

Allgemeine Geschäfts- und Versicherungsbedingungen GiroLive

1. Bedingungen für die GiroLive-Servicepakete

1.1. Kundenvorteil

Alle GiroLive-Kontoinhaber und registrierte Bevollmächtigte der GiroLive-Servicepakete (nachfolgend Berechtigte) können sich schnell und umfassend informieren, sparen Geld und vor allem Zeit. Die Leistungen können montags bis freitags von 8:00 bis 20:00 Uhr und samstags von 8:00 bis 14:00 Uhr und in Notfällen (je nach Leistungspaket: Zahlungskartenschutz und Bargeldservice) 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr über eine Telefonnummer (GiroLive-ServiceHotline 0541 324 4567) in Anspruch genommen werden.

1.2 Leistung

Innerhalb der Leistung behält sich die Sparkasse Osnabrück/MEHRWERK (MEHRWERK GmbH, Am Lenkwerk 5, 33609 Bielefeld) das Recht vor, den Umfang der Dienste jederzeit für den Kunden in zumutbarer Weise zu aktualisieren oder zu reduzieren. Ebenso bleibt das Recht vorbehalten, einem Berechtigten die Nutzung der Serviceleistungen aus wichtigem Grund zu untersagen.

1.3 Vorausnahme der Leistungen

1.3.1 Voraussetzung

Zur Inanspruchnahme der einzelnen Leistungen im Rahmen des jeweiligen Servicepaketes ist die rechtsverbindliche Unterschrift im Rahmen einer Kontoeröffnung des bzw. Kontoumstellung auf das GiroLive-Servicepaket Voraussetzung. Die einzelnen Leistungen werden gemäß den Leistungsbeschreibungen dem Berechtigten von der Sparkasse Osnabrück oder deren Vertragspartnern erbracht. Entsprechend den o. g. Bedingungen und den aktuellen Leistungsbeschreibungen können die einzelnen Leistungen auf folgenden unterschiedlichen Zugangswegen in Anspruch genommen werden:

1.3.2 Telefonische Inanspruchnahme

Die Inanspruchnahme erfolgt telefonisch über die GiroLive-ServiceHotline. Der Berechtigte erhält mit separater Post sein fünfstelliges vorläufiges Kennwort. Dieses wird beim ersten Anruf der GiroLive-ServiceHotline in ein fünf- bis achtstelliges persönliches Kennwort geändert. Mit diesem Kennwort legitimiert sich der Berechtigte zur Inanspruchnahme der Leistungen. Aufträge und sonstige Mitteilungen hat er nun unter Angabe seiner Kontonummer und des Kennwortes aufzugeben. Jeder Servicepaket-Berechtigte kann sein Kennwort über die GiroLive-ServiceHotline 0541 324 4567 sperren lassen und erhält per Post ein neues, fünfstelliges vorläufiges Kennwort.

1.3.3 Inanspruchnahme über das Internet

Der Berechtigte kann unter Nennung von Kontonummer und Kennwort die Leistungen über das Internet-Portal in Anspruch nehmen. Bei der erstmaligen Anmeldung im Internet-Portal wird der Berechtigte aufgefordert, sein vorläufiges fünfstelliges Kennwort in ein fünf- bis achtstelliges persönliches Kennwort zu ändern. Der Berechtigte hat in eigenem Interesse Maßnahmen zu ergreifen, die der Abwehr möglicher Angriffe durch Computerviren bzw. sogenannter „Trojanischer Pferde“ dienen. Durch eine ungeschützte Übermittlung der Daten oder einen nicht sorgfältigen Umgang mit den Daten, ist es Dritten möglich, das Kennwort auszuspähen und die Leistung von GiroLive in Anspruch zu nehmen. Alle Berechtigten eines Kontos tragen als Gesamtschuldner die Haftung für die Schäden, die durch daraus resultierende unberechtigte Inanspruchnahme der Leistung entstehen, soweit der Kontoinhaber dies zu vertreten hat. Soweit die Sparkasse Osnabrück und/oder MEHRWERK zu der Verursachung dieses Schadens beitragen, haften sie entsprechend ihrem Anteil des Mitverschuldens.

1.3.4 Schriftliche Inanspruchnahme

Für einige Leistungen ist es erforderlich, dass der Berechtigte eine gesonderte schriftliche Vereinbarung abschließt. Vor Abschluss dieser Vereinbarung hat sich der Berechtigte grundsätzlich mit seiner gültigen GiroLive-Karte (Debitkarte) gegenüber dem Vertragspartner der Sparkasse auszuweisen. Die Inhalte dieser Vereinbarung können Abweichungen oder Ergänzungen zu diesen Bedingungen enthalten.

1.3.5 Persönliche Inanspruchnahme

Einige Leistungen beansprucht der Berechtigte persönlich bei Vertragspartnern der Sparkasse. Hierfür ist die Anspruchsberechtigung durch die GiroLive-Karte (Debitkarte) und gültigen Personalausweis, Reisepass oder Führerschein gegenüber dem Vertragspartner nachzuweisen, ggf. ist ein Gutschein oder ein Bestätigungsschreiben aus dem GiroLive-ServiceCenter zusätzlich vorzulegen. Die Inhalte dieser Vereinbarung können Abweichungen oder Ergänzungen zu diesen Bedingungen enthalten.

1.4 Herausgeber

GiroLive wird von der Sparkasse Osnabrück herausgegeben. Diese hat MEHRWERK als Dienstleistungsunternehmen für die Abwicklung der Leistungen innerhalb der GiroLive-Pakete beauftragt. MEHRWERK erbringt selbst und/oder mit Hilfe von Dritten die Vermittlung und Abwicklung der Serviceleistungen im Namen der Sparkasse Osnabrück.

1.5 Serviceprovider

Die Dienste werden von unterschiedlichen Serviceunternehmen (Service Providern) erbracht:

- Eigenleistungen (Ziff. 1.5.1)
- Interne Kooperationspartner (Ziff. 1.5.2)
- Externe Kooperationspartner (Ziff. 1.5.3)

1.5.1 Eigenleistungen

Die Eigenleistungen werden von der Sparkasse Osnabrück und/oder MEHRWERK erbracht und sind für die GiroLive-Kunden mit keinen zusätzlichen Kosten verbunden. Die Eigenleistung bestehen zzt. aus (Weiterleitung zur) Notfall-Hotline, Möglichkeit der Reisebuchung (je nach GiroLive-Paket mit Rabatt, davon ausgenommen sind Bahn- und Linienflugtickets), Gepäck- und Schlüsselfundservice.

1.5.2 Interne Kooperationspartner

Die Versicherungsleistungen werden von MEHRWERK-Kooperationspartnern erbracht und sind für Berechtigte mit keinen zusätzlichen Kosten verbunden. Die Versicherungsleistungen Zahlungskartenschutz und Bargeldservice weltweit, werden von ROLAND Schutzbrief-Versicherungs-AG, Deutz-Kalker-Straße 46, 50676 Köln erbracht. Allgemeine Service- und Versicherungsbedingungen können im GiroLive-ServiceCenter angefordert werden.

1.5.3 Externe Kooperationspartner

Die Sparkasse und/oder MEHRWERK vermittelt entgeltliche externe Leistungen dritter Unternehmen (externe Kooperationspartner). Die Serviceleistungen umfassen gegenwärtig folgende Leistungen: regionale Vergünstigungen, Ticketservice, Top-Tickets, ReiseCenter.

1.6. Sorgfaltspflichten

Der Berechtigte hat seine GiroLive-Karte (Debitkarte) nach Erhalt unverzüglich auf dem dafür vorgesehenen Unterschriftsfeld zu unterschreiben und sie mit besonderer Sorgfalt aufzubewahren, um sie vor missbräuchlicher Verwendung zu schützen. Kommt die GiroLive-Karte (Debitkarte) abhanden, so ist dies unverzüglich der GiroLive-ServiceHotline, Telefon 0541 324 4567, mitzuteilen. Der Berechtigte hat zur Vermeidung von Missbrauch dafür Sorge zu tragen, dass ein Dritter keine Kenntnis vom Kennwort erhält. Ist dem Berechtigten bekannt, dass ein Dritter Kenntnis des Kennworts erhalten hat oder besteht der dringende Verdacht einer derartigen Kenntnisnahme, so ist der Berechtigte verpflichtet, unverzüglich das Kennwort über die GiroLive-ServiceHotline zu ändern oder zu sperren. Die Zahlungsansprüche der Sparkasse und ihrer Vertragspartner gegenüber dem Berechtigten werden dem GiroLive-Konto belastet, es sei denn, die Abrechnung ist direkt mit dem Vertragspartner erfolgt. Der Servicepaket-Kunde hat dafür zu sorgen, dass das GiroLive-Konto die erforderliche Deckung aufweist. Zur Gewährleistung eines reibungslosen Ablaufes hat der Berechtigte etwaige Adressänderungen der Sparkasse Osnabrück mitzuteilen.

1.7 Sicherheitshinweise

Zur Vermeidung von Missbrauch bei der telefonischen Auftragserteilung hat der Berechtigte insbesondere darauf zu achten, dass er bei Nennung seiner Kontonummer und seines Kennworts nicht abgehört wird. Die Verwendung von schnurlosen Telefonapparaten birgt aufgrund ihrer nur bedingten Abhörsicherheit Risiken.

1.8 Haftung der Sparkasse

Die Sparkasse trägt die Schäden, die dem Berechtigten aus Übermittlungsfehlern, Missverständnissen oder Irrtümern bei der Abwicklung der Aufträge entstehen, sofern den Berechtigten kein Verschulden trifft. Für Schäden durch Fehlleitungen und Verzögerungen haftet die Sparkasse Osnabrück im Rahmen des von ihr zu vertretenden Verschuldens nur in dem Maße, wie sie im Verhältnis zu anderen Ursachen an der Entstehung des Schadens mitgewirkt hat. Für Mängel der Leistungserbringung der Vertragspartner und/oder Schäden infolge dieser Leistungserbringung haftet die Sparkasse Osnabrück nicht, sofern sie diese nicht selbst schuldhaft (mit) verursacht hat. Sie ist für deren Leistungen lediglich Vermittlerin. Einwände oder Ansprüche aus der Beziehung zu dem jeweiligen Vertragspartner sind unmittelbar bei diesem geltend zu machen. Für die Nichterreichbarkeit der GiroLive-ServiceHotline, insbesondere für den Fall, dass dies vorübergehend oder auf Dauer aus technischen Gründen nicht möglich ist, haftet die Sparkasse Osnabrück nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.

1.9 Haftung des Berechtigten

Verletzt der Berechtigte seine Sorgfaltspflichten schuldhaft, so hat er den daraus resultierenden Schaden zu tragen. Dies ist z. B. der Fall, wenn der Berechtigte sein Kennwort unberechtigten Personen mitteilt, vorsätzlich oder fahrlässig in sonstiger Weise zur Kenntnis gelangen lässt oder er bei Verdacht, dass eine unberechtigte Person Kenntnis von seinem Kennwort hat, sein Kennwort nicht ändert oder sperrt. Der Berechtigte haftet nicht für Schäden, die nach erfolgter Sperrung/Änderung des Kennworts durch eine unberechtigte Auftragserteilung entstanden sind. Eine Schadensübernahme durch die Sparkasse Osnabrück setzt eine Strafanzeige des Berechtigten voraus.

1.10 Haftung der Kooperationspartner

Für die externen Leistungen (Kooperationspartner) gelten die Vertragsbedingungen der jeweiligen Leistungsanbieter. Diese werden dem Berechtigten auf Antrag über die GiroLive-ServiceHotline mitgeteilt bzw. zugesandt. Einwände oder Ansprüche sind unmittelbar beim jeweiligen Leistungsanbieter anzubringen. Die Haftung der Sparkasse Osnabrück beschränkt sich für externe Leistungen (Kooperationspartner) auf die sorgfältige Auswahl der jeweiligen Vertragsunternehmen. Im Übrigen haftet die Sparkasse Osnabrück für Vorsatz bzw. grobe Fahrlässigkeit ihrer Mitarbeiter oder deren Erfüllungsgehilfen und auch nur für Schäden, die bei Auftrags- und Auskunftserteilung für die Sparkasse Osnabrück erkennbar waren.

1.11 Kündigungsrecht

1.11.1 Ordentliche Kündigung

Sowohl der Berechtigte als auch die Sparkasse Osnabrück können die Rahmenvereinbarung oder einzelne Vertragsverhältnisse im Rahmen der Servicepakete jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen, soweit keine abweichenden Vorschriften oder anderweitige Vereinbarungen dem entgegenstehen. Kündigt die Sparkasse Osnabrück die Rahmenvereinbarung, so wird sie den berechtigten Belangen des GiroLive-Kunden angemessen Rechnung tragen, insbesondere nicht zur Unzeit kündigen.

1.11.2 Kündigungen aus wichtigem Grund

Ungeachtet anderweitiger Vereinbarungen können sowohl der Berechtigte als auch die Sparkasse die Rahmenvereinbarung oder einzelne Vertragsverhältnisse im Rahmen der Servicepakete jederzeit fristlos kündigen, wenn ein wichtiger Grund vorliegt, aufgrund dessen dem Kündigenden die Fortsetzung der Geschäftsbeziehung nicht zugemutet werden kann. Für die Sparkasse Osnabrück ist ein solcher Kündigungsgrund insbesondere dann gegeben, wenn der Berechtigte das GiroLive-Konto überwiegend zur Abwicklung gewerblicher Zahlungsvorgänge nutzt oder wenn es durch Verfügungen des Berechtigten auf dem GiroLive-Konto zu nicht abgesprochenen Kontoüberziehungen kommt. Im Falle einer Kündigung darf die Sparkasse den Zugang zum GiroLive-ServiceCenter sowie die GiroLive-Karte (Debitkarte) sperren.

1.11.3 Rechtsfolgen bei Kündigung

Die Kündigung der Rahmenvereinbarung hat grundsätzlich die gleichzeitige Beendigung der Vertragsverhältnisse über die einzelnen Leistungen zur Folge. Eventuell in Abwicklung befindliche Einzelleistungen können noch erbracht werden. Der Berechtigte ist außerdem verpflichtet, die Sparkasse Osnabrück insoweit von allen für ihn oder in seinem Auftrag übernommenen Verpflichtungen zu befreien. Mit Kündigung der Rahmenvereinbarung darf die GiroLive-Karte (Debitkarte) nicht mehr benutzt werden. Sie ist unverzüglich und unaufgefordert zu vernichten oder an die Sparkasse Osnabrück zurückzugeben.

1.11.4 Kündigung des GiroLive-Kontos

Die Auflösung oder Kündigung des GiroLive-Kontos hat gleichzeitig die sofortige Beendigung der Rahmenvereinbarung zur Folge.

2. Allgemeiner Teil für Versicherungsleistungen

2.1 Versicherungsfall; versicherte Personen; Versicherungsträger und rechtliche Vertretung

2.1.1 Ein Versicherungsfall liegt vor, wenn

- die Voraussetzungen für die Erhebung des Anspruchs auf Beistandsleistungen des Versicherers gemäß Ziffer 3 bis 6 vorliegen, und
- der Anspruch auf Beistandsleistungen durch eine versicherte Person beim Notfall-Telefon (siehe Ziffer 2.2) unter der Rufnummer +49 (0) 541-324 4567 tatsächlich geltend gemacht wird.

2.1.2 Versicherte Personen sind der gemeldete GiroLive-Kontoinhaber bzw. -nutzer, für den eine Versicherungsprämie entrichtet wurde.

2.1.3 Träger des versicherten Risikos ist die ROLAND Schutzbrief-Versicherung AG, Deutz-Kalker Straße 46, 50676 Köln bei den Leistungen nach Ziffer 3 und 4 dieser Versicherungsbedingungen. Träger des versicherten Risikos für die Leistung nach Ziffer 5 ist die HanseMerkur Reiseversicherung AG, Siegfried-Wedells-Platz 1, 20354 Hamburg und für die Leistungen nach Ziffer 6 die HanseMerkur Allgemeine Versicherung AG, Siegfried-Wedells-Platz 1, 20354 Hamburg.

2.1.4 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.

2.2 Notfall-Hotline

2.2.1 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 hierfür an allen Tagen des Jahres rund um die Uhr unter der Rufnummer +49 (0) 541-324 4567 zur Verfügung.

2.2.2 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.

2.3 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.

2.4 Allgemeine Ausschlüsse

Der Anspruch auf Beistandsleistungen ist ausgeschlossen, wenn die versicherte Person die Voraussetzungen für die Erhebung des Anspruchs auf versicherte Leistungen (Ziffer 3 bis 6) 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, Kriegsereignisse, Verfügungen von hoher Hand, Erdbeben oder Kernenergie verursacht wurde.

2.5 Obliegenheiten der versicherten Person im Versicherungsfalle

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 ggf. die behandelnden Ärzte von der Schweigepflicht zum Nachweis der Schadenhöhe 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.

2.6 Beginn und Ende des Versicherungsvertrages

Der Versicherungsschutz beginnt mit Abschluss des GiroLive-Kontos durch die versicherte Person. Für die Teil-Produkte „Zahlungskartenschutz“ (Ziffer 3) und „Versicherung für die Verlängerung von Herstellergarantien“ (Ziffer 6) ist für den Beginn des Versicherungsschutzes zusätzlich die jeweils dort beschriebene Registrierung zwingende Voraussetzung.

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

2.7 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 (Ziffern 3 und 4 dieser Versicherungsbedingungen) aus diesem Vertrag werden die erforderlichen personenbezogenen Daten auch an die Dienstleister übermittelt, die den Notfallservice erbringen sollen.

2.8 Anzeigen, Willenserklärungen, Anschriftenänderungen

2.8.1 Soweit die Schadenmeldung und die Ansprucherhebung auf Beistandsleistungen (Ziffern 3 und 4 dieser Versicherungsbedingungen) 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. Schadenmeldungen für die Ziffern 5 und 6 dieser Versicherungsbedingungen sind an das GiroLive-ServiceCenter zu richten.

2.8.2 Alle anderen für den Versicherer bestimmten Anzeigen und Erklärungen (z. B. Anschriftenänderung, Kündigung) sind ausschließlich schriftlich gegenüber dem GiroLive-ServiceCenter abzugeben.

2.8.3 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.

2.9 Anzuwendendes Recht; Aufsichtsbehörde, zuständiges Gericht

2.9.1 Für diesen Vertrag gilt deutsches Recht.

2.9.2 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.

2.10 Allgemeine Bestimmungen für

- Den Zahlungskartenschutz der ROLAND Schutzbrief-Versicherung AG, Köln
- Den Bargeldservice bei Verlust von Zahlungsmitteln der ROLAND Schutzbrief-Versicherung AG, Köln
- Den Veranstaltungsticketsservice der HanseMerkur Reiseversicherung AG, Hamburg
- Die Versicherung für die Verlängerung von Herstellergarantien der HanseMerkur Allgemeine Versicherung AG, Hamburg

3. Bedingungen für den Zahlungskartenschutz

3.1. Registrierung und Kartensperrung

3.1.1 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 Debitkarten) besitzen, im GiroLive-ServiceCenter registrieren lassen. Die Erstregistrierung der Zahlungskarten von der Sparkasse Osnabrück erfolgt über die Sparkasse Osnabrück. Weitere Zahlungs-

kartenregistrierungen 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.

3.1.2 Kartensperrung

Die versicherte Person verpflichtet sich, jedes Abhandenkommen ihrer registrierten Kredit- und sonstigen Debitkarten unverzüglich dem GiroLive-ServiceCenter mitzuteilen und diese sperren zu lassen. Kommt die Kredit- oder sonstige Zahlungskarte durch Einbruchdiebstahl oder Raub gemäß Ziffer 3.5 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 unter +49 (0)541 324 4567. Die entsprechende Mitteilung an das (die) kartennemittierende(n) Unternehmen hinsichtlich der Sperrung der Kredit- oder sonstigen Zahlungskarten leitet das GiroLive-ServiceCenter weiter.

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

3.2. Entschädigung bei missbräuchlicher Nutzung nach Kartenverlust

3.2.1 Es gelten grundsätzlich die Bedingungen der Kartennemittenten, die die versicherte Person bei Abschluss des Kartenvertrages mit diesen vereinbart hat.

3.2.2 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 3.3.c) vorliegt oder das (die) kartennemittierende(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) Debitkarten 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.

3.2.3 Sonstige Kosten sowie Vermögensfolgeschäden aller Art, die mittelbar oder unmittelbar durch eine unberechtigte Nutzung entstehen, sind vom Versicherungsschutz ausgeschlossen.

3.2.4 Um einen Schadenersatzanspruch geltend zu machen, fordert die versicherte Person beim GiroLive-ServiceCenter ein Schadenformular an. Nur vollständig bearbeitete und unterschriebene Schadenformulare 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 Debitkarten 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 3.5).

3.2.5 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.

3.3 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 ihr 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.

3.4 Beginn und Ende des Versicherungsschutzes

Der Versicherungsschutz beginnt mit dem Eingang der durch die Sparkasse Osnabrück registrierten Karten und nach Einreichen des Zahlungskarten-Registrierungsformulars 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 Servicepaket mit der Sparkasse Osnabrück endet.

3.5 Definition der Begriffe „Einbruchdiebstahl“ und „Raub“

3.5.1 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,
- b) einem Raum eines Gebäudes ein Behältnis aufbricht oder falsche Schlüssel (siehe Ziff. 3.5.1) 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.

Der Gebrauch falscher Schlüssel ist nicht schon dann bewiesen, wenn feststeht, dass registrierte Zahlungskarten abhanden gekommen sind.

3.5.2 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 3.5.3 anwendet, um sich den Besitz weggenommener registrierter Zahlungskarten zu erhalten.

3.5.3 Raub liegt vor, wenn

- gegen die versicherte Person Gewalt angewendet wird, um deren Widerstand gegen die Wegnahme registrierter Debitkarten auszuschalten; Gewalt liegt nicht vor, wenn versicherte Sachen ohne Überwindung eines bewussten Widerstandes entwendet werden (einfacher Diebstahl/Trickdiebstahl),
- 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,
- der versicherten Person Zahlungskarten weggenommen werden, weil ihr körperlicher Zustand infolge eines Unfalls oder infolge einer nicht verschuldeten sonstigen Ursache beeinträchtigt und dadurch ihre 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.

4. Bedingungen für den Bargeldservice bei Verlust von Zahlungsmitteln

4.1. 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 Sofordarlehen in Höhe des in dem Aufenthaltsland üblichen Tagesbedarfs, jedoch max. 1.500,00 EUR, sofern dem Versicherer ein schriftliches Schuldanerkennnis der versicherten Person vorliegt. Die Organisation erfolgt z. B. durch einen Online-Überweisungsauftrag 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 zurückzahlen. Der Betrag wird vom GiroLive-Konto eingezogen.

4.2 Schadenmeldung

4.2.1 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.

5 Bedingungen für die Veranstaltungsticketversicherung

5.1. Versichertes Interesse

5.1.1 Die über die GiroLive-ServiceHotline oder über das Internet-Portal von GiroLive bestellten Veranstaltungstickets sind für die versicherte Person sowie für die mit ihr in häuslicher Gemeinschaft lebenden Personen gegen Nichtteilnahme versichert.

5.2 Leistungsumfang

5.2.1 Art der Veranstaltung

5.2.1.1 Einzelticket

Bei Nichtbesuch einer Veranstaltung aus einem der unter Ziffer 5.3.1 genannten Gründe wird der Anschaffungspreis der Einzelkarte(n) erstattet.

5.2.1.2 Dauerkarte

Bei Dauerkarten besteht für jede Einzelveranstaltung eine Erstattungspflicht des Versicherers im Rahmen von Ziffer 5.3.1.

5.2.2 Die Entschädigung ist begrenzt auf

- 500,- EUR für alle nicht eingelösten Tickets zu derselben Veranstaltung und
- max. zwei Schadenfälle pro Jahr.

5.2.3 Die versicherte Person hat bei jedem Ticket einen Selbstbehalt von 20 %, mindestens 10,- EUR zu tragen.

5.3. Voraussetzungen für den Versicherungsschutz

5.3.1 Einzelticket (Tages- oder Wochenendveranstaltung)

Versicherungsschutz besteht, wenn der planmäßige Besuch der Veranstaltung nicht möglich oder zumutbar ist, weil die versicherte Person oder eine andere Person aus der häuslichen Gemeinschaft während der Dauer des Versicherungsschutzes von einem der nachstehenden Ereignisse betroffen wird:

- eigene Erkrankung oder Erkrankung eines minderjährigen, eigenen Kindes;
- Krankenhausaufenthalt (Beginn des Aufenthalts 0–72 Std. vor der Veranstaltung);
- Trauerfall innerhalb der Familie (Beisetzung 1 Tag vor der Veranstaltung, am Tag der Veranstaltung oder 1 Tag nach der Veranstaltung);
- Kfz-Unfall oder -Diebstahl (0–72 Std. vor der Veranstaltung);
- Veranstaltungsausfall ohne Ersatztermin, sofern der Veranstalter kein Geld zurückerstattet.

5.4 Ausschlüsse

Kein Versicherungsschutz besteht für Schäden,

- welche die versicherte Person vorsätzlich herbeigeführt hat. Führt die versicherte Person den Versicherungsfall grob fahrlässig herbei, ist der Versicherer berechtigt, die Leistung in einem der Schwere des Verschuldens entsprechenden Verhältnis zu kürzen.
- durch Ereignisse, mit denen zum Zeitpunkt des Ticketkaufs billigerweise gerechnet werden konnte.

5.5 Obliegenheiten im Versicherungsfall

5.5.1 Die versicherte Person ist verpflichtet,

- den Schaden möglichst gering zu halten und unnötige Kosten zu vermeiden;
- den Schaden unverzüglich der GiroLive-ServiceHotline zu melden;
- die Nicht-Teilnahme im Vorfeld der Veranstaltung anzuzeigen;
- das Schadenereignis und den Schadenumfang darzulegen und nachzuweisen sowie dem Versicherer jede der Sache dienende Auskunft zu erteilen. Zum Nachweis hat die versicherte Person Original-Rechnungen und -Belege einzureichen, gegebenenfalls die Ärzte von der Schweigepflicht zu entbinden und es dem Versicherer zu gestatten, Ursache und Höhe des geltend gemachten Anspruchs in zumutbarer Weise zu prüfen;
- das/die Original/e der nicht entwerteten Veranstaltungskarte oder die Kopie der Veranstaltungskarte mit einer Bestätigung des Veranstalters über die nicht besuchte/n Veranstaltung/en, für welche die Veranstaltungskarte nicht eingesetzt wurde, unverzüglich nach Eintritt des versicherten Rücktrittsgrundes einzureichen;
- den Versicherungsnachweis beim Versicherer einzureichen;
- Unfallverletzungen oder Erkrankungen, die ein Besuchen der Veranstaltung nicht mehr zumutbar machen, durch ein ärztliches Attest nachzuweisen;
- in den Fällen der Ziffer 5.3.1e) eine Erklärung des Veranstalters vorzulegen, aus welcher hervorgeht, dass die Veranstaltung ausgefallen ist, es keinen Ersatztermin gibt und der Betrag für die Eintrittskarte nicht erstattet wird und
- bei Tod eine Sterbeurkunde vorzulegen;
- bei Ausreise amtliche Dokumente vorzulegen.

5.5.2 Wird eine der Obliegenheiten gemäß Ziffer 5.5.1 vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt, ist der Versicherer von der Verpflichtung zur Leistung frei. Im Fall einer grob fahrlässigen Verletzung der Obliegenheit ist der Versicherer berechtigt, die Leistung in einem der Schwere des Verschuldens des Versicherungsnehmers, der versicherten Person entsprechenden Verhältnis zu kürzen; die Beweislast für das Nichtvorliegen einer groben Fahrlässigkeit trägt der Versicherungsnehmer/die versicherte Person.

6. Bedingungen für die Versicherung für die Verlängerung von Herstellergarantien

6.1 Beginn und Ablauf der Garantieverlängerung

Hersteller bringen ihre Neu-Produkte zum Teil mit einer Herstellergarantie in den Verkehr. Für Neu-Produkte, bei denen eine Herstellergarantie über mindestens 12, aber maximal 36 Monate besteht, verlängert sich diese Garantie im Rahmen und Umfang dieser Versicherungsbedingungen um 12 Monate. Die Verlängerung der Garantie durch den Versicherer erfolgt in unmittelbarem Anschluss an die Herstellergarantie.

Wird die Garantie nicht vom Hersteller, sondern von anderen – natürlichen oder juristischen – Personen ausgesprochen (z. B. Händler, Importeur), so ist keine Garantieverlängerung möglich. Auch werden Garantien für gebrauchte Produkte nicht verlängert.

6.2 Versicherte Sachen

Versichert sind – sofern alle Voraussetzungen gemäß Ziffer 6.2.2 erfüllt werden – alle Geräte laut der anhängenden Typenliste in Anlage A der AVBs.

Diese Geräte müssen beim Kauf neu und unverändert sowie ihrer Art nach gewöhnlich für den privaten Gebrauch bestimmt sein und hierzu auch hauptsächlich verwendet werden.

6.2.2 Damit die o. g. Sachen eine Garantieverlängerung erhalten, muss

- der Artikel in Deutschland gekauft worden sein,
- der Betrag vollständig in einer Transaktion bezahlt werden und
- eine Registrierung des Gerätes innerhalb von 90 Tagen nach Kaufdatum beim GiroLive-ServiceCenter erfolgen.

6.3 Versicherte Schäden

Versicherungsschutz besteht für Schäden, die nachweislich durch Material- oder Fabrikationsfehler des Herstellers entstanden sind. Art und Umfang des Versicherungsschutzes richten sich nach den Garantiebestimmungen des Herstellers mit der Einschränkung der in Ziffer 6.4 dieser Versicherungsbedingungen genannten Ausschlüsse.

6.4 Ausschlüsse

Keine Entschädigung leistet der Versicherer ohne Rücksicht auf andere mitwirkende Ursachen für Schäden bzw. Kosten für:

- Installations-, Wartungs-, Einstellungs- oder Änderungskosten;
- Software;
- Reinigungskosten (z. B. für Wasch- und Spülmaschinenfilter, Waschmittelschubladen);
- Schäden, die durch Nichtbeachtung der Betriebsanleitung entstehen (z. B. zur Inbetriebnahme, Wartung, Installation);
- die Beseitigung von Verstopfungen (hiervon ausgenommen sind Verstopfungen im Kühlsystem von Kühlanlagen);
- Ein- und Ausbaurkosten (z. B. bei Untertischgeräten);
- Korrosions- und Korrosionsfolgeschäden;
- Betriebs- und Inspektionskosten;
- Hilfs- und Betriebsstoffe (z. B. Brennstoffe, Filtermassen- und -einsätze, Kühl-, Reinigungs- und Schmiermittel sowie Öle);
- Werkzeuge aller Art (z. B. Bohrer, Messer, Sägeblätter, Zähne, Schneiden und Schleifscheiben);
- sonstige Teile, die während der Lebensdauer der versicherten Geräte erfahrungsgemäß mehrfach ausgewechselt werden müssen (z. B. Glühbirnen, Batterien, Sicherungen);
- Schäden, die in den Rahmen der Produkthaftung des Herstellers oder eines Produktrückrufes fallen;
- m) soweit, ohne Rücksicht auf mitwirkende Ursachen, ein Dritter als Lieferant (Hersteller oder Händler) oder Werkunternehmer einzutreten hat.

6.5. Versicherungssumme, Selbstbehalt

6.5.1 Im Versicherungsfall ersetzt der Versicherer die notwendigen Reparaturkosten im Rahmen der Originalgarantiebedingungen auf das GiroLive-Konto. Ist eine Reparatur nicht mehr wirtschaftlich, d. h. übersteigt sie die Kosten für ein neues Produkt gleicher Art und Güte, so werden die Kosten für eine Neuananschaffung übernommen. Nicht ersetzt werden Wertminderungen und Vermögensfolgeschäden.

Die Höchstersatzleistung je Versicherungsfall beträgt 2.000,00 EUR. Die Höchstersatzleistung für alle Versicherungsfälle eines Versicherungsjahres beträgt 20.000,00 EUR je versichertes GiroLive-Konto.

6.5.2 Der Selbstbehalt je Schadenfall beträgt 10 % pro Schadenfall, jedoch mindestens 35,00 EUR und wird vom Versicherer einbehalten.

6.6. Obliegenheiten im Versicherungsfall

6.6.1 Die versicherte Person ist verpflichtet,

- den Schaden möglichst gering zu halten und unnötige Kosten zu vermeiden;
- den Schaden unverzüglich dem GiroLive-ServiceCenter anzuzeigen;
- das Schadenereignis und den Schadenumfang auf dem vom GiroLive-ServiceCenter zugesandten Schadenformular darzulegen und nachzuweisen sowie dem Versicherer jede der Sache dienende Auskunft zu erteilen. Dem Schadenformular sind die Originalbelege, die Kaufquittung (bei Barzahlung), der Kartenzahlungsbeleg, der Kontoauszug (bei Kartenzahlung) der entsprechenden Buchung, der Original-Garantieschein, die Registrierungsbestätigung sowie ein Kostenvoranschlag für die Reparatur von einem zuständigen Kundendienst des Herstellers beizufügen und
- soweit es erforderlich ist, auf eigene Kosten einen beschädigten Artikel zur Überprüfung einzusenden.

6.6.2 Wird eine dieser Obliegenheiten gemäß Ziffer 6.6.1 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.