden nicht übernommen.

3.12 Bewachungs-Service

Wird durch Feuer-, Elementar- oder Wasserschaden bzw. Einbruchdiebstahl die selbst genutzte Wohnung/das selbst genutzte Einfamilienhaus unbenutzbar, organisieren wir eine angemessene Ersatzwohnung (Hotel, Pension, Mietwohnung und dergleichen). Die Kosten für die Ersatzwohnung werden nicht übernommen.

Die Kosten für die Bewachung und Sicherung werden nicht übernommen.



§ 5 SpecialHelp

1. Versicherte Personen

Versicherungsschutz besteht für Sie und Ihre Familienangehörigen. Zu den mitversicherten Familienangehörigen zählen folgende Personen, soweit sie mit Ihnen in häuslicher Gemeinschaft leben:

- Ihr Ehe- oder Lebenspartner,
- die minderjährigen sowie volljährigen, unverheirateten Kinder. Letztere soweit sie noch keine erstmals auf Dauer ausgerichtete Berufstätigkeit ausüben.

Alle für Sie getroffenen Bestimmungen gelten sinngemäß für den vorgenannten Personenkreis, soweit nichts anderes vereinbart ist.

2. Leistungsumfang

Melden Sie eingetretene Schadensfälle unverzüglich unserer Notrufzentrale unter der Telefonnummer **0 180 3-55 66 22*** (*9 Cent je angefangene Minute aus dem deutschen Festnetz, ggf. abw. Mobilfunktarif). Unsere Mitarbeiter sind „rund um die Uhr“ für Sie erreichbar. Wir helfen Ihnen sofort weiter.

Wir erbringen folgende Leistungen:

2.1 Komplett-Service

Wir informieren auf Anforderung über nationale und internationale Kultur- und Sportveranstaltungen. Auf Wunsch organisieren wir für Sie die An- und Rückreise, die Unterbringung am Veranstaltungsort in der von Ihnen bevorzugten Hotel-Kategorie sowie die notwendigen Tickets (nach Verfügbarkeit).

Die Kosten für Tickets, An-/Rückreise und Hotel werden nicht übernommen.

2.2 Liefer-Service für Geschenke, Blumen etc.

Wir kümmern uns auf Wunsch um die Beschaffung von Geschenken, Blumen etc. und organisieren deren Auslieferung/Überbringung an die gewünschten Empfänger.

Die Kosten für die Geschenke, Blumen etc. sowie anfallende Versand- und Auslieferungskosten werden nicht übernommen.

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir als Geschenk nur handelsübliche Ware beschaffen können.

Bei der Beschaffung von Blumen legen wir einen Mindestbestellwert von 25 € zu Grunde.

2.3 Mietfahrzeug-Service

Auf Wunsch organisieren und buchen wir für Sie ein Mietfahrzeug Ihrer Wahl. Preisvorteile, die uns dabei von unseren Partnern gewährt werden, geben wir gerne an Sie weiter.

Die Kosten des Mietfahrzeuges werden nicht übernommen.

2.4 Hilfe in besonderen Notlagen

Wenn Sie auf einer Reise im Ausland in eine Notsituation geraten, die in den anderen Bestimmungen nicht geregelt ist, zu deren Beseitigung jedoch Hilfe notwendig wird, um erhebliche Nachteile insbesondere für Ihre Gesundheit und/oder Ihr Vermögen zu vermeiden, veranlassen wir die erforderlichen Maßnahmen und übernehmen die Kosten pro Schadensfall bis zu 500 €.

Nicht unter den Schutz fallen Notfälle aufgrund einer Nicht- oder Schlechterfüllung von Verträgen, die mit der Reise oder Unterkunft in unmittelbarem Zusammenhang stehen, sowie Wiederbeschaffungs- und Reparaturkosten.

2.5 Rückholung von Haustieren

Sie können auf einer Reise wegen einer Erkrankung, Verletzung oder Tod für Ihren von zu Hause mitgenommenen Hund oder Ihre Katze nicht sorgen. Für eine Betreuung des Haustieres stehen auch keine anderen Personen oder weitere Mitreisende zur Verfügung.

Wir sorgen für die Rückholung des Haustieres zu Ihrem Wohnsitz, zu einer von Ihnen genannten Person oder zu einem Tierheim in der Nähe Ihres Wohnsitzes und übernehmen die Kosten der Rückholung.

Die Rückholung erfolgt, wenn das Haustier gesund ist, keine behördlichen oder tierärztlichen Bestimmungen entgegen stehen, das Haustier transportbereit ist und von diesem keine Gefahr ausgeht. Auf Anforderung von uns ist vor der Rückholung ein (amts-)tierärztliches Attest einzuholen.

Allgemeine Bestimmungen und Hinweise

§ 6 Begriffe

Ausland sind alle Länder dieser Welt außer Deutschland. Als Ausland gilt nicht das Staatsgebiet, in dem Sie oder die mitversicherte Person einen Wohnsitz haben oder ständiger Berufsausübung nachgehen.

Diebstahl liegt auch bei Raub, Erpressung, Unterschlagung oder unbefugtem Gebrauch vor.

Familienangehörige sind, wenn mit Ihnen in häuslicher Gemeinschaft lebend, Ihr ehelicher oder nichtehelicher Lebenspartner, dessen und Ihre Kinder.

Nahe Verwandte sind Eltern, Kinder, Geschwister, Großeltern, Enkel, Schwiegereltern und Schwiegerkinder.

Notfall, in § 4 Ziffer 3.1 bis 3.5, ist die dringende Notwendigkeit, den eingetretenen Schaden schnellstmöglich zu beheben, weil der Verzicht auf die uneingeschränkte Funktionalität des beschädigten oder ausgefallenen Gegenstandes unzumutbar ist und ein Ersatz nicht zur Verfügung steht.

Panne ist jeder Brems-, Betriebs- oder Bruchschaden am Fahrzeug.

Reise ist jede Abwesenheit vom ständigen Wohnsitz bis zu einer Höchstdauer von fortlaufend sechs Wochen. Für den Anspruch auf Krankenschutz im Ausland ist ein Aufenthalt im Ausland Voraussetzung.

Sie sind unser Versicherungsnehmer.

Ständiger Wohnsitz ist der Ort in Deutschland, an dem Sie polizeilich gemeldet sind und sich überwiegend aufhalten.

Unfall ist ein plötzlich von außen auf Ihren Körper wirkendes Ereignis, durch das Sie unfreiwillig eine Gesundheitsschädigung erleiden. Als Unfall gilt auch, wenn durch eine erhöhte Kraftanstrengung an Gliedmaßen oder Wirbelsäule ein Gelenk verrenkt wird oder Muskeln, Sehnen, Bänder oder Kapseln gezerrt werden oder reißen. Bei Fahrzeugausfall (§ 1) verstehen wir unter „Unfall“ jedes Ereignis, das unmittelbar von außen mit mechanischer Gewalt auf das Fahrzeug einwirkt.

§ 7 Ausschlüsse und Leistungskürzungen

Soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, gilt:

- a) Sie können von uns keine Leistungen erwarten, wenn das Ereignis
 - aa) durch Krieg, innere Unruhen, Anordnungen staatlicher Stellen oder Kernenergie verursacht wurde. Wir helfen jedoch, soweit möglich, wenn Sie von einem dieser Ereignisse überrascht worden sind, innerhalb der ersten 14 Tage seit erstmaligem Auftreten,
 - bb) von Ihnen vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt wurde,
 - cc) durch eine Erkrankung, die innerhalb von sechs Wochen vor Reisebeginn erstmals oder zum wiederholten Male aufgetreten ist oder noch vorhanden war, verursacht wurde.
- b) Außerdem leisten wir nicht,
 - aa) wenn Sie bei Eintritt des Schadens nicht die vorgeschriebene Fahrerlaubnis hatten oder zum Führen des Fahrzeuges nicht berechtigt waren. Bei Verstoß gegen diese Obliegenheiten besteht Versicherungsschutz nur für diejenigen versicherten Personen, die von diesem Verstoß ohne Verschulden oder leicht fahrlässig keine Kenntnis hatten. Bei grob fahrlässiger Unkenntnis des Verstoßes gegen diese Obliegenheiten sind wir berechtigt, unsere Leistung in einem der Schwere des Verschuldens der versicherten Person entsprechenden Verhältnis zu kürzen. Weist die versicherte Person nach, dass ihre Unkenntnis nicht grob fahrlässig war, bleibt der Versicherungsschutz bestehen. Der Versicherungsschutz bleibt auch bestehen, wenn die versicherte Person oder der Fahrer nachweist, dass die Verletzung der Obliegenheit weder für den Eintritt oder die Feststellung des Versicherungsfalles noch für die Feststellung oder den Umfang der dem Versicherer obliegenden Leistung ursächlich war,
 - bb) wenn Sie mit dem Fahrzeug bei Schadeneintritt an einer Fahrveranstaltung, bei der es auf die Erzielung einer Höchstgeschwindigkeit ankam, einer dazugehörigen Übungsfahrt oder einer Geschicklichkeitsprüfung teilgenommen haben,
 - cc) wenn sich das Fahrzeug bei Eintritt des Schadens weder auf öffentlichen Straßen und Wegen noch auf einem zum Abstellen von Kraftfahrzeugen vorgesehenen Park- oder Abstellplatz befunden hat,

- dd) wenn Sie bei Eintritt des Schadens das Fahrzeug zur gewerbsmäßigen Personenbeförderung oder gewerbsmäßigen Vermietung verwendet haben,
 - ee) wenn Ein- oder Ausfuhrbeschränkungen oder sonstige gesetzliche Bestimmungen der Erbringung unserer Dienstleistung entgegenstehen,
 - ff) wenn der Schadensort weniger als 50 km von Ihrem ständigen Wohnsitz entfernt liegt. Wir leisten jedoch in den Fällen der Pannen- und Unfallhilfe (§ 1 Ziffer 3.1), des Bergens (§ 1 Ziffer 3.3), des Abschleppens (§ 1 Ziffer 3.2) und der Fahrzeugverzollung und -verschrottung (§ 1 Ziffer 3.10) sowie des Mietfahrzeug-Service (§ 1 Ziffer 3.5) auch innerhalb der 50-km-Grenze.
- c) Haben Sie aufgrund unserer Leistungen Kosten erspart, die Sie ohne den Schadeneintritt hätten aufwenden müssen, können wir unsere Leistung um einen Betrag in Höhe dieser Kosten kürzen.
 - d) Für den Krankenschutz im Ausland gelten nur die Ausschlüsse gemäß § 2 Ziffer 2.14.
 - e) Bei vorsätzlicher Verletzung einer Obliegenheit gemäß Absätzen a) bb) sowie b) aa) bis b) dd) besteht kein Versicherungsschutz. Wird eine dieser Obliegenheiten grob fahrlässig verletzt, sind wir berechtigt, unsere Leistung in einem der Schwere Ihres Verschuldens entsprechenden Verhältnis zu kürzen. Weisen Sie nach, dass Sie die Obliegenheit nicht grob fahrlässig verletzt haben, erbringen wir unsere Leistung. Wir erbringen unsere Leistung auch, wenn Sie nachweisen, dass die Verletzung der Obliegenheit weder für den Eintritt oder die Feststellung des Schadensfalles noch für die Feststellung oder den Umfang der uns obliegenden Leistung ursächlich war. Das gilt nicht, wenn Sie die Obliegenheit arglistig verletzt haben.

§ 8 Pflichten nach Schadeneintritt

- a) Nach dem Eintritt eines Schadensfalles müssen Sie
 - aa) uns den Schaden unverzüglich anzeigen – unsere Notrufzentrale steht „rund um die Uhr“ für Sie bereit unter Telefon 0 180 3-55 66 22* (*9 Cent je angefangene Minute aus dem deutschen Festnetz, ggf. abw. Mobilfunktarif). Wichtiger Hinweis: Für den Anspruch auf HomeHelp-Leistungen nach § 4 Ziffern 3.1 bis 3.10 ist Voraussetzung, dass die Hilfeleistung von uns organisiert wird.
 - bb) sich mit uns darüber abstimmen, ob und welche Leistungen wir erbringen,
 - cc) den Schaden so gering wie möglich halten und unsere Weisungen beachten,
 - dd) uns jede zumutbare Untersuchung über Ursache und Höhe des Schadens und über den Umfang seiner Entschädigungspflicht gestatten sowie Originalbelege zum Nachweis der Schadenhöhe vorlegen und gegebenenfalls die behandelnden Ärzte von ihrer Schweigepflicht entbinden,
 - ee) uns bei der Geltendmachung der aufgrund unserer Leistungen auf uns übergegangenen Ansprüche gegenüber Dritten unterstützen und uns die hierfür benötigten Unterlagen aushändigen.
- b) Soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, gilt:

Wird eine dieser Obliegenheiten vorsätzlich verletzt, verlieren Sie den Versicherungsschutz.

Bei grob fahrlässiger Verletzung einer Obliegenheit sind wir berechtigt, unsere Leistung in einem der Schwere Ihres Verschuldens entsprechenden Verhältnis zu kürzen. Weisen Sie nach, dass Sie die Obliegenheit nicht grob fahrlässig verletzt haben, bleibt der Versicherungsschutz bestehen.

Der Versicherungsschutz bleibt auch bestehen, wenn Sie nachweisen, dass die Verletzung der Obliegenheit weder für den Eintritt oder die Feststellung des Versicherungsfalles noch für die Feststellung oder den Umfang der uns obliegenden Leistung ursächlich war. Das gilt nicht, wenn Sie die Obliegenheit arglistig verletzt haben.

Bei vorsätzlicher Verletzung behalten Sie in diesen Fällen den Versicherungsschutz insoweit nur, wenn die Verletzung nicht geeignet war, unsere Interessen ernsthaft zu beeinträchtigen, oder wenn Sie kein erhebliches Verschulden trifft.
- c) Geldbeträge, die wir für Sie verauslagt oder Ihnen nur als Darlehen

Allgemeine Bestimmungen und Hinweise

gegeben haben, müssen Sie unverzüglich nach deren Erstattung durch Dritte, spätestens jedoch innerhalb eines Monats nach Auszahlung an uns zurückzahlen.

§ 9 Geltungsbereich

Versicherungsschutz besteht für Schadensfälle weltweit.

Die Auslandsreisekrankenversicherung gilt für das gesamte Ausland. Ausland sind alle Länder dieser Welt außer Deutschland. Als Ausland gilt nicht das Staatsgebiet, in dem Sie oder die mitversicherte erkrankte oder verunfallte Person einen ständigen Wohnsitz haben oder ständiger Berufsausübung nachgehen.

§ 10 Dauer und Ende des Vertrages

- a) **Vetragsdauer**
Der Vertrag ist für die im Versicherungsschein angegebene Zeit abgeschlossen.
- b) **Stillschweigende Verlängerung**
Bei einer Vertragsdauer von mindestens einem Jahr verlängert sich der Vertrag um jeweils ein Jahr, wenn nicht Ihnen oder uns spätestens drei Monate vor dem Ablauf des jeweiligen Versicherungsjahres eine Kündigung in Schriftform zugegangen ist.
- c) **Vetragsbeendigung**
Bei einer Vertragsdauer von weniger als einem Jahr endet der Vertrag, ohne dass es einer Kündigung bedarf, zum vorgesehenen Zeitpunkt.
- d) Bei einer Vertragsdauer von mehr als drei Jahren kann der Vertrag schon zum Ablauf des dritten Jahres oder jedes darauf folgenden Jahres in Schriftform gekündigt werden; die Kündigung muss Ihnen oder uns spätestens drei Monate vor dem Ablauf des jeweiligen Versicherungsjahres zugegangen sein.

§ 11 Beginn des Versicherungsschutzes

- a) Der Versicherungsschutz beginnt zu dem im Versicherungsschein angegebenen Zeitpunkt, wenn Sie den ersten oder einmaligen Beitrag rechtzeitig im Sinn von § 12 Ziffer 2 zahlen.
- b) Der Krankenversicherungsschutz im Ausland beginnt zu dem im Versicherungsschein angegebenen Zeitpunkt, jedoch nicht vor Abschluss des Versicherungsvertrages, nicht vor Grenzüberschreitung ins Ausland und nicht vor Zahlung des Beitrages.

Für Versicherungsfälle, die vor Beginn der Vertragsdauer eingetreten sind, wird nicht geleistet. Wurde der Vertrag während der Auslandsreise abgeschlossen, besteht für diese Reise kein Versicherungsschutz. Der Versicherungsschutz gilt während der Vertragsdauer für alle Reisen ins Ausland und erstreckt sich auf die ersten sechs Wochen je Reise.

Der Krankenversicherungsschutz im Ausland endet – auch für schwebende Versicherungsfälle – mit Beendigung der Auslandsreise, spätestens sechs Wochen nach Reisebeginn, aber auch mit Ablauf der Vertragsdauer.

Ist die Rückreise aus dem Ausland bis zur Beendigung der Reise, spätestens jedoch bis zum Ende der sechsten Woche nach Reisebeginn, aus medizinischen Gründen nicht möglich, verlängert sich die Leistungspflicht für entschädigungspflichtige Versicherungsfälle über diesen Zeitpunkt hinaus um längstens 90 Tage.

§ 12 Beiträge, Fälligkeit, Verzug

1. Beitrag und Versicherungssteuer

Der in Rechnung gestellte Beitrag enthält die Versicherungssteuer, die Sie in der jeweils vom Gesetz bestimmten Höhe zu entrichten haben.

2. Zahlung und Folgen verspäteter Zahlung/erster oder einmaliger Beitrag

2.1 Fälligkeit und Rechtzeitigkeit der Zahlung

Der erste oder einmalige Beitrag wird unverzüglich nach Ablauf von zwei Wochen nach Zugang des Versicherungsscheins fällig.

Ist die Zahlung des Jahresbeitrages in Raten vereinbart, gilt als erster Beitrag nur die erste Rate des ersten Jahresbeitrages.

2.2 Späterer Beginn des Versicherungsschutzes

Zahlen Sie den ersten oder einmaligen Beitrag nicht rechtzeitig, sondern zu einem späteren Zeitpunkt, beginnt der Versicherungsschutz erst ab diesem Zeitpunkt. Der Versicherungsschutz beginnt aber zu dem im Versicherungsschein angegebenen Zeitpunkt, wenn Sie nachweisen, dass Sie die Nichtzahlung nicht zu vertreten haben.

2.3 Rücktritt

Zahlen Sie den ersten oder einmaligen Beitrag nicht rechtzeitig, können wir vom Vertrag zurücktreten, solange der Beitrag nicht gezahlt ist. Wir können nicht zurücktreten, wenn Sie nachweisen, dass Sie die Nichtzahlung nicht zu vertreten haben.

3. Zahlung und Folgen verspäteter Zahlung/Folgebeitrag

3.1 Fälligkeit und Rechtzeitigkeit der Zahlung

Die Folgebeiträge sind, soweit nicht etwas anderes bestimmt ist, am Monatsersten des vereinbarten Beitragszeitraumes fällig.

Die Zahlung gilt als rechtzeitig, wenn sie zu dem im Versicherungsschein oder in der Beitragsrechnung angegebenen Zeitpunkt erfolgt.

3.2 Verzug

Wird der Folgebeitrag nicht rechtzeitig gezahlt, geraten Sie ohne Mahnung in Verzug, es sei denn, dass Sie die verspätete Zahlung nicht zu vertreten haben.

Wir sind berechtigt, Ersatz des uns durch den Verzug entstandenen Schadens zu verlangen.

3.3 Zahlungsaufforderung

Wird ein Folgebeitrag nicht rechtzeitig gezahlt, können wir Ihnen auf Ihre Kosten in Textform eine Zahlungsfrist bestimmen, die mindestens zwei Wochen betragen muss. Diese Bestimmung ist nur wirksam, wenn sie die rückständigen Beträge des Beitrages, Zinsen und Kosten im Einzelnen beziffert und die Rechtsfolgen angibt, die nach den Absätzen 3.4 und 3.5 mit dem Fristablauf verbunden sind.

3.4 Kein Versicherungsschutz

Sind Sie nach Ablauf dieser Zahlungsfrist noch mit der Zahlung in Verzug, besteht ab diesem Zeitpunkt bis zur Zahlung kein Versicherungsschutz, wenn Sie mit der Zahlungsaufforderung nach Ziffer 3.3 darauf hingewiesen wurden.

3.5 Kündigung

Sind Sie nach Ablauf dieser Zahlungsfrist noch mit der Zahlung in Verzug, können wir den Vertrag kündigen, wenn wir Sie mit der Zahlungsaufforderung nach Ziffer 3.3 darauf hingewiesen haben.

Haben wir gekündigt und zahlen Sie danach innerhalb eines Monats den angemahnten Beitrag, besteht der Vertrag fort. Für Versicherungsfälle, die zwischen dem Zugang der Kündigung und der Zahlung eingetreten sind, besteht jedoch kein Versicherungsschutz.

4. Rechtzeitigkeit der Zahlung bei Lastschriftermächtigung

4.1 Rechtzeitige Zahlung

Ist die Einziehung des Beitrages von einem Konto vereinbart, gilt die Zahlung als rechtzeitig, wenn der Beitrag zu dem Fälligkeitstag eingezogen werden kann und Sie einer berechtigten Einziehung nicht widersprechen.

Konnte der fällige Beitrag ohne Ihr Verschulden von uns nicht eingezogen werden, ist die Zahlung auch dann noch rechtzeitig, wenn sie unverzüglich nach unserer in Textform abgegebenen Zahlungsaufforderung erfolgt.

4.2 Beendigung des Lastschriftverfahrens

Kann der fällige Beitrag nicht eingezogen werden, weil Sie die Einzugsermächtigung widerrufen haben, oder haben Sie aus anderen Gründen zu vertreten, dass der Beitrag wiederholt nicht eingezogen werden kann, sind wir berechtigt, künftig Zahlung außerhalb des Lastschriftver-

Allgemeine Bestimmungen und Hinweise

fahrens zu verlangen. Sie sind zur Übermittlung des Beitrages erst verpflichtet, wenn Sie von uns hierzu in Textform aufgefordert worden sind.

5. Teilzahlung und Folgen bei verspäteter Zahlung

Ist die Zahlung des Jahresbeitrages in Raten vereinbart, sind die noch ausstehenden Raten sofort fällig, wenn Sie mit der Zahlung einer Rate in Verzug sind. Ferner können wir für die Zukunft jährliche Beitragszahlung verlangen.

6. Beitrag bei vorzeitiger Vertragsbeendigung

Bei vorzeitiger Beendigung des Vertrages haben wir, soweit nicht etwas anderes bestimmt ist, nur Anspruch auf den Teil des Beitrages, der dem Zeitraum entspricht, in dem Versicherungsschutz bestanden hat.

§ 13 Beitragsanpassung

- a) Der Versicherer ist berechtigt, den Tarif für bestehende Verträge neu zu kalkulieren. Bei der Neukalkulation ist außer der bisherigen Schadenentwicklung einer ausreichend großen Anzahl von Risiken auch die voraussichtliche künftige Schaden- und Kostenentwicklung der Unternehmen der ROLAND-Gruppe zu berücksichtigen.
Eine eventuelle Erhöhung des Gewinnansatzes bleibt außer Betracht.
- b) Die sich aufgrund der Neukalkulation ergebenden Beitragsänderungen gelten mit Wirkung ab Beginn des nächsten Versicherungsjahres für bestehende Verträge, wenn ein unabhängiger Treuhänder die der Kalkulation zugrunde liegenden Statistiken gemäß den anerkannten Grundsätzen der Versicherungstechnik überprüft und die Angemessenheit der Neukalkulation bestätigt hat.
- c) Der Beitrag nach dem neu kalkulierten Tarif für bestehende Verträge darf nicht höher sein als der Beitrag nach dem Tarif für neu abzuschließende Verträge, sofern diese Tarife den gleichen Deckungsumfang aufweisen.
- d) Individuell vereinbarte Zuschläge oder Nachlässe, z. B. Nachlass für die Vertragsdauer, bleiben bei der Neukalkulation unberührt.
- e) Erhöht sich der Beitrag, können Sie den Vertrag innerhalb eines Monats nach Zugang der Mitteilung vom Versicherer mit sofortiger Wirkung in Schriftform kündigen, frühestens jedoch zu dem Zeitpunkt, in dem die Beitragserhöhung wirksam werden sollte. Der Versicherer hat den Versicherungsnehmer in der Mitteilung auf das Kündigungsrecht hinzuweisen. Die Mitteilung muss dem Versicherungsnehmer spätestens einen Monat vor dem Wirksamwerden der Beitragserhöhung zugehen. Eine Erhöhung der Versicherungssteuer begründet kein Kündigungsrecht.

§ 14 Bedingungsanpassung

- a) Der Versicherer ist berechtigt, bei
 - aa) Änderungen bestehender oder Inkrafttreten neuer Rechtsvorschriften, die sich unmittelbar auf einzelne Bestimmungen des Versicherungsvertrages auswirken,
 - bb) den Versicherungsvertrag betreffender Änderung der höchst richterlichen Rechtsprechung,
 - cc) rechtskräftiger Feststellung der Unwirksamkeit einzelner Bedingungen durch ein Gericht,
 - dd) Beanstandung einzelner Bedingungen als mit geltendem Recht nicht vereinbar durch die Versicherungsaufsichtsbehörde oder Kartellbehörde im Wege eines bestandskräftigen Verwaltungsaktes oder
 - ee) Verstoß einzelner Bedingungen gegen Leitlinien oder Rundschreiben der Versicherungsaufsichtsbehörde oder Kartellbehörde die betroffenen Bedingungen zu ändern, ergänzen oder zu ersetzen (Anpassung).
- b) Die Anpassung kommt nur in Betracht für Bedingungen über Gegenstand und Umfang der Versicherung, Ausschlüsse, Obliegenheiten des Versicherungsnehmers nach Vertragsschluss, Beitragsanpassung, Vertragsdauer und Kündigung.
- c) Die Anpassung ist nur zulässig, wenn durch die genannten Änderungsanlässe das bei Vertragsabschluss zugrunde gelegte Vertragsverhältnis zwischen Leistung und Gegenleistung in nicht unbedeu-

tendem Maße gestört ist. In den Fällen der Unwirksamkeit und der Beanstandung einzelner Bedingungen ist die Anpassung darüber hinaus nur dann zulässig, wenn die gesetzlichen Vorschriften keine Regelungen enthalten, die an die Stelle der unwirksamen oder beanstandeten Bedingungen treten.

- d) Durch die Anpassung darf das bei Vertragsschluss zugrunde gelegte Verhältnis zwischen Leistung und Gegenleistung bei Gesamtbetrachtung der Anpassung nicht zum Nachteil des Versicherungsnehmers geändert werden (Verschlechterungsverbot). Die Anpassung muss nach den Grundsätzen einer ergänzenden Vertragsauslegung unter Wahrung der beidseitigen Interessen erfolgen.
- e) Die Anpassungsbefugnis besteht unter den oben genannten Voraussetzungen für im wesentlichen inhaltsgleiche Bedingungen des Versicherers, wenn sich die gerichtlichen und behördlichen Entscheidungen gegen Bedingungen anderer Versicherer richten.
- f) Die Zulässigkeit und Angemessenheit der Anpassung muss von einem unabhängigen Treuhänder überprüft und bestätigt werden. Die Bestimmungen des Versicherungsaufsichtsgesetzes für die Bestellung eines Treuhänders gelten entsprechend.
- g) Die angepassten Bedingungen werden Ihnen schriftlich bekanntgegeben und erläutert. Sie gelten als genehmigt, wenn Sie nicht innerhalb von sechs Wochen nach Bekanntgabe ausdrücklich widersprechen. Zur Wahrung der Frist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerspruchs. Hierauf wird bei der Bekanntgabe ausdrücklich hingewiesen.
- h) Bei fristgemäßem Widerspruch tritt die Anpassung nicht in Kraft. Wir können innerhalb von vier Wochen nach Zugang des Widerspruchs den Versicherungsvertrag mit einer Frist von acht Wochen zum Ende eines jeden Monats kündigen, wenn für uns das Festhalten an dem Vertrag ohne die Anpassung unzumutbar ist.

§ 15 Kündigung nach Schadensfall

- a) Nach Eintritt eines Schadensfalles können sowohl Sie als auch wir den Vertrag in Schriftform kündigen. Die Kündigung muss uns bzw. Ihnen spätestens einen Monat nach Abschluss der Verhandlungen über die Entschädigung zugehen.
- b) Kündigen Sie, wird Ihre Kündigung sofort nach ihrem Zugang bei uns wirksam.
- c) Eine Kündigung durch uns wird einen Monat nach ihrem Zugang bei Ihnen wirksam.
- d) Wird der Vertrag gekündigt, haben wir nur Anspruch auf den Teil des Beitrages, der der abgelaufenen Vertragszeit entspricht.

§ 16 Anzeigen, Willenserklärungen, Anschriftenänderung

- a) Alle für uns bestimmten Anzeigen und Erklärungen sollen an unsere Hauptverwaltung oder an die im Versicherungsschein oder in dessen Nachträgen als zuständig bezeichnete Geschäftsstelle gerichtet werden.
- b) Haben Sie uns eine Änderung Ihrer Anschrift nicht mitgeteilt, genügt für eine Willenserklärung, die Ihnen gegenüber abzugeben ist, die Absendung eines eingeschriebenen Briefes an die letzte uns bekannte Anschrift.

Die Erklärung gilt drei Tage nach der Absendung des Briefes als zugegangen. Dies gilt entsprechend für den Fall einer Namensänderung von Ihnen.

§ 17 Gesetzliche Verjährung

- a) Die Ansprüche aus diesem Vertrag verjähren nach Ablauf von drei Jahren. Die Fristberechnung richtet sich nach den allgemeinen Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuches.
- b) Haben Sie einen Anspruch bei uns angemeldet, ist die Verjährung von der Anmeldung bis zu dem Zeitpunkt gehemmt, zu dem Ihnen unsere Entscheidung in Textform zugeht.

Allgemeine Bestimmungen und Hinweise

§ 18 Änderung der für die Beitragsbemessung wesentlichen Umstände

A Vorvertragliche Anzeigepflichten des Versicherungsnehmers

1.1 Vollständigkeit und Richtigkeit von Angaben über gefährerhebliche Umstände

Sie haben uns bis zur Abgabe Ihrer Vertragserklärung alle Ihnen bekannten Gefahrumstände in Textform anzuzeigen, nach denen wir in Textform gefragt haben und die für unseren Entschluss erheblich sind, den Vertrag mit dem vereinbarten Inhalt zu schließen. Sie sind auch insoweit zur Anzeige verpflichtet, als wir nach Ihrer Vertragserklärung, aber vor Vertragsannahme in Textform Fragen im Sinn des Satzes 1 stellen.

Gefahrerheblich sind die Umstände, die geeignet sind, auf unseren Entschluss Einfluss auszuüben, den Vertrag überhaupt oder mit dem vereinbarten Inhalt abzuschließen.

Wird der Vertrag von Ihrem Vertreter geschlossen und kennt dieser den gefahrerheblichen Umstand, müssen Sie sich so behandeln lassen, als hätten Sie selbst davon Kenntnis gehabt oder dies arglistig verschwiegen.

1.2 Rücktritt

a) Voraussetzungen des Rücktritts

Unvollständige und unrichtige Angaben zu den gefahrerheblichen Umständen berechtigen uns, vom Versicherungsvertrag zurückzutreten.

b) Ausschluss des Rücktrittsrechts

Wir haben kein Rücktrittsrecht, wenn Sie nachweisen, dass Sie oder Ihr Vertreter die unrichtigen oder unvollständigen Angaben weder vorsätzlich noch grob fahrlässig gemacht haben.

Unser Rücktrittsrecht wegen grob fahrlässiger Verletzung der Anzeigepflicht besteht nicht, wenn Sie nachweisen, dass wir den Vertrag auch bei Kenntnis der nicht angezeigten Umstände, wenn auch zu anderen Bedingungen, geschlossen hätten.

c) Folgen des Rücktritts

Im Fall des Rücktritts besteht kein Versicherungsschutz.

Treten wir nach Eintritt des Versicherungsfalles zurück, dürfen wir den Versicherungsschutz nicht versagen, wenn Sie nachweisen, dass der unvollständig oder unrichtig angezeigte Umstand weder für den Eintritt des Versicherungsfalles noch für die Feststellung oder den Umfang der Leistung ursächlich war. Auch in diesem Fall besteht aber kein Versicherungsschutz, wenn Sie die Anzeigepflicht arglistig verletzt haben.

Uns steht der Teil des Beitrages zu, der bis zum Wirksamwerden der Rücktrittserklärung abgelaufenen Vertragszeit entspricht.

1.3 Kündigung

Ist unser Rücktrittsrecht ausgeschlossen, weil die Verletzung einer Anzeigepflicht weder auf Vorsatz noch auf grober Fahrlässigkeit beruhte, können wir den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von einem Monat in Schriftform kündigen.

Das Kündigungsrecht ist ausgeschlossen, wenn Sie nachweisen, dass wir den Vertrag auch bei Kenntnis der nicht angezeigten Umstände, wenn auch zu anderen Bedingungen, geschlossen hätten.

1.4 Rückwirkende Vertragsanpassung

Können wir nicht zurücktreten oder kündigen, weil wir den Vertrag auch bei Kenntnis der nicht angezeigten Umstände, aber zu anderen Bedingungen, geschlossen hätten, werden die anderen Bedingungen auf unser Verlangen rückwirkend Vertragsbestandteil. Haben Sie die Pflichtverletzung nicht zu vertreten, werden die anderen Bedingungen ab der laufenden Versicherungsperiode Vertragsbestandteil.

Erhöht sich durch die Vertragsanpassung der Beitrag um mehr als 10 Prozent oder schließen wir die Gefahrabsicherung für den nicht angezeigten Umstand aus, können Sie den Vertrag innerhalb eines Monats nach Zugang der Mitteilung fristlos in Schriftform kündigen.

1.5 Ausübung der Rechte des Versicherers

Wir müssen die uns nach den Ziffern 1.2 bis 1.4 zustehenden Rechte innerhalb eines Monats schriftlich geltend machen. Die Frist beginnt mit dem Zeitpunkt, zu dem wir von der Verletzung der Anzeigepflicht, die

das von uns geltend gemachte Recht begründet, Kenntnis erlangen. Wir haben die Umstände anzugeben, auf die wir unsere Erklärung stützen; wir dürfen nachträglich weitere Umstände zur Begründung unserer Erklärung abgeben, wenn für diese die Monatsfrist nicht verstrichen ist.

Ihnen stehen die Rechte nach den Ziffern 1.2 bis 1.4 nur zu, wenn wir Sie durch gesonderte Mitteilung in Textform auf die Folgen einer Anzeigepflichtverletzung hingewiesen haben.

Wir können uns auf die in den Ziffern 1.2 bis 1.4 genannten Rechte nicht berufen, wenn wir den nicht angezeigten Gefahrumstand oder die Unrichtigkeit der Anzeige kannten.

1.6 Anfechtung

Unser Recht, den Vertrag wegen arglistiger Täuschung anzufechten, bleibt unberührt. Im Fall der Anfechtung steht uns der Teil des Beitrages zu, der bis zum Wirksamwerden der Anfechtungserklärung abgelaufenen Vertragszeit entspricht.

B Gefahrerhöhung

a) Tritt nach Vertragsabschluss ein Umstand ein, der nach unserem Tarif einen höheren als den vereinbarten Beitrag rechtfertigt, können wir vom Eintritt dieses Umstandes an für die hierdurch entstandene höhere Gefahr den höheren Beitrag verlangen. Wird die höhere Gefahr nach unserem Tarif auch gegen einen höheren Beitrag nicht übernommen, können wir die Absicherung der höheren Gefahr ausschließen. Erhöht sich der Beitrag wegen der Gefahrerhöhung um mehr als 10 Prozent oder schließen wir die Absicherung der höheren Gefahr aus, können Sie den Vertrag innerhalb eines Monats nach Zugang unserer Mitteilung ohne Einhaltung einer Frist kündigen. In der Mitteilung haben wir Sie auf dieses Kündigungsrecht hinzuweisen.

b) Tritt nach Vertragsabschluss ein Umstand ein, der nach unserem Tarif einen geringeren als den vereinbarten Beitrag rechtfertigt, können wir vom Eintritt dieses Umstandes an nur noch den geringeren Beitrag verlangen. Zeigen Sie uns diesen Umstand später als zwei Monate nach dessen Eintritt an, wird der Beitrag erst vom Eingang der Anzeige an herabgesetzt.

c) Sie haben uns innerhalb eines Monats nach Zugang einer Aufforderung die zur Beitragsberechnung erforderlichen Angaben zu machen. Verletzen Sie diese Pflicht, können wir den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von einem Monat kündigen. Machen Sie bis zum Fristablauf diese Angaben vorsätzlich unrichtig oder unterlassen Sie die erforderlichen Angaben vorsätzlich und tritt der Versicherungsfall später als einen Monat nach dem Zeitpunkt ein, in dem uns die Angaben hätten zugehen müssen, so haben Sie keinen Versicherungsschutz, es sei denn uns war der Eintritt des Umstandes zu diesem Zeitpunkt bekannt. Beruht das Unterlassen der erforderlichen Angaben oder die unrichtige Angabe auf grober Fahrlässigkeit, können wir den Umfang des Versicherungsschutzes in einem der Schwere Ihres Verschuldens entsprechenden Verhältnis kürzen. Das Nichtvorliegen einer groben Fahrlässigkeit haben Sie zu beweisen. Sie haben gleichwohl Versicherungsschutz, wenn zum Zeitpunkt des Versicherungsfalles die Frist für unsere Kündigung abgelaufen war und wir nicht gekündigt haben. Gleiches gilt, wenn Sie nachweisen, dass die Gefahr weder für den Eintritt des Versicherungsfalles noch für den Umfang unserer Leistung ursächlich war.

d) Die vorstehenden Regelungen finden keine Anwendung, wenn sich die Gefahr nur unerheblich erhöht hat oder nach den Umständen als vereinbart anzusehen ist, dass die Gefahrerhöhung mitversichert sein soll.

§ 19 Zuständiges Gericht

a) Klagen gegen den Versicherer

Für Klagen aus dem Versicherungsvertrag gegen uns bestimmt sich die gerichtliche Zuständigkeit nach unserem Firmensitz oder unserer für den Versicherungsvertrag zuständigen Niederlassung. Sind Sie eine natürliche Person, ist auch das Gericht örtlich zuständig, in dessen Bezirk Sie zur Zeit der Klageerhebung Ihren Wohnsitz oder, in Ermangelung eines solchen, Ihren gewöhnlichen Aufenthalt haben.

b) Klagen gegen den Versicherungsnehmer

Sind Sie eine natürliche Person, müssen Klagen aus dem Versicherungsvertrag gegen Sie bei dem Gericht erhoben werden, das für Ihren Wohnsitz oder, in Ermangelung eines solchen, den Ort Ihres

Allgemeine Bestimmungen und Hinweise / Einwilligungsklausel

gewöhnlichen Aufenthalts zuständig ist. Sind Sie eine juristische Person, bestimmt sich das zuständige Gericht auch nach Ihrem Sitz oder Ihrer Niederlassung. Das Gleiche gilt, wenn Sie eine Offene Handelsgesellschaft, Kommanditgesellschaft, Gesellschaft bürgerlichen Rechts oder eine eingetragene Partnerschaftsgesellschaft sind.

- c) **Unbekannter Wohnsitz des Versicherungsnehmers**
Ist Ihr Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt, bestimmt sich die gerichtliche Zuständigkeit für Klagen aus dem Versicherungsvertrag gegen Sie nach unserem Sitz oder unserer für den Versicherungsvertrag zuständigen Niederlassung.

§ 20 Anzuwendendes Recht

Für diesen Vertrag gilt deutsches Recht.

§ 21 Verpflichtungen Dritter

- a) Soweit im Schadensfall ein Dritter leistungspflichtig ist oder eine Entschädigung aus anderen Versicherungsverträgen beansprucht werden kann, gehen diese Leistungsverpflichtungen vor.
- b) Haben Sie aufgrund desselben Schadensfalles auch Erstattungsansprüche gleichen Inhaltes gegen Dritte, können Sie insgesamt keine Entschädigung verlangen, die Ihren Gesamtschaden übersteigt.
- c) Soweit Sie aus anderen Versicherungsverträgen Entschädigung beanspruchen können, steht es Ihnen frei, welchem Versicherer Sie den Schadensfall melden. Melden Sie uns den Schaden, werden wir im Rahmen dieses Schutzbriefes in Vorleistung treten. Abweichend hiervon gilt für den Krankenschutz im Ausland die Regelung des § 2 Ziffer 2.15 Absatz b) Satz 3 in Verbindung mit Ziffer 2.14 Absatz d).

Allgemeine Tarifbestimmungen

Vertragsdauer

Die Vertragsdauer beträgt in der Regel fünf Jahre.

Beitrag

Bei den Jahresbeiträgen ist die zurzeit gültige Versicherungsteuer (seit 01.01.2007 19 %) eingeschlossen. Nebengebühren werden nicht erhoben. Alle Beiträge mit Zuschlägen, Nachlässen und unterjährigen Zahlungen werden auf zwei Nachkommastellen berechnet.

Bei der Berechnung von Nachlässen, Zuschlägen und unterjährigen Zahlungen kann es durch Rundungsdifferenzen systembedingt zu geringfügigen Abweichungen gegenüber dem im Antrag genannten Beitrag kommen.

Zahlungsweise

Es handelt sich um Jahresbeiträge, die im Voraus zu entrichten sind.

Zuschlag für 1/2-jährliche Zahlung = 3 %

Zuschlag für 1/4-jährliche Zahlung = 5 %

Zuschlag für 1/12-jährliche Zahlung = 5 %

Bitte vereinbaren Sie Abbuchung im Lastschriftinzugsverfahren (LEV). Ansonsten ist eine Beurkundung nicht möglich.

Einwilligungsklausel nach dem Bundesdatenschutzgesetz

„Ich willige ein, dass der Versicherer im erforderlichen Umfang Daten, die sich aus den Antragsunterlagen oder der Vertragsdurchführung (Beiträge, Versicherungsfälle, Risiko-/ Vertragsänderungen) ergeben, an Rückversicherer zur Beurteilung des Risikos und zur Abwicklung der Rückversicherung sowie zur Beurteilung des Risikos und der Ansprüche an andere Versicherer und/oder an den Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. (GDV) zur Weitergabe an andere Versicherer übermittelt.

Diese Einwilligung gilt auch unabhängig vom Zustandekommen des Vertrages sowie für entsprechende Prüfungen bei anderweitig beantragten Versicherungs-Verträgen und bei künftigen Anträgen.

Ich willige ferner ein, dass die Unternehmen der ROLAND-Gruppe meine allgemeinen Antrags-, Vertrags- und Leistungsdaten in gemeinsamen Datensammlungen führen und an den/die für mich zuständigen Vermittler weitergeben, soweit dies der ordnungsgemäßen Durchführung meiner Versicherungsangelegenheiten dient.

Ohne Einfluss auf den Vertrag und jederzeit widerrufbar willige ich weiter ein, dass der/die Vermittler meine allgemeinen Antrags-, Vertrags-, und Leistungsdaten darüber hinaus für die Beratung und Betreuung auch in sonstigen Finanzdienstleistungen nutzen darf/dürfen.

Gesundheitsdaten dürfen nur an Personen- und Rückversicherer übermittelt werden; an Vermittler dürfen sie nur weitergegeben werden, soweit es zur Vertragsgestaltung erforderlich ist.

Diese Einwilligung gilt nur, wenn ich bei Antragstellung vom Inhalt des Merkblattes zur Datenverarbeitung Kenntnis nehmen konnte, das mir vor Vertragsabschluss (mit weiteren Verbraucherinformationen) überlassen wird.“

Schweigepflichtentbindungsklausel

„Mir ist bekannt, dass der Versicherer zur Beurteilung seiner Leistungspflicht grundsätzlich die Angaben überprüft, die ich zur Begründung der Ansprüche mache oder die sich aus von mir eingereichten Unterlagen (z. B. Bescheinigungen, Atteste) sowie von mir veranlassten Mitteilungen eines Krankenhauses oder von Angehörigen eines Heilberufes ergeben. Diese Überprüfung erfolgt nur, soweit hierzu aufgrund des Antrags und/oder der eingereichten Unterlagen ein Anlass besteht (z. B. bei Fragen zur Diagnose, dem Behandlungsverlauf oder der erstellten Liquidation).

Ich werde, sofern vom Versicherer konkret verlangt, nach freiem Ermessen im Einzelfall schriftlich erklären, ob oder inwieweit ich die entsprechenden Personen oder Behörden von ihrer Schweigepflicht entbinde. Mir ist bekannt, dass die Entscheidung für diese Alternative zur Verzögerung der Leistungsregulierung, zur Leistungskürzung oder gar zur Leistungsfreiheit des Versicherers führen kann, sollte sich aufgrund der verbleibenden Informationsquellen die Leistungspflicht nicht oder nur teilweise begründen lassen. Für jede entsprechende Schweigepflichtentbindung im Einzelfall kann der Versicherer eine angemessene Kostenbeteiligung in Höhe von 10 € verlangen.“

Widerrufsrecht

Widerrufsrecht gemäß § 8 Versicherungsvertragsgesetz (VVG)

1. Der Versicherungsnehmer kann seine Vertragserklärung innerhalb von zwei Wochen widerrufen. Der Widerruf ist in Textform gegenüber dem Versicherer zu erklären und muss keine Begründung enthalten; zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung.
2. Die Widerrufsfrist beginnt zu dem Zeitpunkt, zu dem folgende Unterlagen dem Versicherungsnehmer in Textform zugegangen sind:
 - a) der Versicherungsschein und die Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Versicherungsbedingungen sowie die weiteren Informationen nach § 7 Absatz 1 und 2 VVG und
 - b) eine deutlich gestaltete Belehrung über das Widerrufsrecht und über die Rechtsfolgen des Widerrufs, die dem Versicherungsnehmer seine Rechte entsprechend den Erfordernissen des eingesetzten Kommunikationsmittels deutlich macht und die den Namen und die Anschrift desjenigen, gegenüber dem der Widerruf zu erklären ist, sowie einen Hinweis auf den Fristbeginn und auf die Regelungen des Absatzes 1 Satz 2 enthält.

Der Nachweis über den Zugang der Unterlagen nach Satz 1 obliegt dem Versicherer.

3. Das Widerrufsrecht besteht nicht
 - a) bei Versicherungsverträgen mit einer Laufzeit von weniger als einem Monat,
 - b) bei Versicherungsverträgen über vorläufige Deckung, es sei denn, es handelt sich um einen Fernabsatzvertrag im Sinn des § 312b Absatz 1 und 2 des Bürgerlichen Gesetzbuchs,
 - c) bei Versicherungsverträgen bei Pensionskassen, die auf arbeitsvertraglichen Regelungen beruhen, es sei denn, es handelt sich um einen Fernabsatzvertrag im Sinn des § 312b Absatz 1 und 2 des Bürgerlichen Gesetzbuchs,
 - d) bei Versicherungsverträgen über ein Großrisiko im Sinn des Artikels 10 Absatz 1 Satz 2 des Einführungsgesetzes zum Versicherungsvertragsgesetz,

Das Widerrufsrecht ist ausgeschlossen bei Versicherungsverträgen, die von beiden Vertragsparteien auf ausdrücklichen Wunsch des Versicherungsnehmers vollständig erfüllt sind, bevor der Versicherungsnehmer sein Widerrufsrecht ausgeübt hat.

4. Im elektronischen Geschäftsverkehr beginnt die Widerrufsfrist abweichend von Absatz 2 Satz 1 nicht vor Erfüllung auch der in § 312e Absatz 1 Satz 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs geregelten Pflichten.

Merkblatt zur Datenverarbeitung

Merkblatt zur Datenverarbeitung

1. Vorbemerkung

Versicherungen können heute ihre Aufgaben nur noch mit Hilfe der elektronischen Datenverarbeitung (EDV) erfüllen. Nur so lassen sich Vertragsverhältnisse korrekt, schnell und wirtschaftlich abwickeln; auch bietet die EDV einen besseren Schutz der Versichertengemeinschaft vor missbräuchlichen Handlungen als manuelle Verfahren. Die Verarbeitung der uns bekannt gegebenen Daten zu Ihrer Person wird durch das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) geregelt. Danach ist die Datenverarbeitung und -nutzung zulässig, wenn das BDSG oder eine andere Rechtsvorschrift sie erlaubt oder wenn Sie, der Kunde, eingewilligt haben. Das BDSG erlaubt die Datenverarbeitung und -nutzung stets, wenn dies im Rahmen der Zweckbestimmung eines Vertragsverhältnisses oder vertragsähnlichen Vertrauensverhältnisses geschieht oder soweit es zur Wahrnehmung berechtigter Interessender speichernden Stelle erforderlich ist und kein Grund zu der Annahme besteht, dass das schutzwürdige Interesse am Ausschluss der Verarbeitung oder Nutzung haben.

2. Einwilligungserklärung

Unabhängig von dieser im Einzelfall vorzunehmenden Interessenabwägung und im Hinblick auf eine sichere Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung, ist in Ihren Versicherungsantrag eine Einwilligungserklärung nach den Vorschriften des BDSG aufgenommen worden. Diese gilt über die Beendigung des Versicherungsvertrages hinaus, endet jedoch schon mit Ablehnung des Antrages oder durch Ihren jederzeit möglichen Widerruf. Wird die Einwilligungserklärung bei Antragstellung ganz oder teilweise gestrichen, kommt es u. U. nicht zu einem Vertragsabschluss. Trotz Widerrufs oder ganz bzw. teilweise gestrichener Einwilligungserklärung kann eine Datenverarbeitung und -nutzung in dem begrenzten gesetzlich zulässigen Rahmen, wie in der Vorbemerkung beschrieben, erfolgen.

3. Schweigepflichtentbindungserklärung

Daneben setzt auch die Übermittlung von Daten, die, wie z. B. beim Arzt, einem Berufsgeheimnis unterliegen, eine spezielle Erlaubnis (Schweigepflichtentbindung) voraus. In der Lebens-, Kranken- und Unfallversicherung (Personenversicherung) ist daher im Antrag auch eine Schweigepflichtentbindungsklausel enthalten.

Im Folgenden wollen wir Ihnen einige **wesentliche Beispiele** für die Datenverarbeitung und -nutzung nennen.

a) Datenspeicherung bei Ihrem Versicherer

Wir speichern Daten, die für den Versicherungsvertrag notwendig sind. Das sind zunächst Ihre Angaben im Antrag (Antragsdaten). Weiter werden zum Vertrag versicherungstechnische Daten wie Kundennummer (Partnernummer), Versicherungssumme, Versicherungsdauer, Beitrag, Bankverbindung sowie erforderlichenfalls die Angaben eines Dritten, z. B. eines Vermittlers, eines Sachverständigen oder eines Arztes, geführt (Vertragsdaten). Bei einem Versicherungsfall speichern wir Ihre Angaben zum Schaden und ggf. auch Angaben von Dritten, wie z. B. den vom Arzt ermittelten Grad der Berufsunfähigkeit, die Feststellung Ihrer Reparaturwerkstatt über einen Kfz-Totalschaden oder bei Ablauf einer Lebensversicherung den Auszahlungsbetrag (Leistungsdaten).

b) Datenübermittlung an Rückversicherer

Im Interesse seiner Versicherungsnehmer wird ein Versicherer stets auf einen Ausgleich der von ihm übernommenen Risiken achten. Deshalb geben wir in vielen Fällen einen Teil der Risiken an Rückversicherer im In- und Ausland ab. Diese Rückversicherer benötigen ebenfalls entsprechende versicherungstechnische Angaben von uns wie Versicherungsnummer, Beitrag, Art des Versicherungsschutzes und des Risikos und Risikozuschlages sowie im Einzelfall auch Ihre Personalien. Soweit Rückversicherer bei der Risiko- und Schadenbeurteilung mitwirken, werden ihnen auch die dafür erforderlichen Unterlagen zur Verfügung gestellt. In einigen Fällen bedienen sich die Rückversicherer weiterer Rückversicherer, denen sie ebenfalls entsprechende Daten übergeben.

c) Datenübermittlung an andere Versicherer

Nach dem Versicherungsvertragsgesetz hat der Versicherte bei Abgabe seiner Vertragserklärung, jeder Vertragsänderung und im Schadensfall dem Versicherer alle für die Einschätzung des Wagnisses und die Schadenabwicklung wichtige Umstände anzugeben.

Hierzu gehören z. B. frühere Krankheiten und Versicherungsfälle oder Mitteilungen über gleichartige andere Versicherungen (beantragte, bestehende, abgelehnte oder gekündigte). Um Versicherungsmisbrauch zu verhindern, eventuelle Widersprüche in den Angaben des Versicherten aufzuklären oder um Lücken bei den Feststellungen zum entstandenen Schaden zu schließen, kann es erforderlich sein, andere Versicherer um Auskunft zu bitten oder entsprechende Auskünfte auf Anfragen zu erteilen.

Auch sonst bedarf es in bestimmten Fällen (Mehrfachversicherungen, gesetzlicher Forderungsübergang sowie bei Teilungsabkommen) eines Austausches von personenbezogenen Daten unter den Versicherern. Dabei werden Daten des Betroffenen weitergegeben, z. B. Name und Anschrift, Kfz-Kennzeichen, Art des Versicherungsschutzes und des Risikos oder Angaben zum Schaden wie Schadenhöhe und Schadentag.

d) Zentrale Hinweissysteme

Bei Prüfung eines Antrages oder eines Schadens kann es notwendig sein, zur Risikobeurteilung, zur weiteren Aufklärung des Sachverhaltes oder zur Verhinderung von Versicherungsmisbrauch Anfragen an den zuständigen Fachverband bzw. an andere Versicherer zu richten oder auch entsprechende Anfragen anderer Versicherer zu beantworten. Dazu bestehen beim Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft sowie beim Verband der privaten Krankenversicherung zentrale Hinweissysteme. Die Aufnahme in diese Hinweissysteme und deren Nutzung erfolgt lediglich zu Zwecken, die mit dem jeweiligen System verfolgt werden dürfen, also nur soweit bestimmte Voraussetzungen erfüllt sind.

Beispiele

Rechtsschutz-Versicherer

– Vorzeitige Kündigungen und Kündigungen zum normalen Vertragsablauf durch den Versicherer nach mindestens zwei Versicherungsfällen innerhalb von 12 Monaten

– Kündigungen zum normalen Vertragsablauf durch den Versicherer nach mindestens drei Versicherungsfällen innerhalb von 36 Monaten

– Vorzeitige Kündigungen und Kündigungen zum normalen Vertragsablauf bei konkret begründetem Verdacht einer betrügerischen Inanspruchnahme der Versicherung

Zweck

Überprüfung der Angaben zu Vorversicherungen bei der Antragstellung.

e) Datenverarbeitung in und außerhalb der Unternehmensgruppe

Einzelne Versicherungsbranchen (z. B. Lebens-, Kranken-, Sachversicherung) werden durch rechtlich selbstständige Unternehmen betrieben. Um Ihnen einen umfassenden Versicherungsschutz anbieten zu können, arbeiten unsere Gesellschaften in der ROLAND-Unternehmensgruppe zusammen. Zur Kostenersparnis werden dabei einzelne Bereiche zentralisiert, wie das Inkasso oder die Datenverarbeitung. So wird z. B. Ihre Adresse nur einmal gespeichert, auch wenn Sie Verträge mit verschiedenen Unternehmen der Gruppe abschließen; und auch Ihre Versicherungsnummer, die Art der Verträge, ggf. Ihr Geburtsdatum, Ihre Kontonummer und Bankleitzahl, d. h. Ihre allgemeinen Antrags-, Vertrags- und Leistungsdaten, werden in einer zentralen Datensammlung geführt.

Dabei sind die sogenannten Partnerdaten (z. B. Name, Adresse, Kundennummer, Kontonummer, Bankleitzahl, bestehende Verträge) von allen Unternehmender ROLAND-Unternehmensgruppe abfragbar. Auf diese Weise kann eingehende Post immer richtig zugeordnet und bei telefonischen Anfragen sofort der zuständige Partner genannt werden. Auch Geldeingänge können so in Zweifelsfällen ohne Rückfragen korrekt verbucht werden. Die übrigen allgemeinen Antrags-, Vertrags- und Leistungsdaten sind dagegen nur von den Versicherungsunternehmen innerhalb der ROLAND-Unternehmensgruppe abfragbar.

Obwohl alle diese Daten nur zur Beratung und Betreuung des jeweiligen Kunden durch die einzelnen Unternehmen verwendet werden, spricht das Gesetz auch hier von "Datenübermittlung", bei der die Vorschriften des Bundesdatenschutzgesetzes zu beachten sind.

Branchenspezifische Daten – wie z. B. Gesundheits- oder Bonitätsdaten – bleiben dagegen unter ausschließlicher Verfügung des jeweiligen Unternehmens der ROLAND-Unternehmensgruppe.

In allen Fällen ist die Datenübergabe nur im Einklang mit den Vorschriften des BDSG möglich. Deshalb benötigen wir Ihre persönliche

Merkblatt zur Datenverarbeitung

Zustimmung. Das Vertrauen, das Sie uns gleichzeitig entgegenbringen, wissen wir zu schätzen. Wir werden deshalb mit der Weitergabe Ihrer Daten sehr sorgfältig umgehen und Ihr Einverständnis nicht zu Ihrem Nachteil nutzen.

Zur ROLAND-Unternehmensgruppe gehören derzeit folgende Unternehmen:

ROLAND Rechtsschutz-Versicherungs-AG, Köln

ROLAND Schutzbrief-Versicherung AG, Köln

ROLAND Assistance GmbH, Köln

ROLAND Assistance Partner GmbH, Dresden

ROLAND ProzessFinanz AG, Köln

Jurpartner Rechtsschutz-Versicherung AG, Köln

Jurpartner Services Gesellschaft für Rechtsschutz-Schadenregulierung mbH, Köln

f) Betreuung durch Versicherungsvermittler

In Ihren Versicherungsangelegenheiten werden Sie durch einen unserer Vermittler betreut. Vermittler in diesem Sinn sind neben Einzelpersonen auch Vermittlungsgesellschaften.

Um seine Aufgaben ordnungsgemäß erfüllen zu können, erhält der Vermittler zu diesen Zwecken von uns die für die Betreuung und Beratung notwendigen Angaben aus Ihren Antrags-, Vertrags- und Leistungsdaten, z. B. Versicherungsnummer, Beiträge, Art des Versicherungsschutzes und des Risikos, Zahl der Versicherungsfälle und Höhe von Versicherungsleistungen. Unsere Vermittler verarbeiten und nutzen selbst diese personenbezogenen Daten im Rahmen der genannten Beratung und Betreuung des Kunden. Auch werden Sie von uns über Änderungen der kundenrelevanten Daten informiert. Jeder Vermittler ist gesetzlich und vertraglich verpflichtet, die Bestimmungen des BDSG und seine besonderen Verschwiegenheitspflichten (z. B. Berufsgeheimnis und Datengeheimnis) zu beachten. Der für Ihre Betreuung zuständige Vermittler wird Ihnen mitgeteilt. Endet seine Tätigkeit für unser Unternehmen (z. B. durch Kündigung des Vermittlervertrages oder bei Pensionierung), regelt das jeweilige Unternehmen der ROLAND-Unternehmensgruppe Ihre Betreuung neu. Sie werden hierüber informiert.

g) Weitere Auskünfte und Erläuterungen über Ihre Rechte

Sie haben als Betroffener nach dem Bundesdatenschutzgesetz neben dem eingangs erwähnten Widerrufsrecht ein Recht auf Auskunft sowie unter bestimmten Voraussetzungen ein Recht auf Berichtigung, Sperrung oder Löschung Ihrer in einer Datei gespeicherten Daten. Wegen eventueller weiterer Auskünfte und Erläuterungen wenden Sie sich bitte an den betrieblichen Datenschutzbeauftragten. Richten Sie auch ein etwaiges Verlangen auf Auskunft, Berichtigung, Sperrung oder Löschung wegen der beim Rückversicherer gespeicherten Daten stets an Ihren Versicherer.

Schriftliche Schadenmeldung

Schicken Sie bitte diese Meldung an den
MultiHelp-Kundenservice, 50664 Köln.

Versicherungsschein-Nummer _____

Versicherungsbeginn _____

Name des Versicherungsnehmers _____

Straße _____

PLZ, Wohnort _____

Telefon, E-Mail _____

Amtl. Kennzeichen Ihres Fahrzeuges _____

Schadensort/Land _____

Schadendatum und Schadenzeit _____

Name und Anschriften der Mitreisenden _____

Bestehen noch ähnliche Versicherungen (z. B. Auto-Schutzbrief, Mobilitätsgarantie, Reiserücktritt etc.)?
 ja nein

Gesellschaft und Versicherungsschein-Nr. _____

Ist Ihr Fahrzeug vollkaskoversichert?
 ja nein

Gesellschaft und Versicherungsschein-Nr. _____

Haben Sie eine Auslandsreise-Krankenversicherung?
 ja nein

Gesellschaft und Versicherungsschein-Nr. _____

Nur bei Unfall: aufgenommen durch Polizeidienststelle _____

Angaben über den Unfallgegner: Name und Anschrift _____

Amtliches Kennzeichen _____

Gegnerische Versicherung mit Versicherungsschein-Nr. _____

Schadenmeldung Auslandsreise-Krankenversicherung

Schicken Sie bitte diese Meldung an den
MultiHelp-Kundenservice, 50664 Köln.

Versicherungsschein-Nr. _____

Name des Versicherungsnehmers _____ Geb.-Datum _____

Straße _____

PLZ, Wohnort _____

Vor- und Zunamen der versicherten Personen,
für die die Leistungen beantragt werden:

_____ Geb.-Datum _____

_____ Geb.-Datum _____

_____ Geb.-Datum _____

_____ Geb.-Datum _____

_____ Geb.-Datum _____

Reiseantritt am _____

Behandlungsort/Land _____

Anzahl Arztrechnungen	über insgesamt _____	Währung _____
Anzahl Rezepte	über insgesamt _____	Währung _____
Anzahl Krankenhausrechnungen	über insgesamt _____	Währung _____
Anzahl sonstige Belege	über insgesamt _____	Währung _____
	zusammen _____	Währung _____

Bankverbindung des Versicherungsnehmers/Name des Geldinstituts _____

Konto-Nr. _____ BLZ _____

Ort, Datum, Unterschrift _____

Persönliches Datenblatt zum Karten- und Dokumenten-Service

Persönliche Angaben – streng vertraulich!

Die folgenden persönlichen Angaben dienen im Fall einer Datenfax- bzw. einer telefonischen Verlustmeldung zur Überprüfung meiner Identität. Der MultiHelp-Kundenservice verpflichtet sich, diese Daten streng vertraulich zu behandeln, sie nur im Rahmen von MultiHelp einzusetzen und sie keinem Dritten zugänglich zu machen. Die Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes werden eingehalten.

Persönliches Codewort _____	Vorname, Name _____
Straße _____	PLZ, Wohnort _____
Telefon privat _____ Geschäft _____	Geburtsdatum _____ Geburtsort _____
Staatsangehörigkeit _____ Geschlecht _____	Größe _____ Augenfarbe _____
E-Mail _____	Besondere Merkmale _____

Persönliche Dokumente/Reisedokumente (Es besteht auch die Möglichkeit, eine Kopie der Pässe mitzuschicken.)

Personalausweis-Nummer _____	Ausstellungsort _____	Ausstellungsdatum _____
Reisepassnummer _____	Ausstellungsort _____	Ausstellungsdatum _____
Führerscheinnummer _____	Ausstellungsort _____	Ausstellungsdatum _____

Eurocheck-/Kreditkarte

1. Ausgestellt auf (Name) _____	Ausgegeben von _____	
Karten-Nummer _____	Kontonummer _____	BLZ _____
2. Ausgestellt auf (Name) _____	Ausgegeben von _____	
Karten-Nummer _____	Kontonummer _____	BLZ _____

Schadenschilderung

Beigefügt sind die Originalbelege (bei Übernachtung, Bahnfahrt und Flug, Mietwagen, Fahrzeugrücktransport bitte zusätzlich Reparaturrechnung beifügen, bei Totalschaden Abmeldebestätigung) für:

Die Kostenerstattung soll erfolgen an:

Sind Sie vorsteuerabzugsberechtigt?

ja

nein

Merkblatt für den Arzt bei der Behandlung im Ausland

Freundliche Bitte an den Arzt

Ihr Patient ist bei uns versichert. Damit die Erstattung des Rechnungsbetrages an unseren Versicherungsnehmer zügig erfolgen kann, bitten wir, Ihre Liquidation mit folgenden Angaben zu versehen:

1. Name des Patienten; 2. Geburtsdatum; 3. Diagnose; 4. Behandlungsdaten; 5. Einzelleistungen. Wir bedanken uns!

Invito ai sigg. Medici

Nell'interesse del loro ammalati, nostri assicurati, e perchè ad essi vengano rimborsati gli importi versati chiediamo gentilmente che le note di onorario siano corredate dei suguenti particolari a noi necessari: 1. nome dell'ammalato; 2. data di nascita; 3. diagnosi; 4. diario dell'cura; 5. specifica delle prestazioni. Con ringraziamenti.

A Request to the Physician

Your patient is insured with us. May we ask you to include the following information to your bill, so that we can reimburse him: 1. name of the patient; 2. date of birth; 3. diagnosis; 4. dates of all attendances; 5. all particularities about the treatment given: e.g. surgery, injections, dressings, laboratory tests, x-rays, physiotherapy etc. Thank you for your cooperation.

Le pedimos por favor a los Sres, médicos

que, en beneficio de sus pacientes, asegurados con nosotros, tengan a bien hacer constar en sus facturas los datos siguientes, necesarios para la devolución al asegurado del importe de la factura: 1. apellido del paciente; 2. fecha de nacimiento; 3. diagnóstico; 4. fechas de los tratamientos; 5. especificación de las prestaciones. Muchas gracias.

Mrs. les médecins traitants

sont priés, dans l'intérêt de leurs clients qui sont assurés chez nous de spécifier dans leurs factures les points suivants nécessaires pour le remboursement des sommes aux assurés: 1. nom et prénoms du client; 2. date de naissance; 3. diagnostic; 4. dates des journées de traitement; 5. traitement appliqué: consultations, visites, injections, etc. Nous vous remercions de votre amabilité.

Pedimos aos Senhores médicos

o favor, de fazerem constar nas suas facturas, da máxima promenorização possível, afim de que os nossos segurados, possam ser reembolsados do valor dos tratamentos recebidos: 1. nome do enfermo; 2. data do nascimento; 3. diagnóstico; 4. datas dostratamentos; 5. quais os tratamentos feitos. Muito obrigados.

Persönliches Datenblatt zum Karten- und Dokumenten-Service

Persönliche Angaben – streng vertraulich!

3. Ausgestellt auf (Name)

Ausgegeben von

Kartennummer

Kontonummer

BLZ

Hiermit bevollmächtige ich den Multi-Help-Kundenservice, die hier aufgeführte(n) Karte(n) nach telefonischer oder schriftlicher Verlustmeldung dem (den) ausgebenden Institut(en) als verloren bzw. gestohlen zu melden und in meinem Namen um eine Ersatzkarte zu bitten. Der Multi-Help-Kundenservice wird sich bemühen, dem (den) ausgebenden Institut(en) unverzüglich alle mit dem Verlust zusammenhängenden Daten zu übermitteln. Eine Gewähr für die richtige und rechtzeitige Weiterleitung wird nicht übernommen.

Wichtige Anschriften, die auf Wunsch benachrichtigt werden sollen

1. Vorname, Name

Telefon

Adresse

2. Vorname, Name

Telefon

Adresse

3. Vorname, Name

Telefon

Adresse

Bitte
Passbild
einkleben!

Der Multi-Help-Kundenservice wird bevollmächtigt, alle in diesem Datenblatt enthaltenen Angaben – selbstverständlich erst nach Überprüfung der Identität – dem Kunden nach schriftlicher oder telefonischer Anfrage zu übermitteln. Der Multi-Help-Kundenservice wird informiert, sobald sich die vorstehenden Daten ändern. Der Kunde bestätigt, dass alle angegebenen Daten richtig und vollständig sind.

Der Multi-Help-Kundenservice garantiert: Das Datenschutzgesetz wird voll berücksichtigt. Alle Angaben werden streng vertraulich behandelt und nur im Informationsaustausch zwischen Kunden und dem Multi-Help-Kundenservice verwendet. Für falsche Datenangaben und nicht von Multi-Help-Kundenservice zu vertretende Verzögerungen übernimmt der Multi-Help-Kundenservice keine Haftung. Ansonsten haftet der Multi-Help-Kundenservice bis zu einer Schadenshöhe von 5.200 €.

Ort, Datum

Unterschrift

Vollmacht für Fahrzeugrücktransport/Fahrzeugrückholung

Authorization for Vehicle Return transportation/Vehicle ReturnAuthorisation
pour reconduire/repatrier un véhicule

AXA

MultiHelp-Kundenservice

50664 Köln · Tel.: 0 180 3-55 66 22* · Fax: 02 21/1 48-2 06 76

(*9 Cent je angefangene Minute aus dem deutschen Festnetz, ggf. abw. Mobilfunktarif)

Ich (Vorname, Name, Anschrift)/I (first name, name, address)/Je soussigné (prénom, nom, adresse)

bevollmächtige hiermit (Name und Anschrift des Bevollmächtigten)

hereby authorize (name and address of party authorized)/ autorise par la presente (nom et adresse du mandataire)

mein Fahrzeug mit dem amtlichen Kennzeichen/to return or re-transport my vehicle with license plate number/
de rapatrier ou reconduire mon véhicule immatriculé

von/from/de

nach/to/à

zurückzufahren bzw. zurückzutransportieren.

place/lieu/date/date

Unterschrift/signature/signature

Für Ihre Notizen

Veränderungsanzeige für diverse Anlässe

Wichtiger Hinweis:

Um schnelle Hilfe im Schadensfall sicherstellen zu können, teilen Sie uns bitte jede Änderung Ihrer Anschrift oder Ihrer Bankverbindung so schnell wie möglich mit.

Falls Sie Ihren Vertrag verlängern wollen, einfach das nebenstehende Kästchen ankreuzen. Sie können uns aber auch jederzeit die Vertragsänderungen telefonisch mitteilen. Wir sind „rund um die Uhr“ für Sie da: 0 180 3-55 66 22*

(*9 Cent je angefangene Minute aus dem deutschen Festnetz, ggf. abw. Mobilfunktarif)

Veränderungsanzeige/Vertragsverlängerung

zur Versicherungsschein-Nr.

Meine Kontonummer hat sich geändert:

Giro-Konto-Nr.

Bankleitzahl

Geldinstitut (Name, Ort)

Kontoinhaber

Ort, Datum

Unterschrift

Ich bin umgezogen. Meine neue Anschrift lautet:

Straße, PLZ, Ort

Ich wünsche eine Vertragsverlängerung um weitere 5 Jahre.

Ort, Datum, Unterschrift

AXA

MultiHelp-Kundenservice

50664 Köln

Wichtiger Hinweis

Um schnelle Hilfe im Schadensfall sicherstellen zu können, bitten wir Sie, uns jede Anschriften- oder Vertragsveränderung so schnell wie möglich mitzuteilen. Sie können uns Ihre Änderung auch telefonisch bekannt geben. Wir sind rund um die Uhr für Sie da: 0 180 3-55 66 22*.

(*9 Cent je angefangene Minute aus dem deutschen Festnetz, ggf. abw. Mobilfunktarif)



AXA Versicherung AG · 51171 Köln
24-Stunden-Kundenservice: 01803-55 66 22* · Telefax: 02 21/148-2 27 40 · service@axa.de