



# Versicherungsbedingungen Europ Assistance SA, Niederlassung für Deutschland Cyber Versicherung PREMIUM (VB EA Cyber PREMIUM 2020)



Die **Cyber Versicherung PREMIUM** der Europ Assistance SA, Niederlassung für Deutschland, bietet Versicherungsschutz gegen Cyber-Risiken sowie Cyber-Serviceleistungen für den privaten Bereich.

Versicherbar sind Privatpersonen mit Wohnsitz oder gewöhnlichem Aufenthalt in der Bundesrepublik Deutschland.

Der **Allgemeine Teil (I)** dieser Bedingungen enthält allgemeine Bestimmungen, die für alle Leistungen und für den Versicherungsvertrag gelten.

Im **Besonderen Teil (II)** dieser Bedingungen sind die einzelnen Leistungen und deren besondere Bestimmungen der Cyber Versicherung PREMIUM dargestellt:

- A. Reputationsmanagement
- B. IDP Portal (Identity Protection Portal)
- C. Verlust bei Interneteinkäufen
- D. Verlust bei Internetverkäufen
- E. Juristische Erstberatung
- F. Psychologische Erstberatung
- G. Sperrung von Zahlungskarten und Konten
- H. Wiederbeschaffung von Zahlungskarten und Dokumenten
- I. Finanzschutz nach Identitätsmissbrauch
- J. IT-Assistance
- K. Datenrettung

In den **Allgemeinen Geschäftsbedingungen für das IDP Portal (Identity Protection Portal) (III)** finden Sie ergänzende Bestimmungen zur Nutzung und zu den Leistungen des Portals.

In den **Wichtigen Informationen** finden Sie Verbraucherinformationen zur Europ Assistance SA, Niederlassung für Deutschland, zum Widerrufsrecht und zu Beschwerdemöglichkeiten.

Fragen zum Datenschutz und zur Datenverarbeitung werden in den **Datenschutzhinweisen** beantwortet.

Das **Informationsblatt zu Versicherungsprodukten („Produktinformationsblatt“)** fasst wesentliche Merkmale der **Cyber Versicherung PREMIUM** zusammen.

#### Wichtige Kontaktinformationen:

24h-Notfallnummer:

Telefon: +49 (0)89 55987 8689

#### Bei Fragen zum Vertrag und dessen Leistungen:

Mo.-Do. 08:00-17:00 Uhr und Fr. 08:00-16:00 Uhr Telefon: +49 (0)89 55987 555

E-Mail: [vertrag@europ-assistance.de](mailto:vertrag@europ-assistance.de)

#### Postanschrift:

Europ Assistance SA, Niederlassung für Deutschland

Adenauerring 9

81737 München

Bitte nehmen Sie sich Zeit und lesen Sie alle Unterlagen sorgfältig durch. Bitte zögern Sie nicht, uns bei Fragen zu kontaktieren!

Wir sind für Sie da!

## I Allgemeiner Teil

### § 1 Was ist Gegenstand der Versicherung?

Gegenstand der Versicherung ist der Versicherungsschutz gegen Cyber-Risiken sowie Cyber-Serviceleistungen für den privaten Bereich von Privatpersonen mit Wohnsitz oder gewöhnlichem Aufenthalt in der Bundesrepublik Deutschland.

### § 2 Wer ist Versicherer und wer gehört zu den versicherten Personen?

Versicherer ist Europ Assistance SA, Niederlassung für Deutschland. Um das Lesen der Versicherungsbedingungen zu erleichtern, wird für den Versicherer im Folgenden die Ansprache „wir“/„uns“ verwendet. Zu den versicherten Personen zählen Sie als Versicherungsnehmer und die mit Ihnen in häuslicher Gemeinschaft lebenden und dort amtlich gemeldeten Familienmitglieder. Zu den versicherten Familienmitgliedern zählen Ehe- oder Lebenspartner, Eltern, Schwiegereltern, Großeltern, Kinder und/oder Enkelkinder. Um das Lesen zu erleichtern, sind die versicherten Personen bei der Ansprache: „Sie“/„Ihnen“ gemeint.

### § 3 Welche Entschädigungsgrenzen gelten?

Für den einzelnen Versicherungsfall gilt die im Besonderen Teil vereinbarte Entschädigungsgrenze. Darüber hinaus ist die Übernahme von Kosten für alle Versicherungsfälle innerhalb eines Versicherungsjahres auf die Höchstentschädigung in Höhe von 15.000,- EUR (brutto) begrenzt (Jahreshöchstentschädigung).

Sofern die für den einzelnen Versicherungsfall vereinbarte Entschädigungsgrenze oder die vereinbarte Jahreshöchstentschädigung nicht ausreicht, können Sie den Dienstleister auf Ihre Kosten mit der Erbringung weitergehender Leistungen beauftragen. In diesem Fall stellt Ihnen der Dienstleister den über die versicherte Leistung hinausgehenden Betrag gesondert in Rechnung.

### § 4 Wie kommt der Vertrag zustande?

Der Versicherungsvertrag kommt durch Ihren Antrag und Zugang des Versicherungsscheins zustande. Ihr Versicherungsschutz beginnt zu dem von Ihnen gewünschten und im Versicherungsschein genannten Zeitpunkt, frühestens einen Tag nach Eingang Ihres Antrages. Sie sind einen Monat an Ihren Antrag gebunden.

### § 5 Wann beginnt und endet der Versicherungsschutz?

- 5.1 Der Versicherungsschutz beginnt mit dem im Versicherungsschein angegebenen Zeitpunkt. Schadenfälle vor Beginn des Versicherungsschutzes sind nicht versichert.
- 5.2 Der Versicherungsvertrag läuft ein Jahr ab Beginn des Versicherungsschutzes. Er verlängert sich stillschweigend jeweils um ein Jahr, wenn er nicht von einer Vertragspartei gekündigt wird. Sie (Versicherungsnehmer) können bis zu einem Monat vor Ablauf eines Versicherungsjahres kündigen. Wir können bis zu drei Monate vor Ablauf eines Versicherungsjahres kündigen. Die Kündigung hat in Textform (z.B. Brief, E-Mail) zu erfolgen.
- 5.3 Wenn Sie einen Schadenfall melden, haben Sie (Versicherungsnehmer) und wir ein außerordentliches Kündigungsrecht. Dieses gilt bis zu einem Monat nach Abschluss der Verhandlungen über die Entschädigung und ist unabhängig davon, ob und in welcher Höhe wir eine Entschädigung leisten. Sie (Versicherungsnehmer) können

im Schadenfall mit sofortiger Wirkung kündigen oder zu einem späteren Zeitpunkt bis zum Ende des laufenden Versicherungsjahres. Wir können mit einer Frist von einem Monat kündigen.

### § 6 Wann ist die Versicherungsprämie fällig und was gilt bei SEPA-Lastschrift?

- 6.1 Bei neuen Verträgen ist die Prämie sofort nach Abschluss des Versicherungsvertrages fällig, jedoch nicht vor Beginn des Versicherungsschutzes. Ist die Zahlung per Lastschriftverfahren vereinbart, ziehen wir den Betrag in der Regel in den ersten beiden Wochen des Monats nach Abschluss des Versicherungsvertrages ein.
- 6.2 Die Prämie bei Verlängerung eines Vertrags ist zum Monatsersten vor Beginn des neuen Versicherungsjahres fällig. Wir ziehen den Betrag der Folgeprämie in der Regel in den ersten beiden Wochen des Monats vor Beginn des neuen Versicherungsjahres ein.
- 6.3 Die Zahlung der Prämie ist rechtzeitig, wenn diese zum vereinbarten Zeitpunkt gezahlt wird. Im SEPA-Lastschriftverfahren ist die Prämie rechtzeitig, wenn diese zum vereinbarten Zeitpunkt eingezogen werden kann. Dies ist nicht der Fall, wenn Sie einer berechtigten Einziehung widersprechen.
- 6.4 Ist zur Einziehung der Prämien das SEPA-Lastschriftmandat vereinbart, müssen Sie zum Zeitpunkt der Fälligkeit der Prämien für ausreichende Deckung auf Ihrem Konto sorgen. Haben Sie zu vertreten, dass eine oder mehrere Prämien nicht eingezogen werden können, sind wir berechtigt, das SEPA-Lastschriftmandat in Textform zu kündigen. Dabei müssen wir darauf hinweisen, dass Sie verpflichtet sind, die ausstehende Prämie und zukünftige Prämien selbst zu übermitteln. Bearbeitungsgebühren, die von Kreditinstituten für einen fehlgeschlagenen Lastschrifteinzug erhoben werden, können wir Ihnen in Rechnung stellen.

### § 7 Welche sind die Rechtsfolgen der Nichtzahlung oder verspäteten Zahlung der Erstprämie?

Wenn Sie die erste oder einmalige Prämie für einen neuen Vertrag nicht rechtzeitig bezahlen, können wir vom Vertrag zurücktreten, solange die Zahlung nicht bewirkt ist. Tritt ein Schadenfall ein, solange die Zahlung der ersten oder einmaligen Prämie nicht bewirkt ist, sind wir von der Verpflichtung zur Leistung frei. Dies gilt nur, sofern Sie die Nichtzahlung zu vertreten haben. Zu vertreten haben Sie beispielsweise, wenn Sie falsche Angaben zu Ihrem Konto machen oder das Konto nicht ausreichend gedeckt ist. Sie müssen nachweisen, dass Sie eine nicht rechtzeitige Zahlung nicht zu vertreten haben.

### § 8 Welche sind die Rechtsfolgen der Nichtzahlung oder verspäteten Zahlung der Folgeprämie?

- 8.1 Zahlen Sie eine Folgeprämie nicht rechtzeitig, können wir Ihnen auf Ihre Kosten in Textform eine Zahlungsfrist von mindestens zwei Wochen setzen. Hierbei werden wir die rückständigen Beträge der Prämie und Kosten auflisten und die Rechtsfolgen angeben, die mit dem Fristablauf verbunden sind.
- 8.2 Tritt der Versicherungsfall nach vorstehendem Fristablauf ein und sind Sie bei Eintritt des Fristablaufs mit der Zahlung der Prämie oder der Zinsen oder Kosten in Verzug, sind wir nicht zur Leistung verpflichtet.
- 8.3 Wir können nach Fristablauf den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, sofern Sie mit der Zahlung der geschuldeten Beträge in Verzug sind. Wir können die Kündigung mit Bestimmung der Zahlungsfrist so verbinden, dass sie mit Fristablauf wirksam wird, wenn Sie zu diesem Zeitpunkt mit der Zahlung in Verzug sind.

Hierauf werden wir Sie bei der Kündigung ausdrücklich hinweisen. Die Kündigung wird unwirksam, wenn Sie innerhalb eines Monats nach der Kündigung oder, wenn sie mit der Fristbestimmung verbunden worden ist, innerhalb eines Monats nach Fristablauf die Zahlung leisten. Die Leistungsfreiheit bei Eintritt des Versicherungsfalles gemäß vorstehendem Absatz 8.2 bleibt hiervon unberührt.

#### § 9 Welche Ausschlüsse gelten für alle unsere Leistungen?

Nicht versichert sind, ohne Rücksicht auf mitwirkende Ursachen, Schäden:

- 9.1 die im Zusammenhang mit einer beruflichen oder gewerblichen Tätigkeit stehen;
- 9.2 aufgrund von Benutzung oder Verschleiß von Hardware, Überalterung von Software und Antivirenprogrammen sowie fehlerhafter Programmierung;
- 9.3 die sich ereignen, weil auf dem betreffenden Gerät keine handelsübliche Firewall installiert und/oder aktualisiert war;
- 9.4 durch Ausfälle, Unterbrechungen oder Störungen externer Infrastrukturen (z.B. Stromnetz, Internet, Telekommunikationsnetze);
- 9.5 durch rechtswidrig verwendete Software und Daten;
- 9.6 durch Krieg, kriegsähnliche Ereignisse, Bürgerkrieg, Revolution, Rebellion, Aufstand, Aufruhr, innere Unruhen, feindselige Handlungen, Generalstreik, illegalen Streik, Beschlagnahmen oder Verfügung von hoher Hand, Schäden in Folge von Pandemien;
- 9.7 durch Kernenergie, nukleare Strahlung oder radioaktive Substanzen;
- 9.8 durch Erdbeben, Sturm, Sturmflut oder sonstige Naturkatastrophen;
- 9.9 durch Terrorakte; dies sind jede Art von Handlungen von Personen oder Personengruppen zur Erreichung politischer, religiöser, ethnischer oder ideologischer Ziele, die geeignet sind, Angst und Schrecken in der Bevölkerung oder Teilen der Bevölkerung zu verbreiten und dadurch auf eine Regierung oder staatliche Einrichtungen Einfluss zu nehmen.
- 9.10 Es besteht – ungeachtet der übrigen Vertragsbestimmungen – Versicherungsschutz nur, wenn dem keine auf die Vertragsparteien direkt anwendbaren Wirtschafts-, Handels- oder Finanzsanktionen bzw. Embargos der Europäischen Union oder der Bundesrepublik Deutschland entgegenstehen. Dies gilt auch für Wirtschafts-, Handels- oder Finanzsanktionen bzw. Embargos der Vereinigten Staaten von Amerika, soweit dem nicht Rechtsvorschriften der Europäischen Union oder der Bundesrepublik Deutschland entgegenstehen.

#### § 10 Welche Obliegenheiten bestehen bei oder nach Eintritt des Versicherungsfalles?

Tritt ein Versicherungsfall ein, sind Sie verpflichtet:

- 10.1 uns unverzüglich telefonisch oder per E-Mail zu kontaktieren, nachdem Sie von ihm Kenntnis erlangt haben, und uns den Versicherungsfall schriftlich anzuzeigen;
- 10.2 uns jede Auskunft – auf Verlangen in Textform – wahrheitsgemäß und vollständig zu erteilen, die zur Feststellung des Versicherungsfalles oder des Umfangs unserer Leistungspflicht erforderlich ist, sowie uns jede Untersuchung über die Höhe des Schadens und den Umfang unserer Leistungspflicht zu ermöglichen;
- 10.3 uns alle vorhandenen Belege, die wir anfordern, im Original einzureichen;
- 10.4 nach Möglichkeit für die Abwendung oder Minderung des Schadens zu sorgen und alles zu vermeiden, was zu einer Erhöhung

des Schadens und zu unnötigen Kosten führen könnte. Sie haben in diesem Zusammenhang unsere Weisungen zur Schadensabwendung/-minderung, gegebenenfalls auch mündlich, telefonisch oder per E-Mail, einzuholen und zu befolgen, wenn die Umstände dies gestatten und zumutbar sind;

- 10.5 etwaige Ersatzansprüche gegen Dritte bis zur Höhe der von uns geleisteten Zahlung an uns abzutreten;
- 10.6 Schäden durch strafbare Handlungen (z.B. Trickdiebstahl, Identitätsmissbrauch, Schäden bei Interneteinkäufen und -verkäufen) unverzüglich der Polizei anzuzeigen;
- 10.7 der Polizei und uns unverzüglich ein Verzeichnis eventuell abhanden gekommener Sachen, Daten und Vermögenswerte zur Verfügung zu stellen.
- 10.8 Voraussetzung für unsere Inanspruchnahme ist, dass Sie vorab unsere 24h-Notfallnummer kontaktieren.

#### § 11 Welche Folgen hat die Verletzung einer Obliegenheit gemäß § 10?

- 11.1 Verletzen Sie eine der vorstehenden Obliegenheiten, sind wir in einem Versicherungsfall leistungsfrei, wenn Sie die Obliegenheit vorsätzlich verletzt haben. Im Falle einer grob fahrlässigen Verletzung der Obliegenheit sind wir berechtigt, unsere Leistung in einem der Schwere Ihres Verschuldens entsprechenden Verhältnis zu kürzen. Hierbei haben Sie die Beweislast dafür, dass Sie die Obliegenheit nicht grob fahrlässig verletzt haben.
- 11.2 Abweichend von vorstehender Regelung sind wir zur Leistung verpflichtet, soweit die Verletzung der Obliegenheit weder für den Eintritt oder die Feststellung des Versicherungsfalles noch für die Feststellung oder den Umfang unserer Leistungspflicht ursächlich ist. Dies gilt nicht, wenn Sie die Obliegenheit arglistig verletzt haben.
- 11.3 Unsere vollständige oder teilweise Leistungsfreiheit hat bei Verletzung einer nach Eintritt des Versicherungsfalles bestehenden Auskunfts- oder Aufklärungsobliegenheit zur Voraussetzung, dass wir Sie durch gesonderte Mitteilung in Textform auf diese Rechtsfolge hingewiesen haben.

#### § 12 Welche Folge hat eine arglistige Täuschung?

Wir sind von der Verpflichtung zur Leistung frei, wenn Sie uns arglistig über Tatsachen, die für den Grund oder die Höhe der Entschädigung von Bedeutung sind, täuschen oder zu täuschen versuchen.

#### § 13 Wird das Verhalten von versicherten Personen berücksichtigt?

Soweit nach vorstehenden Bestimmungen die Kenntnis und das Verhalten von Ihnen von rechtlicher Bedeutung sind, sind auch die Kenntnis und das Verhalten der versicherten Personen zu berücksichtigen.

#### § 14 Welche Folgen hat eine vorsätzliche oder grobfahrlässige Herbeiführung des Versicherungsfalles?

- 14.1 Führen Sie den Versicherungsfall vorsätzlich herbei, sind wir leistungsfrei. Ist die vorsätzliche Herbeiführung des Versicherungsfalles durch ein rechtskräftiges Strafurteil, das gegen Sie erging, festgestellt, gilt die vorsätzliche Herbeiführung des Versicherungsfalles als bewiesen.
- 14.2 Führen Sie den Versicherungsfall grob fahrlässig herbei, sind wir berechtigt, unsere Leistung in einem der Schwere Ihres Verschuldens entsprechenden Verhältnis zu kürzen.

#### § 15 Was gilt bei Regressansprüchen gegen Dritte?

Haben Sie aufgrund eines Versicherungsfalles Regressansprüche gegen Dritte, gehen diese im gesetzlichen Umfang auf uns über, soweit wir Ihnen eine Versicherungsentschädigung bezahlt haben.

#### § 16 Wann verjähren Ihre Ansprüche?

Ihre Ansprüche gegen uns verjähren innerhalb von drei Jahren. Die Frist beginnt am letzten Tag des Kalenderjahres, in dem der Anspruch entstanden ist. Bei der Berechnung der Verjährung wird der Zeitraum zwischen der Anmeldung des Anspruchs bei uns und unserer Entscheidung nicht berücksichtigt.

#### § 17 Wer zahlt, wenn Sie mehrere Versicherungsverträge abgeschlossen haben?

Ist der geltend gemachte Schaden auch unter einem anderen Versicherungsvertrag versichert, so geht der anderweitige Versicherungsvertrag vor. Unsere Leistungspflicht besteht nur, wenn und soweit der Schaden nach dem anderweitigen Versicherungsvertrag nicht gedeckt ist.

#### § 18 Welches Recht gilt und welches Gericht ist bei Klagen zuständig?

18.1 Auf den Vertrag ist das Recht der Bundesrepublik Deutschland anwendbar.

18.2 Klagen gegen uns:

Für Klagen aus dem Versicherungsvertrag oder der Versicherungsvermittlung ist neben dem Gericht, das für unseren Geschäftssitz örtlich zuständig 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.

18.3 Für Klagen gegen Sie ist ausschließlich das Gericht örtlich zuständig, in dessen Bezirk Sie zur Zeit der Klageerhebung Ihren Wohnsitz oder, in Ermangelung eines solchen, Ihren gewöhnlichen Aufenthalt haben.

#### § 19 Änderungen des Vertrags

Mündliche Nebenabreden zu diesem Vertrag bestehen nicht. Änderungen und Ergänzungen bedürfen für die Wirksamkeit der Textform.

## II Besonderer Teil

### A. Reputationsmanagement

Dieser Service hilft bei begründetem Verdacht, online verfügbare Informationen, die nicht von Ihnen selbst in das Internet eingestellt wurden, die Ihre Identität verfälschen oder diskreditieren, zu löschen oder durch den Anbieter sperren zu lassen.

#### § 1 Was ist versichert?

Werden online verfügbare Informationen oder Daten von Ihnen durch das IDP Portal (Online Monitoring) oder auf sonstige Weise gefunden, die nicht von Ihnen selbst in das Internet eingestellt wurden und die Ihre Identität verfälschen oder diskreditieren, leisten wir ein sogenanntes Reputationsmanagement zur Löschung und Sperrung der Daten.

#### § 2 Welche Leistungen und Kosten werden übernommen?

2.1 Werden Daten durch das IDP Portal (Online Monitoring) gefunden, wird in Ihrem Auftrag im Rahmen eines Standardverfahrens eine Nachricht (per E-Mail/Fax oder Brief) erstellt und an die verantwortliche Stelle (z.B. Internetseitenbetreiber und ausgewählte Suchmaschinenbetreiber) mit der Aufforderung zur Löschung oder Sperrung der von Ihnen vorgegebenen Informationen gesandt. Wenn diese

Maßnahme nicht erfolgreich ist, können Sie die nachfolgenden Leistungen nach 2.2 in Anspruch nehmen.

2.2 Werden Daten unabhängig vom IDP Portal gefunden, wird das Reputationsmanagement durch einen spezialisierten Dienstleister erbracht, den wir Ihnen vermitteln und dessen Kosten wir übernehmen.

Die Tätigkeiten des Dienstleisters umfassen:

- Kontaktaufnahme mit Betreibern von Internetseiten und Suchmaschinen, sofern die Kontaktdaten ermittelbar sind;
- schriftliche Aufforderung zur Löschung oder Sperrung der Daten;
- Onlineantrag z.B. bei Google, die Daten zu entfernen;
- Information an Sie auf Wunsch per E-Mail mit ausführlichem Protokoll über die durchgeführten Maßnahmen sowie der ermittelten Daten, auf Antrag inkl. Adressdaten.

2.3 Wir übernehmen die Kosten des Dienstleisters für das Reputationsmanagement bis zu 2.000,- EUR (brutto) pro Versicherungsfall und bis maximal zwei Versicherungsfälle pro Versicherungsjahr.

#### § 3 Was ist nicht versichert?

Es wird nicht gewährleistet, dass eine beantragte Löschung oder Sperrung von Daten auch tatsächlich erfolgt. Der Dienstleister stellt lediglich den Kontakt zu den Datenherausgebern her und übermittelt diesen Ihren Wunsch zur Löschung bzw. Sperrung Ihrer Daten.

Es wird weder eine Prüfung des Anspruchs auf Löschung oder Sperrung vorgenommen noch eine Rechtsberatung hierzu angeboten.

### B. Identity Protection Portal (IDP Portal)

#### § 1 Welche Leistungen erbringen wir im Rahmen des Identity Protection Portals (IDP Portal)?

Um das Reputationsmanagement effektiv zu gestalten und Ihnen zu ermöglichen, Missbrauch zu erkennen, beinhaltet die Versicherung den Zugang zum Identity Protection Portal. Mithilfe unseres IDP Portals können Sie präventiv Ihre persönlichen Daten im Internet schützen, indem Sie diese überwachen und suchen lassen (Online Monitoring) und indem Sie über die 24h-Experten-Hotline Probleme und Fragen klären können. Das Portal dient als Frühwarnsystem, um Sie vor Datenmissbrauch im Internet durch Dritte zu schützen.

Neben den nachfolgenden Bestimmungen gelten ergänzend die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des IDP Portals und die dort näher dargestellten Leistungen.

#### 1.1 Registrierung und Suchfunktion

Sie erhalten über einen Link per E-Mail Zugang zum Portal und können sich nach Vergabe eines Passwortes anmelden. Dann haben Sie die Möglichkeit, unbegrenzt persönliche Daten einzugeben, nach denen im Internet gesucht werden soll. Folgende Daten können Sie dort zum Beispiel eingeben:

- Name, Vorname
- Adresse
- Geburtsdatum
- Telefonnummern
- E-Mail-Adresse
- Kreditkarten- und Kontonummer
- IBAN und BIC
- Ausweisdaten (Führerschein, Personalausweis, Reisepass)

Nach den hinterlegten Daten wird mindestens einmal täglich im öffentlich zugänglichen Internet (Public Web) sowie im Deep Web und Dark Web gesucht - automatisiert und individuell. Ein Dashboard zeigt den Grad des Onlinerisikos an.

#### 1.2 Warnmeldungen („Alerts“) und Monatsberichte

Sie erhalten unverzüglich eine Meldung per E-Mail, wenn ein Verdacht auf Datenmissbrauch hinsichtlich der hinterlegten Daten besteht. Die Meldungen sind auch im IDP Portal (Identity Protection Portal) sichtbar, wobei die Fundstellen im Public Web jeweils mit Link zu der Internetseite dargestellt werden, auf der die Daten gefunden wurden.

Ferner erhalten Sie einmal pro Monat eine E-Mail mit der Auflistung aller zur Suche angegebenen Daten, die im Public und/oder Deep Web bzw. Dark Web gefunden wurden.

Erhalten Sie eine Warnmeldung, können Sie sich bei unserer 24h-Experten-Hotline (s. 1.3) über weitere Schritte beraten lassen, um weiteren Missbrauch zu verhindern, sowie um gegebenenfalls durch das Reputationsmanagement (s. Abschnitt A.) Ihre Identität wiederherzustellen (es handelt sich dabei nicht um eine Rechtsberatung).

#### 1.3 24h-Experten-Hotline und FAQ

Sie können an 365 Tagen im Jahr, 24 Stunden am Tag, kostenlos bei unserer 24h-Experten-Hotline anrufen bei folgenden Problemen:

- Probleme beim Einloggen in das IDP Portal
- Warnmeldungen im IDP Portal
- Fragen zu Prävention und Erkennung von Identitätsdiebstahl
- Fragen zum Reputationsmanagement.

Anrufe sind unbegrenzt möglich. Als Soforthilfe stehen Ihnen die Antworten auf häufige Fragen (FAQ) im IDP Portal zur Verfügung.

#### 1.4 Sicherheits-Software zum Download für PC und Mobilgeräte

Für das sichere Surfen im Internet haben Sie die Möglichkeit, folgende Sicherheits-Software auf Ihren PC und Ihre Mobilgeräte herunterzuladen:

##### Für PC:

###### PhishBlock®

Diese Software alarmiert Sie während des Surfens, sobald Sie zu gefälschten oder schädlichen Internetseiten navigiert werden. Damit werden Sie vor Betrügern geschützt, die versuchen, über gefälschte Internetseiten an Ihre persönlichen Daten zu gelangen.

###### Datascrambler®

Diese Software ersetzt die von Ihnen eingegebenen Zeichen durch andere, „sinnlose“ Zeichen, um Passwörter, PINs oder andere vertrauliche Benutzerdaten vor Diebstahl (z.B. durch Spyware) zu schützen. Der Datascrambler kann jederzeit manuell an- und abgeschaltet werden.

##### Für Mobilgeräte:

###### Secure-Browser und Secure-Keyboard

Der Secure-Browser zeigt eine deutlich sichtbare Warnmeldung an, sobald Sie sich auf eine betrügerische (Phishing-)Internetseite begeben. Das Secure-Keyboard stellt sicher, dass das, was Sie eingeben, nicht von Dritten gesehen oder gestohlen werden kann, sodass Schutz vor Hackern und Datendieben besteht.

Es können jeweils fünf Downloads der Sicherheits-Software für den PC und fünf für Mobiltelefone/Tablets pro Account geladen werden.

## C. Verlust bei Interneteinkäufen

### § 1 Was ist versichert?

1.1 Versicherungsschutz besteht für die Nicht- oder Falschliefung von über das Internet gekauften Waren sowie für den Fall, dass die Ware beschädigt oder zerstört bei Ihnen ankommt. Dies gilt nicht, wenn der Kauf einer beschädigten oder zerstörten Sache verein-

bart wurde oder aus anderen Gründen keine Gewährleistungspflicht des Verkäufers besteht.

Eine Nichtlieferung liegt vor, wenn Sie als Käufer die Ware nach vollständiger Bezahlung nicht innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungsdatum erhalten haben.

Eine Falschliefung liegt vor, wenn eine andere als die im Kaufvertrag vereinbarte Ware geliefert wurde.

1.2 Versichert sind Waren mit einem Kaufpreis zwischen 50,- EUR und 3.000,- EUR, die dem persönlichen und damit nicht dem gewerblichen oder beruflichen Gebrauch dienen und in einem Zahlungsvorgang vollständig bezahlt wurden (kein Ratenkauf oder Leasing). Als Waren in diesem Sinne gelten auch Veranstaltungstickets (z.B. für Theater-, Musical- oder Konzertbesuche).

1.3 Voraussetzung für die Versicherungsleistung ist, dass Sie nachweislich die Rechte, die Ihnen gesetzlich oder vertraglich zustehen (insbesondere Widerruf und Gewährleistungsrechte), zumindest außergerichtlich geltend gemacht haben, um

- bei Beschädigung der Ware durch Nachbesserung oder Nachlieferung des Verkäufers eine einwandfreie Ware zu erhalten;
- bei Nicht- oder Falschliefung eine neue, mängelfreie Lieferung des Gegenstands durch den Verkäufer zu erwirken;
- bei Unterbleiben oder Fehlschlagen einer Nachbesserung oder Nachlieferung den Kaufpreis nach Rücktritt vom Vertrag oder im Wege des Schadensersatzes vom Verkäufer erstattet zu bekommen. Eine angemessene Frist zur außergerichtlichen Geltendmachung muss erfolglos verstrichen sein oder es sind Tatsachen bekannt, die keine Aussicht auf Erfolg versprechen. Es handelt sich hierbei um eine Obliegenheit im Sinne von § 10 des Allgemeinen Teils und es gelten bei Verletzung die Rechtsfolgen von § 11.

### § 2 Welche Leistungen und Kosten werden übernommen?

Wir übernehmen den Schaden bis zu 3.000,- EUR (brutto) pro Versicherungsfall (maximal Höhe des bezahlten Kaufpreises) und bis maximal zwei Versicherungsfälle pro Versicherungsjahr.

### § 3 Was ist nicht versichert?

Kein Versicherungsschutz besteht für Online-Kaufverträge über:

- Bargeld (auch Gold- und Silbermünzen), Schecks, alle sonstigen Wertpapiere
- Waren von Telefon- oder Internet Providern (z.B. subventionierte Mobiltelefone oder Tablets, SIM-Karten)
- Strom, Gas, Pflanzen und Tiere
- Waffen
- illegal erworbene oder verbotene Waren

Ferner besteht kein Versicherungsschutz

- bei Schäden im Zusammenhang mit Online-Verträgen über Dienstleistungen (außer Veranstaltungstickets s.o. 1.2), Downloads, (Software-) Lizenzen oder Urheber- und Markenrechten;
- für entgangenen Gewinn oder Zinsverluste
- für Kosten der Rechtsverfolgung, die Ihnen durch die Geltendmachung Ihrer Ansprüche (z.B. Kaufvertragserfüllungs-, Gewährleistungs- oder Schadensersatzansprüche) entstehen
- wenn der Verkäufer seinen Firmen- oder Wohnsitz außerhalb der Europäischen Union hat.

### § 4 Welche besonderen Verpflichtungen haben Sie?

Wird der Kaufvertrag anschließend noch ordnungsgemäß erfüllt, haben Sie den von uns erhaltenen Entschädigungsbetrag unverzüglich an uns zurückzuerstatten.

## **D. Verlust bei Internetverkäufen**

### **§ 1 Was ist versichert?**

- 1.1 Versicherungsschutz besteht, wenn Sie als Verkäufer bei einem Internetverkauf von einem Dritten über die Identität des vermeintlichen Käufers getäuscht wurden, indem dieser die Zugangsdaten einer anderen Person zu einem Online-Portal rechtswidrig genutzt hat, und Sie dem vermeintlichen Käufer aufgrund rechtlicher Verpflichtungen mangels dessen Verschulden den bereits von diesem erhaltenen Kaufpreis erstatten müssen, ohne die Sache zurückzu erhalten.
- 1.2 Voraussetzung für unsere Leistung ist, dass Sie Ihre gesetzlich zustehenden Rechte erfolglos in Anspruch genommen haben, um die gelieferte Ware vom vermeintlichen Käufer zurückzuerhalten. Eine angemessene Frist zur außergerichtlichen Geltendmachung muss erfolglos verstrichen sein oder es sind Tatsachen bekannt, die keine Aussicht auf Erfolg versprechen. Es handelt sich hierbei um eine Obliegenheit im Sinne von § 10 des Allgemeinen Teils und es gelten bei Verletzung die Rechtsfolgen von § 11.

### **§ 2 Welche Leistungen und Kosten werden übernommen?**

Wir übernehmen den Schaden bis zu 3.000,- EUR (brutto) pro Versicherungsfall (maximal die Höhe des bezahlten Verkaufspreises) und bis maximal zwei Versicherungsfälle pro Versicherungsjahr.

### **§ 3 Was ist nicht versichert?**

- Kein Versicherungsschutz besteht,
- wenn die Versendung der Ware bereits vor dem Erhalt der Gegenleistung (z.B. Gutschrift des Kaufpreises auf Ihrem Konto) erfolgte;
  - für Kaufverträge, die auch nach Abschnitt C. § 3 vom Versicherungsschutz ausgeschlossen sind;
  - wenn der Käufer seinen Wohnsitz oder Firmensitz außerhalb der Europäischen Union hat.

### **§ 4 Welche besonderen Verpflichtungen haben Sie?**

Erhalten Sie nachträglich eine Zahlung oder die gelieferte Sache durch den Dritten zurück, haben Sie die von uns geleistete Entschädigung ohne Aufforderung durch uns unverzüglich zurückzuzahlen.

## **E. Juristische Erstberatung**

### **§ 1 Was ist versichert?**

- 1.1 Wir vermitteln Ihnen eine telefonische anwaltliche Erstberatung, wenn Ihre Daten missbraucht, Ihr Ruf geschädigt oder Sie Opfer von Cybermobbing wurden. Dies gilt auch, wenn Sie im Internet aufgrund einer „Kostenfalle“ einen Vertrag geschlossen haben oder eine Abmahnung wegen eines angeblichen Urheberrechtsverstoßes erhalten haben sowie für eine Streitigkeit aus Vertragsverhältnissen mit Providern über den Zugang zum Internet.
- 1.2 Unter Cybermobbing verstehen wir die Belästigung, Bedrängung, Diffamierung oder Nötigung mittels elektronischer Kommunikationsmittel über das Internet einschließlich des Diebstahls Ihrer virtuellen Identität, um in Ihrem Namen Dritte zu beleidigen.

### **§ 2 Welche Leistungen und Kosten werden übernommen?**

- 2.1 Wir übernehmen die Kosten für ein telefonisches anwaltliches Erstberatungsgespräch einmal pro Versicherungsjahr.
- 2.2 Genügt Ihnen die telefonische Erstberatung nicht, vermitteln wir Sie auf Ihren Wunsch an einen Rechtsanwalt zur weiteren Beratung oder Vertretung. Die hierfür anfallenden Anwaltskosten übernehmen wir nicht.

### **§ 3 Welche Kosten werden nicht übernommen?**

Über die Kosten der telefonischen juristischen Erstberatung hinaus übernehmen wir keine weiteren Kosten.

## **F. Psychologische Erstberatung**

### **§ 1 Was ist versichert?**

- 1.1 Wir vermitteln Ihnen eine telefonische Erstberatung auf unsere Kosten durch einen Psychologen, falls Sie Opfer von Cybermobbing (siehe Definition in Abschnitt E. § 1, 1.2) wurden.
- 1.2 Voraussetzung ist, dass die psychischen Belastungen/Beschwerden durch Verwendung elektronischer Kommunikationsmittel über das Internet verursacht wurden und sich negativ auf Ihre Gesundheit auswirken könnten.

### **§ 2 Welche Leistungen und Kosten werden übernommen?**

- 2.1 Wir übernehmen die Kosten für die telefonische psychologische Erstberatung. Die psychologische Erstberatung kann einmal pro Versicherungsjahr in Anspruch genommen werden.
- 2.2 Die telefonische psychologische Erstberatung umfasst Informationen zu Hilfsquellen und Mitteilung weiterer Unterstützungsangebote bzw. Empfehlungen zu weiteren Behandlungen.

### **§ 3 Welche Kosten werden nicht übernommen?**

Neben den Kosten der telefonischen psychologischen Erstberatung übernehmen wir keine weiteren Kosten.

## **G. Sperrung von Zahlungskarten und Konten**

### **§ 1 Was ist versichert?**

Wir beraten und unterstützen Sie bei der Sperrung von Konten, Karten und Zahlungsmitteln, wenn Sie Opfer eines Identitätsmissbrauchs geworden sind, unmittelbar ein Vermögensschaden infolge einer Handlung eines Dritten droht oder nach Verlust oder Diebstahl einer Zahlungskarte, auch ohne, dass ein Identitätsmissbrauch vorliegt.

### **§ 2 Welche Leistungen und Kosten werden übernommen?**

Unsere Leistungen sind auf die Beratung und Unterstützung bei der Sperrung von Konten, Karten und Zahlungsmitteln gerichtet. Unter der oben angegebenen 24h-Notfallnummer können Sie uns rund um die Uhr erreichen.

## **H. Wiederbeschaffung von Zahlungskarten und Dokumenten**

### **§ 1 Was ist versichert?**

Versicherungsschutz besteht für die Wiederbeschaffungskosten von persönlichen und privaten Zahlungskarten (z.B. EC-Karte, Kreditkarte, Debitkarte) sowie von Identitätsdokumenten (z.B. Reisepass, Personalausweis, Führerschein). Voraussetzung ist, dass Ihre Zahlungskarte, z.B. aufgrund eines Identitätsmissbrauchs, gesperrt, ein Identitätsdokument missbräuchlich eingesetzt oder eine Zahlungskarte oder Identitätsdokument gestohlen wurde, auch ohne, dass bereits ein Identitätsmissbrauch vorlag.

### **§ 2 Welche Leistungen und Kosten werden übernommen?**

Wir übernehmen die Kosten bis zu 300,- EUR (brutto) pro Versicherungsfall und bis maximal zwei Versicherungsfälle pro Versicherungsjahr.

## **I. Finanzschutz nach Identitätsmissbrauch**

### **§ 1 Was ist versichert?**

- 1.1 Versichert sind die Ihnen entstehenden Vermögensschäden durch

Missbrauch Ihrer Identität. Dies ist dann der Fall, wenn ein Dritter unter Vortäuschung Ihrer Identität Ihre persönlichen Daten zur Erlangung eines Vermögensvorteils unberechtigt nutzt und Ihnen dadurch ein Vermögensschaden entsteht.

Versichert ist der Missbrauch:

- Ihrer privaten Zahlungskarten (z.B. Kredit-, Bank-, sonstigen Debitkarten wie zum Beispiel EC-Karten oder Kundenkarten mit Zahlungsfunktion) bei Bargeldabhebungen an Geldausgabeautomaten oder beim bargeldlosen Bezahlen von Waren und Dienstleistungen;
- Ihrer Kartendaten bei Bezahlvorgängen (auch im Internet);
- beim Online-Banking oder E-Payment (Nutzung sonstiger Online-Bezahlsysteme mit Bank-Funktion);
- beim Telefon-, Telefax- und E-Mail-Banking;
- bei Lastschriftverfahren, Überweisungsaufträgen und Scheckeinlösungen sowie bei Bargeldabhebungen.

1.2 Versicherungsschutz besteht auch, wenn der Schaden bei privaten Online-Banking-Aktionen bzw. Online-Bezahlvorgängen entstanden ist, die Sie oder eine mitversicherte Person am eigenen Laptop/PC oder sonstigen eigenen mobilen Endgeräten (z.B. Tablet oder Smartphone) durchgeführt haben. Versichert sind insbesondere Schäden durch Phishing. Durch Phishing verschaffen sich die Täter vertrauliche Zugangs- und/oder Identifikationsdaten argloser Dritter mit Hilfe gefälschter E-Mails, indem sie Vertrauen ausnutzen, das sie aufgrund der Täuschung über die tatsächliche Identität erlangt haben. Anschließend begehen die Täter unter der Identität des Datenberechtigten unerlaubte Handlungen im Online-Zahlungsverkehr.

1.3 Mehrere Schäden stellen hierbei einen Versicherungsfall dar, wenn sie auf einer gemeinsamen schadenursächlichen Handlung (Phishing-Angriff) beruhen, bei der Täter mehrere Zugangs- und Identifikationsdaten von Ihnen erlangt haben.

1.4 Voraussetzung für die Versicherungsleistung ist, dass Sie die vereinbarten Pflichten als Kunde gegenüber dem Kreditkarten-, Zahlungs- oder E-Geld-Institut verletzt haben und deshalb die Erstattung des Schadens durch die Bank bzw. durch das betreffende Institut zu Recht vollständig oder teilweise schriftlich abgelehnt wurde.

#### § 2 Welche Leistungen und Kosten werden übernommen?

Wir übernehmen die Schäden und Kosten bis zu 10.000,- EUR (brutto) pro Versicherungsjahr.

#### § 3 Was ist nicht versichert?

Kein Versicherungsschutz besteht für Schadenfälle,

- 3.1 die durch missbräuchliche Verwendung von
- Debit-, Kredit- oder Kundenkarten;
  - PIN oder TAN;
  - echten Inhaber- oder Legitimationspapieren;
  - einer digitalen Signatur;
  - sonstigen Identifikations- oder Legitimationsdaten entstehen, soweit die Daten, Karten oder Dokumente bereits vor Versicherungsabschluss in den Besitz bzw. die Kenntnis eines Dritten gelangt sind oder Ihnen bereits vor Versicherungsabschluss abhandengekommen sind (keine Rückwärtsdeckung); dies gilt auch, wenn Ihnen der Verbleib nicht (mehr) bekannt ist;
- 3.2 die Sie in betrügerischer Absicht ermöglicht oder vorsätzlich herbeigeführt haben (z.B. durch vorsätzliche Bekanntgabe der personalisierten Sicherheitsmerkmale wie PIN, TAN, digitale Signatur etc.);
- 3.3 die nur deshalb zu einem Schaden führen, weil Sie die Prüfung und Feststellung einer nicht autorisierten Zahlung vorsätzlich nicht recht-

zeitig durchgeführt oder veranlasst haben (gesetzliche Ausschlussfrist von derzeit 13 Monaten, § 676b Abs. 2 BGB);

- 3.4 durch den Verlust von Bargeld, elektronisch gespeichertem Geld oder von virtuellen Zahlungsmitteln (z.B. Bitcoins) aus Ihrem Besitz bzw. dem Besitz einer mitversicherten Person;
- 3.5 im Zusammenhang mit Abrechnungen von Telefon- oder Internet-Providern;
- 3.6 die als mittelbare Folge einer missbräuchlichen Verfügung entstanden sind, z.B. entgangener Gewinn oder Zinsverluste oder Ihnen entstandene Kosten der Rechtsverfolgung;
- 3.7 die einer mitversicherten Person durch eine missbräuchliche Verfügung von Ihnen oder einer anderen mitversicherten Person entstehen.

#### J. IT-Assistance

##### § 1 Was ist versichert?

- 1.1 Gegenstand der Versicherungsleistungen, die wir an 365 Tagen im Jahr, 24 Stunden am Tag, telefonisch im Bereich der nicht gewerblichen Informationstechnologie (IT) zur Verfügung stellen, sind Beratung und Unterstützung bei:
- alltäglichem Umgang mit Hard- und Software inkl. unterhaltungselektronischer Geräte;
  - Installation und Deinstallation von Software, Updates und Servicepacks;
  - Leistungssteigerung der Hardware;
  - Information zu neuer Hard- und Software;
  - Durchführung von Software-Updates;
  - Konfiguration des Betriebssystems und von Anwendungen (Apps);
  - allgemeine Beratungstätigkeit zu Hardware und Software;
  - Installation und Konfiguration von neuer Hardware (z.B. Drucker, Scanner);
  - Hilfestellung bei Software-Downloads.

Falls eine telefonische Beratung und Unterstützung nicht möglich sind, versuchen wir, Ihnen über einen Remote-Zugriff (Wartung per Fernsteuerung) zu helfen. Dabei schaltet sich ein IT-Experte mittels eines Links auf Ihr Gerät (z.B. Computer, Mobilgerät) auf. Vor dem Remote-Zugriff auf die Hardware haben Sie Sicherungskopien der auf dem Gerät gespeicherten Daten und Software auf einem externen Datenträger anzufertigen. Für Datenverlust übernehmen wir keine Haftung. Ferner sind Sie verpflichtet, die Originalsoftware bereit zu halten und dafür zu sorgen, dass Sie über die erforderliche Lizenz des Herstellers verfügen.

Eine Zusage oder Erfolgsgarantie, dass unsere Serviceleistung eine Lösung des Problems erbringt, können wir nicht übernehmen. Auch nicht, dass die von uns eingeschalteten Mitarbeiter oder Dienstleister auf die gängigsten Produkte der neuesten Generation geschult sind.

##### 1.2 Online-Datensicherung

Gegenstand der Versicherungsleistung ist die Unterstützung bei der Einrichtung, Inbetriebnahme und Kontrolle einer Online-Datensicherung, (Speicherung bzw. Sicherung von Daten von maximal drei Benutzern) und die Unterstützung bei Einrichtung und Inbetriebnahme einer Onlinedatensicherung in einer Online-Cloud mit folgenden Serviceleistungen:

- Unterstützung bei der Registrierung für den Zugang zur Online-Cloud;
- Unterstützung bei der Einrichtung und Inbetriebnahme;
- Beratung über eine empfehlenswerte Sicherungsstrategie.

Sie haben die Möglichkeit, einen eigenen Cloud-Anbieter auszuwählen. Die Kosten für den Cloudanbieter Ihrer Wahl werden von uns nicht übernommen.

Alternativ vermitteln wir Ihnen einen Cloud-Anbieter, mit dem wir kooperieren. In diesem Falle übernehmen wir die Kosten dieses Kooperationspartners für eine Online-Cloud mit einem Datenvolumen bis zu 10 Gigabyte Speicherkapazität. Auch hier kommt der Vertrag zwischen Ihnen und dem Cloud-Anbieter zustande. Sollten Sie die Versicherung kündigen, steht es Ihnen frei, weiter auf eigene Kosten Ihre Daten bei diesem Cloud-Anbieter zu speichern.

Sie sind verpflichtet, geeignete Sicherungskopien anzufertigen, ferner sicherzustellen, dass Sie über die notwendige Software bzw. Lizenz verfügen, die zur Erbringung der Serviceleistungen erforderlich ist. Insoweit handelt es sich um Obliegenheiten im Sinne von § 10 des Allgemeinen Teils und es gelten bei Verletzung die Rechtsfolgen von § 11.

#### 1.3 Hilfe bei Cyber-Security

Wir unterstützen Sie im Umgang mit den allgemeinen Gefahren des Internetgebrauchs:

- Cybermobbing;
- Cybercrime, wie z.B. Betrug durch Phishing oder Identitätsdiebstahl;
- Unterstützung bei der Beurteilung, ob ein Cyberrisiko vorliegt und welche weiteren Schritte unternommen werden sollen (z.B. Löschung von Profilen, Accounts, Daten oder Fotos sowie Sperrung von Zugängen, Änderung von Passwörtern oder Zugangsdaten).

Die Nutzung der IT-Assistance ist 12 mal pro Versicherungsjahr möglich.

#### 1.4 Nicht versichert sind:

- Schäden, die durch eine Schädigung oder Fehlbedienung der Hard- oder Software durch Sie entstehen;
- Schäden, die durch eine Sicherung der Daten hätten verhindert werden können. Sie haben vor Inanspruchnahme dieser Serviceleistung eine aktuelle Sicherung der Daten durchzuführen. Insoweit handelt es sich um eine Obliegenheit im Sinne von § 10 Allgemeiner Teil und es gelten bei Verletzung die Rechtsfolgen von § 11.
- Die Funktionstüchtigkeit der neu zu installierenden Original-Software oder weiterer Dritt-, Hard- und Software, die bei der Onlinedatensicherung verwendet werden. Insoweit haften wir nicht dafür, dass Ihnen die für die oben genannten Sicherungen vorgesehenen Daten zur Verfügung stehen. Der jeweilige Vertrag zum Erwerb der Original- und weiterer Drittsoftware kommt ausschließlich zwischen Ihnen und dem Hersteller zustande. Wir sind hierbei nicht Verkäufer, Lizenzgeber, Händler oder Hersteller der Software.
- Alle Schäden aufgrund von Umständen, die nicht in unserem Einflussbereich liegen, wie unsachgemäße Verwendung der Online-Datensicherung durch Sie;
- Schäden oder Ansprüche, die nach einer Onlinedatensicherung entstehen können;
- Schäden aus der nicht sicheren Verwahrung der Zugangsdaten und somit Zugriff auf die Online-Datensicherung;
- Schäden aus der nicht oder nicht richtig durchgeführten Kontrolle der Online-Datensicherung.

## K. Datenrettung

### § 1 Was ist versichert?

- 1.1 Wir stellen Ihnen die Software nebst dazugehöriger Lizenz zur Datenrettung für einen Computer inkl. Gebrauchsanweisung als Download zur Verfügung, wenn durch eine Online-Attacke oder Virenbefall inkl. Trojaner, Würmer oder ähnliche Schadsoftware Daten oder Dateien von Ihnen verlorengegangen sind oder beschädigt wurden. Dies setzt voraus, dass Sie Eigentümer oder Leasingnehmer des betroffenen Datenträgers sind.
- 1.2 Falls die Daten hierdurch nicht wiederhergestellt werden können, vermitteln wir Sie an einen spezialisierten Dienstleister für Datenrettung weiter oder vereinbaren mit Ihnen einen Rückruf durch den Dienstleister. Wenn eine telefonische Hilfe nicht möglich ist, organisieren wir innerhalb Deutschlands die Abholung des Geräts/Datenträgers/Festplatte, worauf sich die zu rettenden Daten befinden, und die Verbringung zum Dienstleister. Dieser erstellt eine Diagnose zur Feststellung, ob und in welchem Umfang eine Datenrettung oder Wiederherstellung möglich ist. Falls dies möglich ist, übernehmen wir die Kosten für die Datenrettung oder Wiederherstellung. Die erfolgreiche Rettung oder Wiederherstellung von Daten wird nicht garantiert.

### § 2 Welche Leistungen und Kosten werden übernommen?

Wir übernehmen die Kosten für die Datenrettung bis zu 2.000,- EUR (brutto und inkl. Lizenz für die Datenrettungssoftware) pro Versicherungsfall und bis maximal zwei Versicherungsfälle pro Versicherungsjahr.

### § 3 Was ist nicht versichert?

Der Versicherungsschutz ist ausgeschlossen

- für Daten oder Dateien, die auf externen Speichermedien, z.B. Disketten (Floppy), Flash-/Speicherkarten, CD-R/CD-RW/DVD, Bändern (Tapes) sowie auf Raid/IDE/SCSI-Systemen gespeichert sind.
- für Daten oder Dateien, die strafrechtlich relevanten Inhalt haben oder sich im unbefugten Besitz von Ihnen befinden. Das gleiche gilt für Daten oder Dateien, die Sie auf einem Rücksicherungs- oder Installationsmedium vorhalten.
- bei Schäden bzw. Datenverlusten aufgrund von Cyber-Attacken, die sich innerhalb von wenigen Tagen oder schneller, landesweit oder länderübergreifend durch andere bereits befallene Computer verbreiten und von den gängigen Antivirenprogrammen zum Zeitpunkt des Schadens nicht erkannt werden, insbesondere, wenn die Computerviren nicht mehr unterstützte Betriebssysteme infizieren.

## III Allgemeine Geschäftsbedingungen für das IDP Portal (Identity Protection Portal)

Diese Bedingungen gelten für die Leistung und Nutzung des IDP Portals. Das IDP Portal beinhaltet folgende Bestandteile: Online Monitoring Tool, Sicherheitspaket (Software zum Download auf den PC/Mac), eine App und die Service-Hotline, die Bestandteil des Reputationsmanagements ist.

### 1. Nutzungsberechtigung

Sie sind zur Nutzung des IDP Portals berechtigt, wenn eine entsprechende Versicherung bei der Europ Assistance SA Niederlassung für Deutschland, mit diesem Leistungsbestandteil besteht und Sie zu den versicherten Personen gehören. Weiterhin gilt, dass nur Privatpersonen mit Wohnsitz in Deutschland zur Nutzung berechtigt sind, die min-



destens 7 Jahre alt sind. Die Nutzung ist ausschließlich für private und nicht für kommerzielle oder sonstige Zwecke gestattet.

#### 2. Registrierung

Zur Nutzung des IDP Portals ist Ihre Registrierung erforderlich. Sie erhalten über einen Link per E-Mail Zugang zum Portal und können sich nach Vergabe eines Passwortes anmelden.

#### 3. Beendigung Ihres IDP Kontos

Im Falle einer Kündigung oder anderweitigen Beendigung des zugrundeliegenden Versicherungsvertrages, aus dem sich Ihre Nutzungsberechtigung ergibt, enden auch die Leistungen von IDP. Endet die Nutzungsberechtigung, löschen wir Ihr IDP Konto. Auch während Ihrer Nutzungsberechtigung können Sie Ihre Registrierung im IDP Portal jederzeit beenden. Wenn Sie uns diesen Wunsch telefonisch mitteilen, werden wir Ihr IDP Konto bei uns löschen.

Sie haben während der Dauer Ihrer Nutzungsberechtigung die Möglichkeit, die Nutzung jederzeit wieder aufzunehmen. Es ist in diesem Fall jedoch notwendig, dass Sie alle Daten neu eingeben und sich neu registrieren. Bitte wenden Sie sich für den Erhalt der neuen Registrierungsdetails an unser Serviceteam unter der Nummer

+49 89 55987 8621. Die Beendigung der Registrierung umfasst stets alle von IDP umfassten Leistungen. Eine gesonderte Beendigung einzelner Teilleistungen ist nicht möglich.

Weiterhin können wir Ihnen die Leistungen von IDP verweigern und Ihr Konto sperren, wenn Sie eine wesentliche Bedingung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen schuldhaft verletzen oder wenn eine gesetzliche Verpflichtung dazu besteht.

#### 4. Inanspruchnahme der Leistungen

Zu telefonischen Anfragen im Service-Center müssen Sie sich als Berechtigter zur Nutzung des IDP Portals legitimieren, z.B. durch Nennung Ihrer Mitglieds-ID oder ggf. Ihrer Versicherungsscheinnummer. Ohne korrekte Legitimation wird Europ Assistance im Interesse Ihrer eigenen Sicherheit keine Anfragen annehmen. Telefongespräche mit dem IDP-Service-Center können aufgezeichnet werden. Diese Aufzeichnungen werden verwendet, um die Anfragen der Kunden entsprechend bearbeiten zu können und um die Servicequalität des Service-Centers laufend zu überprüfen. Sie werden vor Beginn der Aufzeichnung auf diese hingewiesen. Eine Aufzeichnung unterbleibt, wenn Sie dieser nicht zustimmen.

#### 5. Leistungsumfang und Funktionen des IDP Portals

##### Internet-Monitoring:

Das Internet-Monitoring bietet Ihnen die Möglichkeit, persönliche Daten im Internet suchen zu lassen. Dieser Dienst dient dem Aufspüren von öffentlich zugänglichen Informationen, bei denen Ihnen evtl. nicht bewusst ist, dass diese Daten im Netz öffentlich sind. Ziel des Internet-Monitoring ist es, Ihnen ein Frühwarnsystem anzubieten, um die Daten vor Missbrauch im Internet durch Dritte zu schützen.

Das Internet-Monitoring sucht kontinuierlich (mindestens einmal täglich) nach unerlaubt verwendeten persönlichen Daten im Internet einschließlich Deep Web und Dark Web. Ein Dashboard zeigt den Grad des Onlineriesikos an. Durch das Internet-Monitoring ist nicht gewährleistet, dass alle sich im Internet befindlichen Daten, nach denen mit Hilfe dieses Dienstes gesucht wird, gefunden werden.

Des Weiteren können Sie jederzeit Ihre Risikobewertung und Treffer im individuellen Kunden-Dashboard einsehen. Das IDP Portal durchsucht dann laufend das Internet daraufhin, ob die Daten irgendwo veröffentlicht wurden oder öffentlich sichtbar verwendet werden. Sollte dies der Fall sein, werden Sie auf Wunsch per E-Mail benachrichtigt.

##### Warnmeldungen („Alert“)

Wenn Ihre Daten, wie z. B. Kreditkartennummern, Bankverbindungen etc., gefunden werden, erhalten Sie unverzüglich eine Warnmeldung. Diese wird auch im IDP Portal sichtbar („Übersicht der Ergebnisse“). In dieser Meldung werden Sie darauf hingewiesen, dass ein Verdacht auf Datenmissbrauch im Internet vorliegt. Im IDP Portal wird der Link der Webseite gespeichert, auf welcher die Daten gefunden wurden, nicht die gefundenen Daten selbst.

Die Suchfunktion des IDP Portals kombiniert im Rahmen der Leistungserbringung technische und menschliche Intelligenz und sucht auf öffentlich zugänglichen Webseiten, in Adress-Verzeichnissen, Telefonbüchern und Suchmaschinen im Internet danach, wo persönliche Informationen von Ihnen, wie z. B. Name, Adresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer zu finden sind.

Die Suchfunktion des IDP Portals sucht nur nach den Daten, die Sie explizit hierzu freigegeben haben. Die Suche im Internet erfolgt über eine „web crawling“-Technologie wie folgt: Es wird von der Suchfunktion ein Webcrawler eingesetzt, um automatisiert Inhalte auszulesen. Hierbei werden Texte, Links und Strukturen der Website ausgewertet und kategorisiert. Nicht rechtskonforme Webcrawler, welche insbesondere von Spammern eingesetzt werden, um beispielsweise automatisch E-Mail-Adressen im Netz zu sammeln, werden von der Suchfunktion nicht eingesetzt.

Die Suchfunktion des IDP Portals sucht für Sie gemäß deutschem Datenschutzrecht in öffentlich zugänglichen Internetbereichen (z. B. auch Chatrooms und Newsgroups), ob die von Ihnen ausgewählten Daten, z. B. Ihre Kreditkartennummer, Ihre E-Mail-Adresse etc. (siehe unten) von Dritten veröffentlicht bzw. zur Weitergabe angeboten werden. Sollte dies der Fall sein, werden Sie durch das IDP Portal darüber informiert. Die Suchfunktion des IDP Portals wird bei der Erbringung dieser Leistung nicht in private Chatrooms oder Newsgroups eindringen und darüber hinaus auch keine Daten kaufen.

Sie erteilen über die Eingabemaske in Ihrem persönlichen Bereich des IDP Portals den Suchauftrag und entscheiden durch das Ausfüllen der Eingabemaske, nach welchen persönlichen Daten im Internet gesucht werden soll. Nach folgenden Daten kann gesucht werden:

- Name, Vorname
- Adresse
- Geburtsdatum
- Telefonnummer
- Mobilfunknummer
- E-Mail-Adresse
- Kontonummern (in Verbindung mit Bankleitzahlen)
- IBAN und BIC
- Kreditkartennummer
- Ausweisart und -nummer für die Dokumentenarten:
  - Personalausweis
  - Reisepass
  - Führerschein
- eBay ID (ohne Passwort)
- PayPal ID (ohne Passwort)

#### Sicherheitspaket

Das Sicherheitspaket wurde entwickelt, um Ihre Privatsphäre zu schützen und Angriffe von Hackern abzuwehren, die versuchen, Ihre persönlichen Daten zu entwenden. Die Software bietet u.a. Schutz gegen die beiden größten Bedrohungen für Internetnutzer: Keylogging-Spyware und Phishing-Angriffe. Diese sind für beinahe 80% aller von PC-Nutzern gestohlenen Daten verantwortlich.

Das Sicherheitspaket wird von den Betriebssystemen Windows 7, 8, 8.1 und 10 unterstützt. Der DataScrambler® funktioniert mit den aktuellen Browserversionen von Edge/Internet Explorer, Firefox und Chrome. Das Paket schützt persönliche und finanzielle Informationen, die in einen Webbrowser eingegeben werden, und die Benutzer proaktiv vor Malware und Phishing-Angriffen. Das Paket schützt den Zugriff auf soziale Netzwerke, Online-Banking, E-Commerce und allgemeines Browsing. Es ist so konzipiert, dass es mit anderen Sicherheitslösungen wie Antiviren- und Sicherheitspaketen zusammenarbeitet und die wichtigste erste Verteidigungslinie gegen neue und unbekannte Malware darstellt.

#### PhishBlock®

Dieser Dienst bietet Schutz vor Betrügern, die über gefälschte Websites auf den Diebstahl Ihrer persönlichen Daten abzielen.

#### DataScrambler®

Der DataScrambler kann manuell zu- und abgeschaltet werden und ersetzt die tatsächlich geschriebenen Zeichen durch sinnlose andere Zeichen, um z.B. Passwörter, PINs oder andere Benutzerdaten vor Diebstahl zu schützen.

#### App

Die App besteht grundsätzlich aus den gleichen Bestandteilen wie das Sicherheitspaket, ergänzt um die Übersicht Ihrer Daten des Online Monitorings.

Secure Browser bietet Sicherheit beim Surfen im Internet, indem Sie alarmiert werden, bevor Sie zu gefälschten oder schädlichen Websites navigieren, die speziell dazu bestimmt sind, Ihre persönlichen Daten zu stehlen. Der Secure Browser bietet Schutz vor Betrügern, die über gefälschte Websites auf persönliche Daten von Nutzern abzielen.

Secure Keyboard schützt vor Trojanern und Spyware, die versuchen, vertrauliche Informationen zu stehlen, indem sie die Tastatureingaben protokollieren. Das Secure Keyboard maskiert die Eingabe eines Passwortes und gibt einer protokollierenden Spyware andere Zeichen aus.

#### Gewährleistung

Eine Gewähr für die Vollständigkeit der Suche oder das Auffinden von unbefugt abgebildeten oder genutzten Daten im Internet wird nicht gegeben.

#### 24h-Experten-Hotline und FAQ

Sie können an 365 Tagen im Jahr, 24 Stunden am Tag, kostenlos bei unserer 24h-Experten-Hotline anrufen bei folgenden Problemen:

- Probleme beim Einloggen in das IDP Portal
- Warnmeldungen im IDP Portal
- Fragen zu Prävention und Erkennung von Identitätsdiebstahl
- Fragen zum Reputationsmanagement.

Anrufe sind unbegrenzt möglich. Als Soforthilfe stehen Ihnen die Antworten auf häufige Fragen (FAQ) im IDP Portal zur Verfügung.

#### Reputationsmanagement: Löschung bzw. Sperrung von Daten

Dieser Service hilft bei begründetem Verdacht, online verfügbare Infor-

mationen, die durch das IDP Portal/Online Monitoring gefunden wurden und die nicht von Ihnen selbst in das Internet eingestellt wurden, die Ihre Identität verfälschen oder diskreditieren, zu löschen oder durch den Anbieter sperren zu lassen.

In Ihrem Auftrag wird im Rahmen eines Standardverfahrens eine Nachricht (per E-Mail/Fax oder Brief) erstellt und an die verantwortliche Stelle (z.B. Internetseitenbetreiber und ausgewählte Suchmaschinenbetreiber) mit der Aufforderung zur Löschung/Sperrung der von Ihnen vorgegebenen Informationen gesandt.

Es wird nicht gewährleistet, dass eine Löschung oder Sperrung von Daten auch tatsächlich erfolgt. Unser Dienstleister stellt lediglich den Kontakt zu den Datenherausgebern her und übermittelt diesen Ihren Wunsch zur Löschung/Sperrung Ihrer Daten.

Es wird weder eine Prüfung des Anspruchs auf Löschung/Sperrung vorgenommen, noch eine Rechtsberatung hierzu angeboten.

Wir senden eine Nachricht an die verantwortliche Stelle mit der Bitte, den entsprechenden Inhalt von der Seite zu entfernen. Bei Empfängern in Deutschland erfolgt dies in deutscher Sprache, in anderen Ländern in englischer Sprache. Soweit ein Betreiber ein eigenes Meldesystem für solche Fälle eingerichtet hat und wir den Antrag für Sie auf diesem Weg übersenden sollen, kann es sein, dass der Betreiber ggf. zusätzliche Anforderungen, Informationen oder Dokumente zur Bearbeitung der Anfrage verlangt, die wir in diesem Falle von Ihnen benötigen.

Ihnen wird auf Wunsch eine Kopie dieser Nachricht zur Verfügung gestellt; wahlweise per E-Mail oder Brief. Falls der Internetseitenbetreiber nicht ermittelt werden kann, informieren wir Sie hierüber.

Wir überprüfen zwei Mal mit jeweils drei Wochen zeitlichem Abstand, ob die beanstandeten Daten von der Internetseite entfernt wurden. Ist der beanstandete Inhalt erfolgreich entfernt, informieren wir Sie hierüber und senden Ihnen die Korrespondenz hierzu (vorrangig per E-Mail mit pdf-Anlage, bei Bedarf per Brief). Wird der beanstandete Inhalt nicht gelöscht, versenden wir erneut eine Nachricht an die verantwortliche Stelle. Reagiert der Internetseitenbetreiber auf die zweite Nachricht nicht oder verweigert er die Löschung, erhalten Sie eine entsprechende Information von uns mit der Korrespondenz mit dem Internetseitenbetreiber.

Die Suchergebnisse im Rahmen des Online Monitoring führen nicht automatisch dazu, dass wir die Internetbetreiber unaufgefordert kontaktieren. Sie können und müssen die Beauftragung über unsere Service-hotline initiieren.

#### 6. Service / Kommunikation

Während der Dauer Ihrer Registrierung im IDP Portal erhalten Sie Informationen zu unserem Service per E-Mail; insbesondere zu Verlängerungs- und/oder Ablaufbenachrichtigungen und Wartungsvorgängen.

#### 7. Datenschutz

Der Schutz Ihrer persönlichen Daten liegt uns sehr am Herzen. Beachten Sie hierzu unsere Datenschutzhinweise.

#### 8. Ihre Sorgfaltspflichten

Sie sind verpflichtet, Ihre Profildaten wie Name, Zahlungsdetails und Anschrift korrekt anzugeben und stets aktuell zu halten. Änderungen können Sie selbst in Ihrem Profil vornehmen. Darüber hinaus sind Sie verpflichtet, die von uns bekannt gegebene Zugangskennung streng geheim zu halten und diese nicht an Nichtberechtigte weiterzugeben oder diese Nichtberechtigten zugänglich zu machen.

Die Eingabe von Daten Dritter ist nicht gestattet. Sie dürfen ausschließlich Ihre eigenen, persönlichen Daten, bzw. die Daten Ihrer Mitversicherten in

den Online-Monitor eingeben.

Unzulässig ist darüber hinaus:

- Die im Rahmen von IDP zur Verfügung gestellte Software oder Teile der Dienstleistungen zu kopieren, anzupassen, zu modifizieren oder zu verändern;
- Elemente von IDP für die Verletzung geistigen Eigentums (einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf Urheberrechts- oder Markenverletzungen und Verletzungen des Namensrechts durch Domännennamen), Terrorismus, religiösen Fanatismus, Rassismus, Missbrauch, Bedrohung, diffamierende Zwecke, Mobbing, Kinderpornografie oder jegliche anderweitigen rechtlich oder moralisch inakzeptablen Zwecke zu verwenden;
- unsere Dienstleistungen, Hosts oder Netzwerke sowie die Nutzungsmöglichkeit für andere Kunden zu beeinträchtigen oder dies zu versuchen. Dies schließt, ohne Einschränkung, die Überflutung von Netzwerken mit E-Mails, den bewussten Versuch der Überlastung einer Dienstleistung oder den Versuch, einen Host zum Absturz zu bringen, mit ein;
- das Versenden von E-Mails mit irreführenden bzw. falschen Kopfzeilen oder mit Information, die die Herkunft der E-Mail verschleiern oder die unseren Ruf, den Ruf unserer Auftragnehmer oder den Ruf anderer Internetbenutzer schädigen oder schädigen können;
- Verstöße gegen unsere Netzwerksicherheit oder Angriffe auf die Netzwerke, Authentifizierungsmaßnahmen, Server oder Geräte anderer Systeme. Dies schließt den Versuch mit ein, die Benutzerauthentifizierung bzw. die Sicherheitsvorkehrungen beliebiger Hosts, Netzwerke oder Benutzerkonten zu umgehen;
- das Versenden von Nachrichten oder Viren, durch die unsere Systeme, die Kommunikationssysteme unserer Unterauftragnehmer oder anderer Kunden bzw. die jedes anderen Dritten geschädigt oder möglicherweise geschädigt werden;
- das Abfangen oder Überwachen von Daten, die nicht für Sie bestimmt sind;
- das bewusste Eingeben von Daten, die Viren, Würmer, Trojaner, Spyware oder anderweitige Schadprogramme enthalten, die dazu gedacht sind, die korrekte Funktionsweise jeglicher Software oder Hardware zu beeinträchtigen.

#### 9. Besondere Pflichten und Haftung des Hauptversicherten

Die mitversicherten Personen können IDP ebenfalls nutzen, soweit diese über 7 Jahre alt sind und mit Ihnen im selben Haushalt leben.

Bitte informieren Sie auch die Mitversicherten über unsere Datenschutzhinweise. Diese gelten auch bei Minderjährigen, deren gesetzlicher Vertreter Sie sind. Sie haben die Mitversicherten auf ihre Pflichten im Rahmen der Nutzung hinzuweisen, insbesondere auf die Sorgfaltspflichten dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Dies gilt insbesondere bei minderjährigen Mitversicherten, die IDP nutzen. Diese haben Sie im notwendigen und erforderlichen Maße auf die Einhaltung unserer Nutzungsbedingungen nach diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu überwachen und entsprechend einzuweisen.

Sie haften uns gegenüber vollumfänglich dafür, dass wir die Daten der Mitversicherten zur Übersendung der E-Mail verwenden dürfen sowie für alle Verletzungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, insbesondere der Sorgfaltspflichten durch die Mitversicherten.

Sie haben keinen Anspruch auf Informationen über die Nutzung von IDP durch die Mitversicherten. Wir können Ihnen aus datenschutzrechtlichen Gründen dazu keinerlei Informationen geben.

#### 10. Haftung

Wir, unsere Vertreter und Erfüllungsgehilfen sowie die für die Erbringung von Leistungen zuständigen Kooperationspartner haften für Leistungen aus oder im Zusammenhang mit IDP nach den folgenden Bestimmungen: Die Haftung ist bei einfacher Fahrlässigkeit auf die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten und dabei auf den typischen vorhersehbaren Schaden begrenzt. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Verpflichtungen, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf.

Wir sind stets bemüht, alle Angaben und Informationen aktuell zu halten. In regelmäßigen Abständen werden alle Inhalte überprüft und ggf. aktualisiert. Trotz sorgfältiger Kontrolle kann es zu Irrtümern bei den Angaben kommen. Wir übernehmen daher keine Haftung und geben auch keine Garantie dafür, dass die dargestellten Inhalte und Angaben aktuell, korrekt und vollständig sind.

Wir leisten keine Gewähr für die vom Kunden in Anspruch genommenen Leistungen der Kooperationspartner. Die Haftung von Europ Assistance für Unrichtigkeit, Unvollständigkeit und sonstige Mängel der Leistungen der Kooperationspartner ist ausgeschlossen. Es wird jegliche Haftung aufgrund eventuell auftretender technischer oder sonstiger Störungen ausgeschlossen. Die Haftung für unverschuldete behördliche Maßnahmen, Arbeitskämpfe, höhere Gewalt, Naturkatastrophen und zufällige Schäden ist ausgeschlossen. Sämtliche Haftungsausschlüsse gelten nicht, wenn Europ Assistance Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorzuwerfen ist, im Fall der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit oder im Fall einer Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.

Datenschutzrechtliche Anspruchsgrundlagen werden von dieser Haftungsregelung nicht erfasst.

#### 11. Rechtswahl und Gerichtsstand

Das anwendbare Recht und der Gerichtsstand richtet sich nach den Bestimmungen des zugrundeliegenden Versicherungsvertrages zur Nutzung des IDP Portals.

#### 12. Sonstiges

Die Leistungen von IDP werden Ihnen unter dem Vorbehalt der Verfügbarkeit angeboten. Wir bemühen uns, unsere Leistungen ohne Störungen zur Verfügung zu stellen. Notwendige Wartungsarbeiten, Weiterentwicklung und/oder andere Störungen können die Nutzungsmöglichkeiten einschränken und/oder zeitweise unterbrechen. Unter Umständen kann es zu Datenverlusten kommen. Die regelmäßige und ordnungsgemäße Sicherung der eigenen Daten obliegt dem Nutzer von IDP.