

Allgemeine Geschäftsbedingungen: *Servicepaket Vorteile und Schutzbrief Hilfe* (Stand 09/2023)

1. Kundenvorteil

Sie und alle im gleichen Haushalt lebenden Familienmitglieder erhalten das *Servicepaket Vorteile* und den *Schutzbrief Hilfe* (Im Folgenden *Vorteile & Hilfe* genannt). *Vorteile & Hilfe* bieten exklusive Gesundheits- und Hilfeleistungen sowie Preisvorteile, Vorteils-services und Sparmöglichkeiten rund um Ihr Leben und die Familie. Die Hilfe- und Sicherheitsleistungen von *Vorteile & Hilfe* können unter einer Rufnummer und 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr in Anspruch genommen werden. Die Serviceleistungen können montags bis freitags von 08:00 Uhr bis 20:00 Uhr in Anspruch genommen werden.

2. Vertragspartner

Vorteile & Hilfe sind Leistungsangebote von M&P, Nikolaus-Dürkopp Str. 14-16, 33602 Bielefeld (Produktgeber). Der Produktgeber behält sich das Recht vor, den Umfang der Dienstleistungen zu aktualisieren und/oder zu reduzieren sowie die Nutzung der Serviceleistungen aus wichtigem Grund zu untersagen.

3. Versicherer – Versicherte – Vertragspartner

Der Versicherer Inter Partner Assistance S.A., Direktion für Deutschland, Bahnhofstraße 19, 82166 Gräfelfing gewährt den Inhabern, von *Servicepaket Vorteile* und *Schutzbrief Hilfe*, Leistungen gemäß den Allgemeinen Versicherungsbedingungen. Versicherte sind die Vertragspartner (im Folgenden Inhaber genannt) von *Vorteile & Hilfe*.

4. Leistungen

Die Leistungen von *Vorteile & Hilfe* werden selbst, sowie von ergänzenden Dienstleistern erbracht und/oder koordiniert. Diese Dienstleister können je nach Markt- und Wettbewerbssituation wechseln. Die Leistungen interner Kooperationspartner bestehen zurzeit aus: 24-Stunden-Service und (Weiterleitung zur) Notrufzentrale, dauerhaft rabattierte Reisebuchungen (ausgenommen sind Bahnfahrkarten, Fähren, Steuern und Linienflugtickets), Ernährungsprogramm, Ticketservice (ausgenommen sind: WM, EM, Bundesliga- und Formel 1-Tickets), Vor-Ort-Service, Vermittlung von ausgewählten Dienstleistungen, Produkt-, Waren-, Ökotecst, Haushaltskostenanalyse, Vermittlung eines Anwalts zu Reiserecht und Verlagsprodukten. Die Inanspruchnahme der Leistungen muss durch das *Vorteile & Hilfe* Servicecenter gebucht werden. Tankgutschein: Bitte sammeln Sie jährlich Ihre Tankquittungen, bis Sie die Belege für 500 Liter oder 500 kWh erreicht haben und senden uns alle Originalbelege zu. Wir erstatten Ihnen, einmal pro Vertragsjahr, den Rabatt von 5 Cent pro Liter oder kWh. Wir weisen darauf hin, dass wir keine Belege zurücksenden. Empfiehlt das *Vorteile & Hilfe* Servicecenter im Rahmen seiner Tätigkeit Fachkräfte für die auszuführenden Aufträge, so erfolgt deren Beauftragung auf Wunsch des Inhabers von *Vorteile & Hilfe*, stets jedoch im Namen und auf Rechnung des Berechtigten, soweit sich aus den nachfolgenden Bestimmungen nichts Abweichendes ergibt. Für die medizinischen Beistandsleistungen und Notfallservices gelten die folgenden Allgemeinen Versicherungsbedingungen von *Vorteile & Hilfe* für Mitglieder mit ständigem Wohnsitz in Deutschland.

5. Sorgfaltspflichten

Die versicherte Person hat zur Vermeidung von Missbrauch dafür Sorge zu tragen, dass ein Dritter keine Kenntnis von den persönlichen Zugangsdaten erhält. Ist der versicherten Person bekannt, dass ein Dritter Kenntnis darüber erhalten hat oder besteht der dringende Verdacht einer derartigen Kenntnisnahme, so ist die versicherte Person verpflichtet, unverzüglich die Zugangsdaten zu ändern oder zu sperren. Zur Gewährleistung eines reibungslosen Ablaufes hat die versicherte Person etwaige Adressänderungen dem Produktgeber über das Servicecenter mitzuteilen.

6. Vertragserweiterungen

Der Produktgeber ist berechtigt, dem Inhaber von *Vorteile & Hilfe* weitere, d. h. über den vorliegenden Grundvertrag hinausgehende, entgeltpflichtige Leistungen anzubieten. In dem Angebot wird der Produktgeber im Einzelnen darstellen, um welche Leistungen es sich handelt und welche Entgelte hierfür anfallen. Der Inhaber *Vorteile & Hilfe* hat jeweils mindestens vier Wochen Zeit, über die Annahme dieses Angebotes zu entscheiden. Erklärt der Inhaber sich jedoch innerhalb der Annahmefrist nicht, gilt dies als Annahme des Angebotes. Der Produktgeber verpflichtet sich, den Inhaber *Vorteile & Hilfe* im Angebot auf diese Folgen seines Schweigens hinzuweisen. Innerhalb der Annahmefrist von mindestens vier Wochen kann der Inhaber die ihm angebotenen Leistungen bereits nutzen (Probezeit). Für die Nutzung des Paketes innerhalb der Probezeit entsteht keine Jahresgebühr, auch nicht, wenn später kein Vertrag zustande kommt. Für kostenpflichtige Leistungen hat der Inhaber die ausgewiesenen Beträge zu entrichten.

7. Gültigkeit und Kündigung

Vorteile & Hilfe ist innerhalb der Probezeit kostenfrei. Die Leistungspakete verlängern sich zu den in der Leistungsurkunde angegebenen Vorteilsbedingungen, wenn Sie nicht innerhalb der Probezeit per vorfrankierter Postkarte oder Fax oder E-Mail oder einem Anruf im Servicecenter gekündigt wird. Nach der kostenlosen Probezeit beträgt die Laufzeit ein Jahr. Der Vertrag kann bis zu Beginn des anschließenden Vertragsjahres jederzeit gekündigt werden. Wird der Vertrag nicht gekündigt, ist das Vertragsverhältnis zunächst für ein Jahr gültig. Erfolgt keine Kündigung, verlängert sich der Vertrag

jeweils um ein Jahr. Sollten Sie mit einer Leistungserbringung unzufrieden sein, können Sie jederzeit kündigen und erhalten anteilig Ihren Beitrag erstattet.

8. Beiträge

8.1. Entgelt, Zahlungen

Entgelte für die Inanspruchnahme externer Leistungen werden - soweit sie über das Servicecenter abgerechnet werden - im Lastschriftverfahren eingezogen. Im Falle des Verzuges werden dem Vertragspartner Verzugszinsen von 2%-Punkten über dem aktuellen Referenzzinssatz der Europäischen Zentralbank berechnet.

8.2. Jahresbeitrag, Verwaltungskostenpauschale

Die Berechnung der Entgelte durch Kooperationspartner gegenüber dem Produktgeber beruht auf der Entwicklung der Intensität von Inanspruchnahme von Leistungen. Für den Fall einer Veränderung der Kostensituation (beispielsweise durch Erhöhung der Einkaufspreise der Lieferanten/ Kooperationspartner und/oder der Mehrwertsteuer und/oder der Intensität von Inanspruchnahme von Leistungen) hat der Produktgeber die Option, bei gültigen Verträgen eine Anpassung der Jahresbeiträge rückwirkend ab dem 01.01. eines Kalenderjahres vorzunehmen (sog. fakultative Klausel). In diesem Fall hat der Inhaber von *Vorteile & Hilfe* ein außerordentliches Kündigungsrecht. Alternativ zur Prämienanpassung mit dauerhafter Gültigkeit ist der Produktgeber berechtigt, eine einmalige Verwaltungskostenpauschale in Höhe von maximal 20% (zzgl. MwSt.) des Jahresbeitrages in Rechnung zu stellen.

9. Datenschutz

Der Produktgeber ist ermächtigt, Daten zur Erbringung der Ihnen geschuldeten Leistungen an Dritte weiterzugeben. Der Produktgeber erhebt personenbezogene Daten zum Zwecke der Vertragserfüllung gem. Artikel 6 DSGVO Abs. 1 lit. b. Die Fristen zur Aufbewahrung vorrangig nach den Regelungen des Handelsgesetzbuches und der Abgabenordnung liegen bei bis zu 10 Jahren.

Sie haben das Recht, von uns darüber Auskunft zu erhalten, welche Ihrer personenbezogenen Daten wir verarbeiten. Sofern diese Informationen nicht (mehr) stimmen sollten, können Sie von uns die Berichtigung der Daten verlangen. Sie haben weiterhin das Recht, die Löschung der Daten oder die Einschränkung der Verarbeitung zu verlangen sowie der Verarbeitung zu widersprechen.

Sie haben das Recht, sich bei der Wahrnehmung Ihrer datenschutzrechtlichen Interessen durch unseren Datenschutzbeauftragten beraten zu lassen und das Recht, sich an den Landesbeauftragten für Datenschutz und Informationsfreiheit zu wenden. Die Kontaktdaten unseres Datenschutzbeauftragten und der für Sie zuständigen Aufsichtsbehörde teilen wir Ihnen im Servicecenter gerne mit.

Allgemeine Versicherungsbedingungen: *Schutzbrief Hilfe*

Stand 09/2023

1. 24-h-Servicecenter

1.1 Voraussetzung für versicherten Anspruch auf die Leistungen ist die Organisation der Hilfeleistung durch den Versicherer und/oder das *Vorteile & Hilfe* Servicecenter. Das Servicecenter steht hierfür an allen Tagen des Jahres rund um die Uhr telefonisch zur Verfügung.

1.2 Ruft die versicherte Person nicht den Versicherer oder das *Vorteile & Hilfe* Servicecenter an, so ist der Versicherer von der Verpflichtung der Kostenübernahme frei, es sei denn, dass die Verletzung weder auf Vorsatz noch auf grober Fahrlässigkeit beruht. Bei grob fahrlässiger Verletzung bleibt der Versicherer insoweit zur Kostenübernahme verpflichtet, als die Verletzung keinen Einfluss auf die Höhe der zu übernehmenden Kosten hat.

1.3 Der Versicherer zahlt die von ihm zu übernehmenden Kosten direkt an den im Leistungsfall beauftragten Dienstleister. Sofern jedoch die vom Versicherer zu übernehmenden Kosten für die Erbringung der Leistungen nicht ausreichen oder die Jahreshöchstleistung überschritten wird, stellt der Dienstleister den darüberhinausgehenden Betrag dem Versicherungsnehmer in Rechnung.

2. Versicherungsfall; versicherte Person

2.1 Ein Versicherungsfall liegt vor, wenn

- die Voraussetzungen für die Erhebung des Anspruchs auf Beistandsleistungen des Versicherers vorliegen und
- der Anspruch auf Beistandsleistungen durch eine versicherte Person im *Vorteile & Hilfe* Servicecenter tatsächlich geltend gemacht wird.

2.2 Versicherungsschutz besteht für das Mitglied sowie seine Familienangehörigen.

Zu diesen zählen folgende Personen, soweit sie mit ihm in häuslicher Gemeinschaft leben:

- sein Ehe- oder Lebenspartner
- die minderjährigen sowie volljährigen,
- unverheirateten Kinder, soweit sie

noch keine erstmalig auf Dauer ausgerichtete Berufstätigkeit ausüben. Alle für den Teilnehmer getroffenen Bestimmungen gelten sinngemäß für den vorgenannten Personenkreis, soweit nichts anderes vereinbart ist. Die versicherte Person kann in Abänderung des §§ 43 ff. VVG Ansprüche in eigenem Namen auch ohne Zustimmung des Versicherungsnehmers beim Versicherer geltend machen. Der versicherten Person kann die eigene Kenntnis oder das eigene Verhalten zugerechnet werden (§ 47VVG).

3. Medizinisch Beistandsleistungen und Notfallservices

3.1 Medikamentenbeschaffung

Hat die anspruchsberechtigte Person seine Brille oder Medikamente vergessen, kontaktiert der Versicherer eine Ansprechperson am Ort des vergessenen Medikaments, lässt dieses abholen und organisiert die Zusendung zur anspruchsberechtigten Person. Die entstehenden Versandkosten zahlt der Versicherer. Eventuell anfallende Kosten für die Beschaffung einer Ersatzbrille zahlt die anspruchsberechtigte Person.

3.2 Kontaktvermittlung

Auf Anfrage der sich im Ausland befindenden anspruchsberechtigten Person benennt der Versicherer einen deutsch- oder englischsprachigen Arzt, soweit am Aufenthaltsort der anspruchsberechtigten Person ein solcher praktiziert. Bei stationärer Behandlung ermittelt der Versicherer die Telefonnummer des Hausarztes und stellt eine Konferenzschaltung her. Des Weiteren übernimmt der Versicherer die Benachrichtigung der Angehörigen, sofern das Mitglied bei unvorhergesehenem Krankenhausaufenthalt keine Gelegenheit dazu hat.

3.3 Vertrauensperson

Befindet sich die anspruchsberechtigte Person in stationärer Behandlung im Ausland und dauert der Krankenhausaufenthalt länger als zehn Tage, organisiert der Versicherer auf Wunsch der anspruchsberechtigten Person die Hin- und Rückreise einer nahestehenden Person. Die Kosten werden von dem Versicherer nicht übernommen.

3.4 Kinder- und Haustierbetreuung

a) Bei einer Krankenseinweisung des versorgenden Elternteils für mindestens 7 aufeinanderfolgende Tage infolge eines am ständigen Wohnsitz erlittenen Unfalles vermittelt der Versicherer während des Krankenhausaufenthaltes eine Aufsichtsperson für die Betreuung seiner Kinder unter 16 Jahren. Für die Betreuung entstehen dem Mitglied für eine Betreuungsdauer von maximal 48 Stunden keine Kosten.

b) organisieren wir innerhalb Deutschlands die Betreuung von Kindern unter 16 Jahren, die in Ihrem Haushalt leben, wenn Sie oder eine andere Person zur Betreuung nicht zur Verfügung stehen so lange, bis sie anderweitig, z. B. durch einen Verwandten übernommen werden kann, längstens jedoch für die Dauer von 48 Stunden. Wir übernehmen die hierdurch entstehenden Kosten bis zu 500,-EUR je Versicherungsfall,

c) organisieren wir innerhalb Deutschlands die Unterbringung und Versorgung von Hunden, Katzen, Hamstern, Meerschweinchen und Kaninchen, die in Ihrem Haushalt leben, wenn Sie oder eine andere Person zur Betreuung nicht zur Verfügung stehen. Die Unterbringung erfolgt in einer Tierpension bzw. in einem Tierheim. Voraussetzung ist in jedem Fall, dass die Tiere dem Beauftragten des Versicherers übergeben werden.

Wir übernehmen die Kosten für die Unterbringung und Versorgung der Tiere bis zu 500,-EUR je Versicherungsfall.

3.5 Haushaltshilfe

Wird die anspruchsberechtigte Person infolge eines am ständigen Wohnsitz erlittenen Unfalles für mindestens sieben aufeinanderfolgende Tage stationär behandelt und keiner der im gleichen Haushalt lebenden Personen ist tatsächlich in der Lage, die Versorgung des betroffenen Haushalts zu übernehmen, vermittelt der Versicherer eine Haushaltshilfe, die für die Dauer von max. drei Tagen für den Inhaber von *Vorteile & Hilfe* kostenfrei ist.

3.6 Informationsservice

Der Versicherer nennt dem Inhaber von *Vorteile & Hilfe* die nächstgelegene Notdienstapotheke oder informiert die anspruchsberechtigte Person über notwendige Schutzimpfungen einer definierten Region. Weiterhin benennt sie nach Möglichkeit spezielle medizinische Einrichtungen wie beispielsweise Rehabilitationskliniken, Krankengymnastikrichtungen, therapeutische oder Rekonvaleszenzzentren sowie speziell qualifizierte Ärzte.

3.7 Dokumentendepot

Das *Vorteile & Hilfe* Servicecenter archiviert auf Wunsch des Versicherungsnehmers Kopien wichtiger Dokumente (maximal 15 DIN-A4-Seiten). Kommen die Originaldokumente abhanden, so stellt das *Vorteile & Hilfe* Servicecenter dem Versicherungsnehmer die archivierten Kopien nach Benachrichtigung unverzüglich per Telefax, Post oder E-Mail zur Verfügung. Außerdem unterstützt das Servicecenter den Versicherungsnehmer bei der Beschaffung von Ersatzdokumenten durch Nennung der zuständigen Behörden und Informationen, welche Unterlagen für die Ausstellung der Ersatzdokumente erforderlich sind.

3.8 Organisatorische Hilfe bei der Kartensperrung

a. Beim Verlust der registrierten Kredit-/ EC- oder sonstigen Zahlungskarten, sowie der registrierten SIM-Karte, leistet der Versicherer der versicherten Person Hilfe bei der telefonischen Kartensperrung.

b. Das *Vorteile & Hilfe* Servicecenter leistet der versicherten Person Hilfe bei der telefonischen Kartensperrung, wenn registrierte Zahlungskarten abhandeln kommen. Das *Vorteile & Hilfe* Servicecenter veranlasst eine Sperrung der Karte im Auftrag des Inhabers von *Vorteile & Hilfe*, sofern dies rechtlich und organisatorisch möglich ist.

c. Das Servicecenter ist bei der Beschaffung von Ersatzkarten behilflich.

d. Der Versicherer leistet nicht für Schäden, die durch missbräuchliche Nutzung durch Verlust bzw. Diebstahl abhanden gekommener Kreditkarten entstehen. Soweit kein vorzügliches oder grob fahrlässiges Verhalten (Ziffer 8) des Karteninhabers vorliegt, übernimmt der Versicherer bei Diebstahl oder Verlust der Kreditkarte den Haftungsbetrag in Höhe von 50,- EUR.

3.9 Notfallbargeld

a) Befindet sich die versicherte Person während einer Auslandsreise durch den Verlust ihrer Reisezahlungsmittel aufgrund von Diebstahl, Raub oder sonstigem Abhandenkommen in einer finanziellen Notlage, vermittelt das Servicecenter oder beauftragte Dritte, z.B. die Inter Partner Assistance S.A., die schnelle Auszahlung von Bargeld an Ihrem Reiseort.

b) Der Versicherer gewährt ein zinsloses Sofortdarlehen von bis zu 1.500,- EUR, sofern dem Versicherer eine schriftliche Schuldanerkenntnis der versicherten Person vorliegt. Der Versicherer trägt die Kosten für Überweisung und Auszahlung bis zu 100,- EUR. Die Auszahlung erfolgt in Landeswährung.

c) Die versicherte Person muss den vorauslagten Kreditbetrag und etwaige Mehrkosten innerhalb von 4 Wochen an den Versicherer zurückerstatten. Wir bitten um Verständnis dafür, dass die Verfügbarkeit dieser Leistung regional und situativ variieren kann.

4. Örtlicher / zeitlicher Geltungsbereich

Für Beistandsleistungen, die während einer Auslandsreise in Anspruch genommen werden können, besteht Anspruch für die ersten 60 Tage dieser Reise. Anspruch besteht hierbei nur für private Auslandsreisen. Anspruch auf Kinderbetreuung und Haushaltshilfe besteht ausschließlich für Fälle, die am ständigen Wohnsitz der anspruchsberechtigten Person in Deutschland eintreten.

5. Ausschlüsse und Leistungskürzungen

Leistung wird grundsätzlich nicht gewährt

a) für Schäden, die durch Aufruhr, Terror, innere Unruhen, Kriegereignisse, Kernenergie, Verfügungen von hoher Hand oder Erdbeben unmittelbar oder mittelbar verursacht worden sind, es sei denn, dass die anspruchsberechtigte Person nachweist, dass der Schaden mit diesen Ereignissen in keinem Zusammenhang steht. Bei inneren Unruhen (Gewalttätigkeiten gegen Personen oder Sachen anlässlich von Zusammenrottung, Krawall oder Tumult) und dagegen ergriffenen Maßnahmen haftet der Versicherer nur, wenn die anspruchsberechtigte Person glaubhaft darlegt, alle zumutbaren Vorkehrungen zur Vermeidung des Schadens getroffen zu haben. Wird eine anspruchsberechtigte Person außerhalb der Bundesrepublik Deutschland von einem dieser Ereignisse überrascht, setzen die Leistungen des Versicherers erst 14 Tage nach erstmaligem Auftreten aus.

b) für Ereignisse, die auf die vorsätzliche Begehung von Straftaten oder den Versuch dazu oder auf schwere Trunkenheit, Drogenkonsum oder Arzneimittelmisbrauch zurückzuführen sind.

c) für Schäden, die bei Beteiligung an Veranstaltungen, bei denen es auf Erzielung einer Höchstgeschwindigkeit ankommt, oder bei den dazugehörigen Übungsfahrten, sowie bei der Teilnahme an offiziellen Mannschaftswettkämpfen (z.B. Fußball, Eishockey o. ä.) oder am Training dazu entstehen.

d) für Schäden, die bei der Ausübung von gefährlichen Sportarten wie Skifahren außerhalb markierter Pisten (es sei denn in Begleitung eines anerkannten Skiführers), Skispringen, Skiflug, Skiakrobatik, Stunting, Ski-Free-Style, Drachenfliegen, Gleitschirmfliegen oder ähnlichen Freizeitbeschäftigungen entstehen.

e) wenn eine Krankheit bzw. Verletzung der anspruchsberechtigten Person, die innerhalb von 6 Wochen vor Reisebeginn aufgetreten ist oder noch vorhanden war, oder eine Schwangerschaft Ursache für den Schaden ist (gilt nur für Leistungen, die aus dem Ausland in Anspruch genommen werden können). Bei vorsätzlicher Verletzung der Obliegenheit gemäß Absatz b) besteht kein Versicherungsschutz. Wird diese Obliegenheit grob fahrlässig verletzt, ist der Versicherer berechtigt, die 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 Schadens noch für die Feststellung oder den Umfang der dem Versicherer obliegenden Leistung ursächlich war. Das gilt nicht, wenn die versicherte Person die Obliegenheit vorsätzlich verletzt hat.

6. Pflichten nach Schadenfall

Die anspruchsberechtigte Person hat bei Eintritt des Schadenfalles

a) diesen unverzüglich unter der Notfallrufnummer anzuzeigen - den Schaden nach Möglichkeit abzuwenden oder zu mindern und dabei die Weisungen des Versicherers zu befolgen

b) dem Versicherer jede zumutbare Untersuchung über Ursache und Höhe des Schadens und über den Umfang seiner Leistungspflicht zu gestatten und jede hierzu dienliche Auskunft (auf Verlangen schriftlich, vollständig und wahrheitsgemäß) zu erteilen und Originalbelege beizufügen

c) dem Versicherer seinen Namen, seine Adresse und seine Mitgliedsnummer mitzuteilen

d) dem Versicherer sämtliche bestehenden Versicherungen mit den jeweiligen Daten wie Name, Adresse, Versicherungsnummer mitzuteilen

e) in allen Fällen, in denen Leistungen nach Erkrankung oder Verletzung geltend gemacht werden, zum Zwecke der Informationseinholung durch den Versicherer den Namen seines Hausarztes zu benennen und die behandelnden Ärzte von ihrer Schweigepflicht zu entbinden

f) für die Anreise einer Vertrauensperson dem Versicherer durch eine schriftliche Bestätigung des Krankenhauses nachzuweisen, bereits zehn Tage im Ausland in stationärer Behandlung zu sein

g) für einen Vorschuss von Krankenhauskosten dem Versicherer für die verauslagten Beträge ein entsprechendes Schuldanerkenntnis abzugeben.

Soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, gilt:

Wird eine dieser Obliegenheiten vorsätzlich verletzt, verliert die versicherte Person den Versicherungsschutz. Bei vorsätzlicher Verletzung einer Obliegenheit ist der Versicherer berechtigt, die Leistung in einem der Schwere des von der versicherten Person verursachten Verschuldens entsprechenden Verhältnis zu kürzen. Weist die versicherte Person nach, dass sie die Obliegenheit nicht vorsätzlich 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 obliegenden Leistung ursächlich war. Das gilt nicht, wenn die versicherte Person die Obliegenheit vorsätzlich 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.

h) Geldbeträge, die der Versicherer für die versicherte Person verauslagt oder ihr nur als Darlehen gegeben hat, muss die versicherte Person unverzüglich nach deren Erstattung durch Dritte, spätestens jedoch innerhalb eines Monats nach Auszahlung an den Versicherer zurückzahlen.

i) Hat die versicherte Person aufgrund der Leistungen des Versicherers Kosten erspart, die sie ohne den Schadeneintritt hätte aufwenden müssen, kann der Versicherer die Leistung um einen Betrag in Höhe dieser Kosten kürzen.

j) Hat die versicherte Person aufgrund desselben Schadensfalles auch Erstattungsansprüche gleichen Inhaltes gegen Dritte, kann sie insgesamt keine Entschädigung verlangen, die ihren Gesamtschaden übersteigt.

7. Haftungsausschluss

7.1. Versicherer: Der Versicherer haftet bei Verletzungen des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit für jede Pflichtverletzung, bei allen übrigen Schäden jedoch nur, wenn ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen eine vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzung zur Last fällt. Der Versicherer haftet nicht in Fällen von höherer Gewalt, etwa wenn die Erbringung der Beistandsleistungen in Folge Streik, Explosion, Aufstand, inneren Unruhen, Freiheitsbeschränkungen, Sabotage,

Terrorismus, Bürgerkrieg, Krieg, Atom oder Kernenergiestrahlungen, Radioaktivität, Erdbeben oder sonstigen Naturkatastrophen verhindert oder verzögert wird.

Empfiehl der Versicherer dem Inhaber von *Vorteile & Hilfe* für den zu erledigenden Auftrag eine externe Fachkraft, ist diese nicht Erfüllungsgehilfe des Versicherers. Letzterer haftet daher nicht für Pflichtverletzungen der Fachkraft, sondern nur für deren sorgfältige Auswahl, wobei der Sorgfaltsmaßstab nach Abs. 1 Satz 1 gilt.

7.2. Servicepaket Vorteile und Schutzbrief Hilfe: Für die externen Leistungen gelten die Vertragsbedingungen der jeweiligen Leistungsanbieter. Diese werden Ihnen auf Anfrage vom *Vorteile & Hilfe* Servicecenter zugesandt. Einwände oder Ansprüche sind unmittelbar beim jeweiligen Leistungsanbieter anzubringen. Die Haftung von *Vorteile & Hilfe* beschränkt sich für externe Leistungen auf die sorgfältige Auswahl der jeweiligen Vertragsunternehmen. Auch insofern haftet *Vorteile & Hilfe* nur, wenn eine Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von *Vorteile & Hilfe* zu einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit führt oder wenn eine vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzung der vorgenannten Personen vorliegt.

8. Obliegenheit

Der Anspruch auf Beistandsleistungen ist ausgeschlossen, wenn die versicherte Person die Voraussetzungen für die Erhebung des Anspruchs auf versicherte Leistungen grob fahrlässig oder vorsätzlich herbeigeführt hat. 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 entsprechenden Verhältnis zu kürzen. Weist die versicherte Person nach, dass sie die Obliegenheit nicht grob fahrlässig verletzt hat, bleibt der Versicherungsschutz bestehen.

9. Ansprüche gegenüber Dritten/Subsidiarität

Ein Anspruch besteht subsidiär zu anderweitig bestehenden Versicherungen. Meldet der Inhaber von *Vorteile & Hilfe* den Schaden dem Versicherer, dann wird dieser insoweit auch in Vorleistung treten.

In diesem Fall geht der Anspruch auf Ersatz des Schadens bzw. auf Versicherungsschutz auf den Versicherer über. Die anspruchsberechtigte Person ist verpflichtet, dem Versicherer sämtliche bestehenden Versicherungen mit den jeweiligen Daten wie Name, Adresse, Versicherungsnummer mitzuteilen.

10. Anwendbares Recht/Gerichtsstand

Auf den Versicherungsschutz findet deutsches Recht Anwendung. Der Gerichtsstand ist Bielefeld.

11. Verfügungsrecht über eigene Ansprüche

Der versicherten Person steht ein selbstständiges Recht zur Geltendmachung eigener Ansprüche beim Versicherer zu.

12. Kenntnis und Verhalten der versicherten Person

Es wird darauf hingewiesen, dass Kenntnis oder das Verhalten der versicherten Person berücksichtigt werden können, wenn nach den Versicherungsbedingungen oder den gesetzlichen Vorschriften die Kenntnis oder das Verhalten der versicherten Person von Bedeutung sind (§ 47 VVG).

13. Reklamationen

Wenn Sie mit der Betreuung der externen Kooperationspartner nicht zufrieden sind oder Meinungsverschiedenheiten bei der Vertragsabwicklung auftreten, können Sie sich direkt an das *Vorteile & Hilfe* Servicecenter wenden.