

# Versicherungsbedingungen

(Stand Dezember 2017)

## ROLAND Schutzbrief-Versicherung AG

A)	Allgemeiner Teil	2
B)	Zahlungskartenschutz	5
C)	Bargeldservice bei Verlust von Zahlungsmitteln	8

## **A) Allgemeiner Teil**

### **1. Versicherungsfall; versicherte Personen; Versicherungsträger und rechtliche Vertretung**

- 1.1 Ein Versicherungsfall liegt vor, wenn
  - a) die Voraussetzungen für die Erhebung des Anspruchs auf Beistandsleistungen des Versicherers gemäß Teil B und C vorliegen, und
  - b) der Anspruch auf Beistandsleistungen durch eine versicherte Person beim Notfall-Telefon (siehe Teil A), Ziffer 2) tatsächlich geltend gemacht wird.
- 1.2 Versicherte Personen sind der gemeldete GiroLive Kontoinhaber- bzw. -nutzer, für den eine Versicherungsprämie entrichtet wurde.
- 1.3 Führender Träger des versicherten Risikos ist die ROLAND Schutzbrief-Versicherung AG, Deutz-Kalker Straße 46, 50676 Köln.
- 1.4 Die Organisation der versicherten Beistandsleistungen erfolgt durch die ROLAND Assistance GmbH. Informationen und Willenserklärungen mit Ausnahme der Meldung eines Versicherungsfalles sind ausschließlich gegenüber dem GiroLive Servicecenter abzugeben. Das GiroLive Servicecenter ist berechtigt und verpflichtet, im Namen und Auftrag der ROLAND den vorliegenden Versicherungsvertrag betreffende Willenserklärungen für und gegen die ROLAND abzugeben und zu empfangen.

### **2. Notfall-Telefon**

- 2.1. Für die Inanspruchnahme der Beistandsleistungen des Versicherers ist die versicherte Person verpflichtet, jeglichen Schaden unverzüglich der Notfall-Hotline zu melden und die Schadensteuerung von dieser Servicestelle vornehmen zu lassen. Die Notfall-Hotline steht Ihnen hierfür an allen Tagen des Jahres rund um die Uhr zur Verfügung. Die Telefonnummer entnehmen Sie bitte den GiroLive Unterlagen.
- 2.2 Der Versicherer ist von der Verpflichtung zur Leistung frei, wenn die versicherte Person die Notfall-Hotline nicht anruft und diese Obliegenheitsverletzung selbst vorsätzlich begangen hat. Im Fall einer grob fahrlässigen Verletzung der Obliegenheit ist der Versicherer berechtigt, seine Leistung in einem der Schwere des Verschuldens entsprechenden Verhältnis zu kürzen; die Beweislast für das Nichtvorliegen einer groben Fahrlässigkeit trägt die versicherte Person.

### **3. Geltungsbereich**

Der Versicherungsschutz gilt für Deutschland und für das Ausland (weltweit), sofern sich die versicherte Person auf einer Reise (vorübergehender Aufenthalt von max. 6 Wochen ohne Unterbrechung) befindet.

### **4. Allgemeine Ausschlüsse**

Der Anspruch auf Beistandsleistungen ist ausgeschlossen, wenn die versicherte Person die Voraussetzungen für die Erhebung des Anspruchs auf versicherte Leistungen (Teil B und C) grob fahrlässig oder vorsätzlich herbeigeführt hat. Wird eine Obliegenheit grob fahrlässig verletzt, ist der Versicherer berechtigt, seine Leistung in einem der Schwere des Verschuldens der versicherten Person entsprechenden Verhältnis zu kürzen. Weist die versicherte Person nach, dass sie die Obliegenheit nicht grob fahrlässig verletzt hat, erbringt der Versicherer seine Leistung.

Der Versicherer erbringt seine Leistung auch, wenn die versicherte Person nachweist, dass die Verletzung der Obliegenheit weder für den Eintritt oder die Feststellung des Schadenfalles noch für die Feststellung oder den Umfang der uns obliegenden Leistung ursächlich war. Das gilt nicht, wenn die versicherte Person die Obliegenheit arglistig verletzt hat.

Versicherungsschutz wird ferner nicht gewährt, wenn der Schaden mittelbar oder unmittelbar durch Aufruhr, innere Unruhen, Kriegseignisse, Verfügungen von hoher Hand, Erdbeben oder Kernenergie verursacht wurde.

## 5. **Obliegenheiten der versicherten Person im Versicherungsfall**

Die versicherte Person hat bei Eintritt des Versicherungsfalles

- diesen unverzüglich dem Versicherer anzuzeigen;
- alles zu tun, was zur Aufklärung des Schadens dienlich ist. Sie hat hierbei die etwaigen Weisungen des Versicherers zu befolgen;
- dem Versicherer jede zumutbare Untersuchung über Ursache und Höhe des Schadens und über den Umfang seiner Entschädigungspflicht zu gestatten sowie Originalbelege zum Nachweis der Schadenhöhe vorzulegen **und**
- diejenigen Informationen, die seinerseits erforderlich sind, damit die versicherte Leistung organisiert werden kann, dem Versicherer zur Verfügung zu stellen.

Wird eine dieser Obliegenheiten vorsätzlich verletzt, verliert die versicherte Person den Versicherungsschutz.

Bei grob fahrlässiger Verletzung einer Obliegenheit ist der Versicherer berechtigt, seine Leistung in einem der Schwere des Verschuldens der versicherten Person entsprechenden Verhältnis zu kürzen. Weist die versicherte Person nach, dass sie die Obliegenheit nicht grob fahrlässig verletzt hat, bleibt der Versicherungsschutz bestehen.

Der Versicherungsschutz bleibt auch bestehen, wenn die versicherte Person 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. Das gilt nicht, wenn die versicherte Person die Obliegenheit arglistig verletzt hat.

Bei vorsätzlicher Verletzung behält die versicherte Person in diesen Fällen den Versicherungsschutz insoweit nur, wenn die Verletzung nicht geeignet war, die Interessen des Versicherers ernsthaft zu beeinträchtigen, oder wenn die versicherte Person kein erhebliches Verschulden trifft.

## 6. **Beginn und Ende des Versicherungsvertrages**

Der Versicherungsschutz beginnt mit Abschluss des GiroLive Kontos durch die versicherte Person. Für das Teil-Produkt „Zahlungskartenschutz“ ist für den Beginn des Versicherungsschutzes zusätzlich die jeweils dort beschriebene Registrierung zwingende Voraussetzung.

Der Versicherungsschutz endet mit der Aufhebung des GiroLive Girokontos, ohne dass es einer gesonderten Kündigung bedarf.

## 7. **Datenübertragung, Datenschutz**

Die im Rahmen des vorliegenden Vertrages erhobenen personenbezogenen Daten werden elektronisch erfasst und verarbeitet, soweit dies im Rahmen des Bundesdatenschutzgesetzes zulässig ist. Die Übermittlung personenbezogener Daten erfolgt zwischen dem Versicherungsnehmer, der ROLAND Assistance GmbH und dem Versicherer lediglich zum Zweck der Erfüllung der vertragsgegenständlichen Leistungen, soweit dies hierfür erforderlich ist. Im Rahmen der Organisation von Beistandsleistungen aus diesem Vertrag werden die erforderlichen personenbezogenen Daten auch an die Dienstleister übermittelt, die den Notfallservice erbringen sollen.

## 8. **Anzeigen, Willenserklärungen, Anschriftenänderungen**

- 8.1. Soweit die Schadenmeldung und die Anspruchserhebung auf Beistandsleistungen gegenüber der ROLAND schriftlich geltend gemacht werden soll, ist diese unter Angabe der Daten der versicherten Person an ROLAND Schutzbrief-Versicherung AG, Deutz-Kalker Straße 46, 50676 Köln, zu senden.
- 8.2. Alle anderen für den Versicherer bestimmten Anzeigen und Erklärungen (z.B. Anschriftenänderung, Kündigung) sind ausschließlich schriftlich gegenüber dem GiroLive Servicecenter abzugeben. Hat die versicherte Person eine Änderung ihrer Anschrift dem GiroLive Servicecenter nicht mitgeteilt, genügt für eine Willenserklärung, die der versicherten Person gegenüber abzugeben ist, die Absendung eines eingeschriebenen Briefes an die letzte dem GiroLive Servicecenter bekannte Anschrift. Die Erklärung wird zu dem Zeitpunkt wirksam, in dem sie ohne die Anschriftenänderung bei regelmäßiger Beförderung der versicherten Person zugegangen wäre.

**9. Anzuwendendes Recht; Aufsichtsbehörde, zuständiges Gericht**

Für diesen Vertrag gilt deutsches Recht.

Die zuständige Aufsichtsbehörde ist die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Sektor Versicherungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn. Bei Beschwerden über unsere Gesellschaft können Sie sich auch an den Versicherungs-Ombudsmann e.V., Postfach 080632, 10006 Berlin, wenden.

**10. Allgemeine Bestimmungen für**

- Den Zahlungskartenschutz der ROLAND Schutzbrief-Versicherung AG, Köln
- Den Bargeldservice bei Verlust von Zahlungsmitteln der ROLAND Schutzbrief-Versicherung AG, Köln

## **B) Zahlungskartenschutz**

### **1. Registrierung und Kartensperrung**

#### 1.1 Registrierung

Die versicherte Person kann ihre Kredit- und sonstigen Zahlungskarten, die von einem deutschen Unternehmen (z. B. Sparkasse, Bank und Kaufhaus) ausgegeben werden und eine Zahlungsfunktion (wie z. B. Kredit- und EC-Karten) besitzen im GiroLive Servicecenter registrieren lassen. Die Erstregistrierung der Zahlungskarten von der Sparkasse Osnabrück erfolgt über die Sparkasse Osnabrück. Weitere Zahlungskartenregistrierungen müssen über das Zahlungskarten-Registrierformular bzw. über das Internet-Portal erfolgen.

Die versicherte Person verpflichtet sich, die zur ordnungsgemäßen Durchführung der Dienstleistung erforderlichen Daten vollständig und richtig zu übermitteln und/oder zu bestätigen bzw. es nicht zu versäumen, dem GiroLive Servicecenter Änderungen der registrierten Daten unverzüglich mitzuteilen. Nur so kann die korrekte Weitergabe des Auftrags zur Kartensperrung an die Sperrzentren erfolgen.

#### 1.2 Kartensperrung

Die versicherte Person verpflichtet sich, jedes Abhandenkommen ihrer registrierten Kredit – und sonstigen Zahlungskarten unverzüglich dem GiroLive Servicecenter mitzuteilen und diese sperren zu lassen. Kommt die Kredit- oder sonstige Zahlungskarte durch Einbruchdiebstahl oder Raub gemäß Ziffer 5. abhanden, so hat die versicherte Person unverzüglich Anzeige bei einer zuständigen Behörde zu erstatten. Die Sperrung erfolgt mit nur einem Anruf über die 24h-Notfall-Hotline. Die entsprechende Mitteilung an das (die) kartenemittierende(n) Unternehmen hinsichtlich der Sperrung der Kredit- oder sonstigen Zahlungskarte leitet das GiroLive Servicecenter weiter.

Nach Erhalt der Verlustmeldung informiert das GiroLive Servicecenter die Kartenaussteller unverzüglich über die Kartensperrung.

### **2. Entschädigung bei missbräuchlicher Nutzung nach Kartenverlust**

- 2.1 Es gelten grundsätzlich die Bedingungen der Kartenemittenten, die die versicherte Person bei Abschluss des Kartenvertrages mit diesen vereinbart hat.
- 2.2 Für finanzielle Verluste durch unberechtigte Nutzung, die bis zur Sperrung der Zahlungskarte eintreten, besteht folgender Versicherungsschutz:
  - a) Kreditkarten  
Schäden, die zwischen dem Zeitpunkt des Verlustes und der tatsächlichen Sperrung liegen, werden vom Versicherer bis zu einem Betrag von 50,- EUR übernommen.  
Dies gilt nicht, sofern grob fahrlässiges Verhalten (vgl. Ziffer 3c) vorliegt oder das (die) kartenemittierende(n) Unternehmen eine missbräuchliche Nutzung nicht anerkannt haben. Die versicherte Person ist gehalten, jede Widerrufs- bzw. Widerspruchsmöglichkeit gegen eine unberechtigte Belastung der Kreditkarte geltend zu machen.
  - b) EC-Karten und Geldkarten  
Schäden, die zwischen dem Zeitpunkt des Verlustes und der tatsächlichen Sperrung liegen, werden nicht vom Versicherer übernommen.  
Mitunter leistet der Haftungsfonds für den Zahlungsverkehr im Rahmen und Umfang seiner Vertragsbedingungen für den entstandenen, unmittelbaren Schaden.
- 2.3 Sonstige Kosten sowie Vermögensfolgeschäden aller Art, die mittelbar oder unmittelbar durch eine unberechtigte Nutzung entstehen, sind vom Versicherungsschutz ausgeschlossen.
- 2.4 Um einen Schadenersatzanspruch geltend zu machen, fordert die versicherte Person beim GiroLive Servicecenter ein Schadenformular an. Nur vollständig bearbeitete und unterschriebene Schaden-

formulare können bearbeitet werden. Die Unterschrift auf dem Schadenformular berechtigt gleichzeitig den Kartenaussteller, Details über die unberechtigte Nutzung der Zahlungskarten an das GiroLive Servicecenter und den Versicherer weiterzugeben.

Zusätzlich zum Schadenformular sind folgende Belege beizufügen:

- eine Kopie des Kontoauszuges, der die unberechtigte Nutzung der Kredit- oder sonstigen Zahlungskarten dokumentiert;
- Kopie(n) des in dieser Angelegenheit mit dem Kartenaussteller geführten Schriftwechsels **und**
- eine Kopie der Anzeige bei der zuständigen Polizeidienststelle (bei Einbruchdiebstahl/Raub gemäß Ziffer 5)

2.5 Das Ergebnis der Schadenbearbeitung wird der versicherten Person innerhalb von 28 Tagen nach Eingang der Schadenmeldung im GiroLive Servicecenter mitgeteilt. Die versicherte Person wird über den Betrag, der ihrem GiroLive Konto gutgeschrieben wird bzw. im Falle der Ablehnung über die Gründe informiert.

### 3. **Ausschlüsse**

Vom Versicherungsschutz ausgeschlossen sind Schäden durch unberechtigte Nutzungen,

- a) die der Kartenaussteller zu vertreten hat;
- b) die durch die versicherte Person oder eine mit ihm in häuslicher Gemeinschaft lebende Person begangen wurden;
- c) die durch eine grob fahrlässige Verletzung der Verpflichtungen durch die versicherte Person entstanden sind. Zu den Verpflichtungen gehören insbesondere, aber nicht abschließend, die Pflicht der sorgfältigen Aufbewahrung der Kredit- und sonstigen Zahlungskarten, der Geheimhaltung der Geheimzahl (PIN) und die unverzügliche Benachrichtigung im Fall des Verlustes der Karte.
- d) Bei vorsätzlicher Verletzung einer Obliegenheit gemäß Absatz c) besteht kein Versicherungsschutz. Wird eine dieser Obliegenheiten grob fahrlässig verletzt, ist der Versicherer berechtigt, seine Leistung in einem der Schwere des Verschuldens der versicherten Person entsprechenden Verhältnis zu kürzen. Weist die versicherte Person nach, dass sie die Obliegenheit nicht grob fahrlässig verletzt hat, erbringt der Versicherer seine Leistung.

Der Versicherer erbringt seine Leistung auch, wenn die versicherte Person nachweist, dass die Verletzung der Obliegenheit weder für den Eintritt oder die Feststellung des Schadenfalles noch für die Feststellung oder den Umfang der uns obliegenden Leistung ursächlich war. Das gilt nicht, wenn die versicherte Person die Obliegenheit arglistig verletzt hat.

### 4. **Beginn und Ende des Versicherungsschutzes**

Der Versicherungsschutz beginnt mit dem Eingang der durch die Sparkasse Osnabrück registrierten Karten und nach Einreichen des Zahlungskarten-Registrierungs-Formulars im GiroLive Servicecenter bzw. der Online-Registrierung und endet – ohne dass es einer besonderen Kündigung bedarf – für die einzelne versicherte Person mit dem Zeitpunkt, an dem der Vertrag über das Service-Paket mit der Sparkasse Osnabrück endet.

### 5. **Definition der Begriffe „Einbruchdiebstahl“ und „Raub“**

5.1 Einbruchdiebstahl liegt vor, wenn jemand bei GiroLive registrierte Zahlungskarten entwendet, nachdem er in

- a) einen Raum eines Gebäudes einbricht, einsteigt oder mittels falscher Schlüssel oder anderer nicht zum ordnungsgemäßen Öffnen bestimmter Werkzeuge eindringt; falsch ist ein Schlüssel, wenn seine Anfertigung für das Schloss nicht von einer dazu berechtigten Person veranlasst oder gebilligt worden ist; der Gebrauch falscher Schlüssel ist nicht schon dann bewiesen, wenn feststeht, dass registrierte Zahlungskarten abhandengekommen sind,
- b) einem Raum eines Gebäudes ein Behältnis aufbricht oder falsche Schlüssel (siehe Nr. 5.1 a) oder andere nicht zum ordnungsgemäßen Öffnen bestimmte Werkzeuge benutzt, um es zu öffnen,
- c) einem Raum eines Gebäudes ein Behältnis mittels richtiger Schlüssel öffnet, die er – auch außerhalb der Wohnung – durch Einbruchdiebstahl oder Beraubung an sich gebracht hat,

- d) einen Raum eines Gebäudes mittels richtiger Schlüssel eindringt, die er – auch außerhalb der Wohnung – durch Beraubung oder ohne fahrlässiges Verhalten der versicherten Person durch Diebstahl an sich gebracht hat.

#### 5.2 Einbruchdiebstahl liegt auch dann vor, wenn jemand

- a) aus der verschlossenen Wohnung registrierte Zahlungskarten wegnimmt, nachdem er sich dort eingeschlichen oder verborgen gehalten hatte,
- b) in einem Raum eines Gebäudes bei einem Diebstahl angetroffen wird und eines der Mittel gemäß Ziffer 5.3 anwendet, um sich den Besitz weggenommener registrierter Zahlungskarten zu erhalten.

#### 5.3 Raub liegt vor, wenn

- a) gegen die versicherte Person Gewalt angewendet wird, um deren Widerstand gegen die Wegnahme registrierter Zahlungskarten auszuschalten; Gewalt liegt nicht vor, wenn versicherte Sachen ohne Überwindung eines bewussten Widerstandes entwendet werden (einfacher Diebstahl/Trickdiebstahl),
- b) die versicherte Person registrierte Zahlungskarten herausgibt oder sich wegnehmen lässt, weil eine Gewalttat mit Gefahr für Leib oder Leben angedroht wird, die innerhalb desselben Raumes verübt werden soll,
- c) der versicherten Person Zahlungskarten weggenommen werden, weil ihr körperlicher Zustand infolge eines Unfalls oder infolge einer nicht verschuldeten sonstigen Ursache beeinträchtigt und dadurch seine Widerstandskraft ausgeschaltet ist.

Der Versicherungsschutz gegen Raub erstreckt sich ohne Rücksicht auf mitwirkende Ursachen nicht auf Sachen, die erst auf Verlangen des Täters an den Ort der Wegnahme oder Herausgabe gebracht werden.

## **C) Bargeldservice bei Verlust von Zahlungsmitteln**

### **1. Versichertes Interesse**

Befindet sich die versicherte Person durch den Verlust ihrer Zahlungsmittel aufgrund von Diebstahl, Raub oder sonstigem Abhandenkommen, Kartendefekt oder PIN-Problemen in einer finanziellen Notlage, ist der Versicherer bei der Beschaffung von Zahlungsmitteln (i.d.R. binnen 60 Minuten) behilflich. Der Versicherer gewährt ein Sofortdarlehen in Höhe des in dem Aufenthaltsland üblichen Tagesbedarfs, jedoch max. 1.500,- EUR, sofern dem Versicherer ein schriftliches Schuldanerkenntnis der versicherten Person vorliegt. Die Organisation erfolgt z.B. durch eine Online-Überweisung via Western Union, eine Auszahlung durch die örtliche Reiseleitung vor Ort, eine Auszahlung durch den Korrespondenten oder Leistungserbringer vor Ort. Die versicherte Person muss die verauslagten Kosten innerhalb von 4 Wochen zurückerstatten. Der Betrag wird vom GiroLive-Konto eingezogen.

### **2. Schadenmeldung**

Folgende Auskünfte müssen dem GiroLive-ServiceCenter telefonisch erteilt werden:

- Kontonummer, Kennwort und Geburtsdatum;
- Bestimmungsort, und die gewünschte Auszahlungsstelle (Reisebüro, Bank, Flughafen, Bahnhof, Post) **und**
- eine Telefonnummer unter der die versicherte Person in den nächsten 24 Stunden zu erreichen ist.