

## Informationen über den Versicherer

### 1 Wer sind wir ist Ihr Vertragspartner?

**ERGO Direkt Versicherung AG,**  
**Karl-Martell-Str. 60,**  
**90344 Nürnberg,**  
gesetzlich vertreten durch den Vorstand:  
**Dr. Sebastian Rapsch (Vorsitzender),**  
**Ursula Clara Deschka.**  
Eingetragen beim Amtsgericht Fürth, unter der  
Handelsregisternummer HRB 2934.

Unsere Hauptgeschäftstätigkeit ist das Betreiben von Kfz-,  
Haftpflicht-, Sach- und Unfallversicherungen.

### 2 An wen können Sie sich im Versicherungsfall wenden?

Im Versicherungsfall und bei Fragen oder Mitteilungen zu  
Ihrem Vertrag wenden Sie sich direkt an unseren  
**Schaden- und Kundenservice:**  
E-Mail: [kontakt@innosure.me](mailto:kontakt@innosure.me)

## Informationen über die Leistung Bedingungen für den INTERNET-SCHUTZBRIEF nach Tarif ISB

### 3 Was ist versichert?

Der **INTERNET-SCHUTZBRIEF** sichert Sie und Ihre  
Familie in vielen Fällen der Internetkriminalität ab. Er bie-  
tet zusätzlich Schutz bei Skimming-Betrug und Einkäufen  
von Waren im Internet.

**Versichert ist der unmittelbare Vermögensschaden,** der  
Ihnen durch missbräuchliche Verfügungen unberechtigter  
Dritter entsteht und nicht anderweitig erstattet wird.

Wir ersetzen Ihnen den entstandenen Vermögensschaden  
bis zu einer **Höchstentschädigung von insgesamt 15.000  
Euro im Versicherungsjahr** (*Versicherungssumme*).

Beim Käuferschutz leisten wir eine Entschädigung von **ins-  
gesamt 3.000 Euro** im Versicherungsjahr.

Wir ersetzen Ihnen den entstandenen Schaden bei miss-  
bräuchlicher Verfügung von Online-Gutscheinen bzw. Bon-  
ussystemen bis zu einer Höchstentschädigung von **insge-  
samt 500 Euro** im Versicherungsjahr.

Der Versicherungsschutz besteht weltweit.

#### Versicherungsschutz besteht in folgenden Fällen:

#### (1) **Schutz bei Missbrauch von Kredit- und Bankkar- ten mit Zahlfunktion im Internet.**

Versicherungsschutz besteht, wenn die Daten Ihrer  
Kredit- oder Bankkarte durch unberechtigte Dritte im  
Internet erlangt wurden und zur Bezahlung im Internet  
verwendet werden. Kein Versicherungsschutz besteht,  
wenn der Schaden durch Verlust der Kredit- oder  
Bankkarte entstanden ist.

*Unsere Leistungen finden Sie in Ziffer 6.1*

#### (2) **Schutz beim Online- und E-Mail-Banking vor In- ternetkriminalität,** u.a. durch Phishing, Pharming und Hacking.

Versicherungsschutz besteht insbesondere, wenn

- Ihre Zugangs- und Identifikationsdaten mittels ge-  
fälschter E-Mails oder Webseiten ausspioniert werden  
(*Phishing*).
- Sie auf eine gefälschte Webseite weitergeleitet und  
aufgefordert werden, vertrauliche Zugangs- und Iden-  
tifikationsdaten (z.B. PIN und TAN) einzugeben  
(*Pharming*).
- ein unberechtigter Dritter sich Zugang zu Computer-  
dateien verschafft und dadurch eine missbräuchliche  
Vermögensverfügung vorgenommen wird (*Hacking*).  
*Unsere Leistungen finden Sie in Ziffer 6.1*

#### (3) **Schutz bei Skimming-Betrug.**

Der Magnetstreifen Ihrer Geldkarte wird ausgelesen  
und Ihre PIN-Eingabe ausspioniert, z.B. durch Mani-  
pulation des Kartenschlitzes an Geldautomaten (*Skim-  
ming*). Versicherungsschutz besteht, wenn mit Hilfe  
dieser Daten eine Zweitkarte angefertigt wird und  
dadurch eine unberechtigte Abhebung von Ihrem  
Konto erfolgt.

*Unsere Leistungen finden Sie in Ziffer 6.1*

#### (4) **Schutz bei widerrechtlicher Verwendung Ihrer Online-Kundenkonten, wenn dadurch Ihr Bank- konto unmittelbar belastet wird.**

*Unsere Leistungen finden Sie in Ziffer 6.1*

#### (5) **Schutz bei missbräuchlichen Eingriffen in Online- Bezahlsysteme (z.B. E-Payment) und in Mobile-Be- zahlsysteme (z.B. NFC).**

*Unsere Leistungen finden Sie in Ziffer 6.1*

#### (6) **Schutz bei missbräuchlicher Verfügung über Ihre Online-Gutscheine (z.B. von Internet-Versandhäu- sern) und Bonussysteme (z.B. WEB.Cents und Pay- back).**

*Unsere Leistungen finden Sie in Ziffer 6.2*

#### (7) **Käuferschutz bei Nichtlieferung im Internet be- stellter Waren.**

Sie haben im Internet eine Ware von einem Verkäufer  
mit Geschäfts- bzw. Wohnsitz innerhalb der EU be-  
stellt und bezahlt. Versicherungsschutz besteht bei  
Nichtlieferung der Ware und fehlender Rückzahlung  
des Kaufpreises.

*Unsere Leistungen finden Sie in Ziffer 6.3*

### 4 Wer ist versichert?

**Versicherungsfähig sind** nur natürliche Personen mit  
Hauptwohnsitz in Deutschland. Versichert sind Sie als Ver-  
sicherungsnehmer. Zusätzlich sind folgende in Ihrem Haus-  
halt lebenden Familienangehörigen versichert (*mitversi-  
cherte Personen*):

- Ihr Ehegatte bzw. Ihr Lebenspartner.
- Ihre Kinder und die Kinder Ihres Lebenspartners.  
Zu den Kindern zählen auch Stief-, Adoptiv- und Pflie-  
gekinder.
- Ihre Eltern bzw. die Eltern Ihres Lebenspartners.

### 5 Welche Konten und Karten sind versichert?

Versichert sind Konto- und Kartenverbindungen, die zu  
Geldinstituten und sonstigen Vertragspartnern (z.B. von  
Bezahlsystemen) in Deutschland unterhalten werden.

## 6 Welche Leistungen erhalten Sie?

Wir ersetzen Ihren entstandenen Vermögensschaden. Dies gilt nur, soweit nicht das kontoführende Geldinstitut bzw. sonstige Vertragspartner (z.B. Versicherer, Verkäufer, Bezahlsysteme) diesen Schaden erstatten.

**Unsere Leistungen sind für alle Versicherungsfälle**, die innerhalb eines Versicherungsjahres eintreten, auf eine Gesamtschadenssumme von **maximal 15.000 Euro** begrenzt (*Versicherungssumme*).

### 6.1 Leistungen bei missbräuchlicher Verwendung von Kunden- und Kontodaten durch Internetkriminalität (z.B. Phishing, Pharming, Hacking) oder Skimming

Wir ersetzen den bei Ihnen hierdurch entstanden Vermögensschaden unter folgenden Voraussetzungen:

- Sie haben Ihr kontoführendes Geldinstitut bzw. den anderweitigen Vertragspartner aufgefordert den Vermögensschaden zu erstatten.
- Sie erhalten eine (teilweise oder vollständige) Ablehnung durch das kontoführende Geldinstitut bzw. durch den anderweitigen (Karten-)Vertragspartner.
- Diese Ablehnung haben Sie uns vorgelegt.

### 6.2 Leistungen bei missbräuchlicher Verwendung von Online-Gutscheinen und Bonussystemen

Wir ersetzen den bei Ihnen hierdurch entstanden Vermögensschaden unter folgenden Voraussetzungen:

- Der Gutschein/ Bonus muss bereits auf Ihrem Online-Kundenkonto hinterlegt worden sein.
- Der Gutschein/ Bonus wurde von einem unberechtigten Dritten verwendet.
- Der Gutschein/ Bonus wird Ihnen nicht erneut gutgeschrieben.

### 6.3 Leistungen bei Nichtlieferung im Internet bestellter Waren von Verkäufern mit Geschäfts- bzw. Wohnsitz innerhalb der EU (Käuferschutz)

Versicherungsschutz besteht, wenn Sie als Käufer eine Ware privat im Internet gekauft und bezahlt haben, diese jedoch nicht erhalten (Käuferschutz).

**Im Versicherungsfall gilt eine Selbstbeteiligung** von 10 Prozent - mindestens jedoch 50 Euro - des Kaufpreises der Ware. Diesen Selbstbehalt ziehen wir Ihnen bei jedem Versicherungsfall von Ihrer Entschädigung ab.

#### Voraussetzungen für den Käuferschutz:

- Der Kaufvertrag muss im Internet zustande gekommen sein, während der Versicherungsschutz bestand.
- Sie haben eine Ware zum privaten Gebrauch ausschließlich unter Verwendung des Internets erworben und bezahlt (Onlinekauf).
- Die bestellte Ware wurde (mindestens 14 Tage nach dem vereinbarten Liefertermin) nicht geliefert.
- Sie haben Kontakt mit dem Verkäufer aufgenommen und ihn zur Lieferung - mit einer Frist von 14 Tagen - aufgefordert. Dies kann schriftlich, per E-Mail oder Fax erfolgt sein.
- Der Verkäufer kommt seiner Verpflichtung zur Lieferung der Ware nach Fristablauf nicht nach.
- Sie haben den Verkäufer erfolglos zur Rückzahlung des Kaufpreises mit einer Frist von weiteren 14 Tagen aufgefordert. Dies kann schriftlich, per E-Mail oder Fax erfolgt sein.

#### Folgende Waren sind nicht versichert:

- Waren, die über Portale angeboten werden, bei denen nur die Kaufanbahnung online erfolgt (z.B. Kleinanzeigen und Inserate).
- Dienstleistungen (z.B. Internet-, Strom- und Gasverträge), Downloads, verderbliche Waren, Tiere, Kraftfahrzeuge.

- Sittenwidrige und illegale Geschäfte, über das Darknet bestellte Waren, Kapitalgeschäfte (z.B. Bargeld, Wertpapiere), Spekulationsgeschäfte.

## 7 Was ist nicht versichert?

### Kein Versicherungsschutz besteht für:

- Schäden, die Sie oder eine mitversicherte Person vorsätzlich oder in betrügerischer Absicht herbeigeführt haben.
- Folgeschäden aufgrund einer missbräuchlichen Verfügung (z.B. entgangener Gewinn, Zinsverlust, Kosten der Rechtsverfolgung).
- Verlust von Bargeld oder elektronisch gespeichertem Geld sowie Kredit- und Bankkarten bzw. Schäden, die aufgrund dieses Verlusts eintreten.
- Schäden, die Ihnen oder einer anderen mitversicherten Person durch die missbräuchliche Verfügung einer anderen mitversicherten Person entstanden sind. Dies gilt auch für Schäden, die einer mitversicherten Person durch die missbräuchliche Verfügung durch Sie entstanden sind.
- Missbräuchliche Verwendung von Zugangsdaten im Zusammenhang mit Spielen, Wetten oder virtuellen Geldeinheiten (z.B. Bitcoins).
- Schäden, soweit diese aus anderen Versicherungsverträgen (z.B. Hausratversicherung) oder von Ihnen eingebundene Dienstleister (z.B. Online-Bezahlsysteme, Online-Treuhänder) ersetzt werden.
- Schäden, die im Zusammenhang mit einer beruflichen oder gewerblichen Tätigkeit stehen.
- Schäden, die aus einem Schadenereignis vor Beginn des Versicherungsschutzes resultieren.
- Schäden durch Krieg und kriegsähnliche Ereignisse (z.B. Bürgerkrieg, Revolution, Rebellion, innere Unruhen sowie Cyberwar und Cyberterrorismus).

## 8 Wie werden die Leistungen erbracht?

Die Leistungen erbringen wir an Sie als Versicherungsnehmer. Die Leistungen sind fällig, sobald unsere Leistungsprüfung abgeschlossen ist.

Im Käuferschutz ziehen wir die vereinbarte Selbstbeteiligung in Höhe von 10 Prozent - mindestens jedoch 50 Euro - des Kaufpreises der Ware bei jedem Versicherungsfall von Ihrer Entschädigung ab.

## 9 Welcher Beitrag ist zu zahlen? Was müssen Sie bei der Beitragszahlung beachten?

**Der zu zahlende Einmalbeitrag in Höhe von 6,90 Euro** wird sofort mit Zustandekommen des Vertrags fällig. Der in Rechnung gestellte Beitrag enthält die Versicherungssteuer, in der jeweils vom Gesetzgeber bestimmten Höhe.

**Im Lastschriftverfahren** müssen Sie sicherstellen, dass der Beitrag zum Fälligkeitstag eingezogen werden kann und der berechtigten Einziehung nicht widersprochen wird. Konnte der Beitrag ohne Ihr Verschulden nicht eingezogen werden, ist die Zahlung rechtzeitig, wenn sie unverzüglich nach unserer in Textform erteilten Zahlungsaufforderung erfolgt. Dies gilt nicht, wenn die Bank den Einzug mangels Kontodeckung nicht durchgeführt hätte.

**Bei verspäteter Beitragszahlung gilt:** Wird der vereinbarte Einmalbeitrag nicht rechtzeitig gezahlt, können wir, solange der Beitrag unbezahlt ist, vom Vertrag zurücktreten. Unser Rücktrittsrecht ist ausgeschlossen, wenn Sie die Nichtzahlung des Beitrags nicht zu vertreten haben. Dies müssen Sie nachweisen.

**Ist der Beitrag unbezahlt und der Versicherungsfall tritt ein, gilt:** Wir sind nicht zur Leistung verpflichtet. Unsere Leistungspflicht besteht jedoch, wenn Sie die Nichtzahlung nachweislich nicht zu vertreten haben.

Nur soweit ein Anspruch von Ihnen gegen uns anerkannt oder rechtskräftig festgestellt ist, können Sie mit diesem gegen unsere Beitragsforderung aufrechnen.

#### 10 Welche Nebenkosten fallen zusätzlich zum Beitrag an?

Beim Vertragsschluss und während der Vertragslaufzeit fallen bei uns keine Kosten an.

#### 11 Wann beginnt der Versicherungsschutz?

**Der Versicherungsschutz beginnt** zu dem in Ihrem Versicherungsschein angegebenen Beginn. Allerdings entfällt unsere Leistungspflicht bei nicht rechtzeitiger Beitragszahlung.

#### 12 Was ist vor bzw. nach Eintritt des Versicherungsfalls zu beachten?

##### 12.1 Ihre Obliegenheit vor Eintritt des Versicherungsfalls:

Sie müssen – sofern möglich – auf Ihren internetfähigen Endgeräten immer eine aktuelle Sicherheitssoftware (Antivirensoftware) und Firewall verwenden. Führen Sie Sicherheitsupdates regelmäßig und zeitnah aus.

##### 12.2 Ihre Obliegenheiten nach Eintritt des Versicherungsfalls:

Ohne Ihre Mitwirkung können wir einen Leistungsfall nicht prüfen. Bitte beachten Sie folgende Obliegenheiten (notwendige Mitwirkung):

Sie müssen einen Vermögensschaden unverzüglich, spätestens innerhalb von 14 Tagen, bei uns melden.

Schäden durch strafbare Handlungen haben Sie unverzüglich bei einer Polizeidienststelle anzuzeigen.

Sie müssen uns jede Auskunft erteilen und alle Nachweise einreichen, die zur Feststellung des Versicherungsfalls und zur Leistungsprüfung erforderlich sind. Das sind insbesondere folgende Nachweise:

- Eine Erklärung des kontoführenden Geldinstituts oder sonstigen Vertragspartners, mit der die Übernahme des Schadens ganz oder teilweise abgelehnt wurde.
- Die Bestätigung der Strafanzeige.
- Sonstige Korrespondenz mit Internetverkäufern und anderen Vertragspartnern sowie deren Kontaktdaten.

Sie haben nach Möglichkeit für die Minderung des Schadens zu sorgen. Das bedeutet insbesondere:

- Nach Bekanntwerden eines Schadens müssen Sie das kontoführende Geldinstitut unverzüglich darüber informieren. Die Sperrung des betroffenen Kontos bzw. der betroffenen Kreditkarte müssen Sie ebenfalls veranlassen. Dies gilt auch für Konten bei sonstigen Vertragspartnern (z.B. Bezahlsysteme, Online-Kundenkonten).
- Sie haben uns bei der Durchsetzung der Ansprüche gegenüber Dritten zu unterstützen und hierfür alle erforderlichen Unterlagen auszuhändigen.

##### 12.3 Wird eine dieser vor und nach Eintritt des Versicherungsfalls bestehenden Obliegenheiten verletzt, können sich erhebliche rechtliche Nachteile ergeben.

Dabei gilt: Erfolgt die Obliegenheitsverletzung vorsätzlich, geht der Leistungsanspruch verloren.

Bei grob fahrlässiger Verletzung können wir die Leistung kürzen. Diese Kürzung richtet sich im Verhältnis nach der Schwere Ihres Verschuldens. Die Kürzung kann bis zur vollständigen Leistungsfreiheit führen. Wird die Obliegenheit nachweislich nicht grob fahrlässig verletzt, bleibt der Leistungsanspruch bestehen. Ist die Obliegenheitsverletzung weder für Eintritt oder Feststellung des Versicherungsfalls noch für Feststellung oder Umfang unserer Leistungspflicht ursächlich, leisten wir. Dies müssen Sie uns nachweisen. Wir leisten auch, wenn wir Sie nicht durch

eine gesonderte Mitteilung in Textform auf diese Rechtsfolgen hingewiesen haben. Bei arglistiger Obliegenheitsverletzung verlieren Sie den Leistungsanspruch in jedem Fall.

#### 13 Wie lange läuft Ihr Vertrag?

**Die Laufzeit Ihres Vertrags beträgt ein Jahr.**

Der Vertrag endet mit Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit, ohne dass es einer Kündigung bedarf.

#### 14 Können Sie Ihren Vertrag vorzeitig beenden?

Für Ihren Vertrag besteht kein ordentliches Kündigungsrecht. Nach Eintritt des Versicherungsfalls können Sie oder wir den Vertrag in Textform kündigen. Die Kündigung muss Ihnen oder uns spätestens einen Monat nach Auszahlung oder Ablehnung der Leistung zugegangen sein.

Der Vertrag endet, wenn Sie keinen Wohnsitz mehr in der Bundesrepublik Deutschland haben.

#### 15 Was gilt für Mitteilungen?

Ihre den Vertrag betreffenden Mitteilungen können mündlich oder in Textform erfolgen, sofern keine andere Vereinbarung getroffen wurde. Wenden Sie sich mit allen Fragen und Mitteilungen an unseren **Kundenservice**.

#### 16 Können Sie Ihren Antrag / Vertrag widerrufen?

##### Widerrufsbelehrung

##### Widerrufsrecht:

Sie können Ihre Vertrags-Erklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen in Textform (z. B. Brief, Fax, E-Mail) widerrufen. Die Frist beginnt, nachdem Sie den Versicherungs-Schein, die Vertrags-Bestimmungen einschließlich der Allgemeinen Versicherungs-Bedingungen, die weiteren Informationen nach § 7 Abs. 1 und 2 des Versicherungs-Vertragsgesetzes in Verbindung mit den §§ 1 bis 4 der VVG-Informationspflichtenverordnung und diese Belehrung jeweils in Textform erhalten haben, jedoch nicht vor Erfüllung unserer Pflichten gemäß § 312i Absatz 1 Satz 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs in Verbindung mit Artikel 246c des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs. Der Widerruf ist zu richten an:

**ERGO Direkt Versicherung AG**  
**Karl-Martell-Str. 60, 90344 Nürnberg**  
**Telefax: 0911/148 1534**  
**E-Mail: kontakt@innosure.me**

##### Widerrufsfolgen:

Im Falle eines wirksamen Widerrufs endet der Versicherungsschutz und wir erstatten Ihnen den auf die Zeit nach Zugang des Widerrufs entfallenden Teil der Prämien, wenn Sie zugestimmt haben, dass der Versicherungsschutz vor dem Ende der Widerrufsfrist beginnt. Den Teil der Prämie, der auf die Zeit bis zum Zugang des Widerrufs entfällt, dürfen wir in diesem Fall einbehalten; dabei handelt es sich um den anteiligen sich aus den Vertrags-Unterlagen ergebenden Betrag. Die Erstattung zurückzuzahlender Beträge erfolgt unverzüglich, spätestens 30 Tage nach Zugang des Widerrufs. Beginnt der Versicherungsschutz nicht vor dem Ende der Widerrufsfrist, hat der wirksame Widerruf zur Folge, dass empfangene Leistungen zurückzugewähren und gezogene Nutzungen (z. B. Zinsen) herauszugeben sind.

##### Besondere Hinweise:

Ihr Widerrufsrecht erlischt, wenn der Vertrag auf Ihren ausdrücklichen Wunsch sowohl von Ihnen als auch von uns vollständig erfüllt ist, bevor Sie Ihr Widerrufsrecht ausgeübt haben.

##### Ende der Widerrufsbelehrung

**17 Welches Recht gilt und welches Gericht ist zuständig?  
Welche Sprache findet Anwendung?**

Für Ihren Vertrag gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

Klagen aus dem Vertrag gegen uns können Sie an das für Ihren Wohnsitz oder unseren Sitz zuständige Gericht richten. Für Klagen gegen Sie ist das Gericht Ihres Wohnsitzes zuständig. Verlegen Sie Ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt in einen Staat außerhalb der Europäischen Union oder eines Vertragsstaats des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum, ist ausschließlich das für unseren Sitz zuständige Gericht in Deutschland zuständig. Die Vertragssprache ist deutsch.

**18 Wann verjähren Ihre Ansprüche?**

Die Ansprüche verjähren regelmäßig in drei Jahren. Die Fristberechnung richtet sich nach den Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuches.

**19 Wo können Sie sich beschweren bzw. eine außergerichtliche Streitschlichtung beanspruchen?**

Wir sind Mitglied im Verein Versicherungsombudsmann e.V. Dies ist eine unabhängige und für Sie, als Verbraucher, kostenfrei arbeitende Schlichtungsstelle. Bei Schwierigkeiten aus dem Vertrag bzw. aus der Vermittlung oder Anbahnung Ihres Vertrags können Sie sich daher an den Versicherungsombudsmann wenden. Dies können Sie schriftlich, telefonisch oder auch per E-Mail tun. Die Kontaktdaten lauten:

Versicherungsombudsmann e.V., Postfach 080632, 10006 Berlin, [www.versicherungsombudsmann.de](http://www.versicherungsombudsmann.de),  
Tel. Nr.: 0800 3696000, Fax-Nr.: 0800 3699000,  
E-Mail: [beschwerde@versicherungsombudsmann.de](mailto:beschwerde@versicherungsombudsmann.de).

Wenn Sie als Verbraucher diesen Vertrag auf elektronischem Weg (z.B. über eine Website oder per E-Mail) geschlossen haben, können Sie sich bei Beschwerden auch online an die Plattform zur Online-Streitbeilegung wenden. Der Link lautet: [ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr).

Unabhängig davon, ob Sie sich an eine außergerichtliche Schlichtungsstelle wenden, steht Ihnen der Weg zu den ordentlichen Gerichten frei.

Wir unterstehen der Aufsicht der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht – Bereich Versicherungen – Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn.

Bei Schwierigkeiten aus dem Vertrag bzw. aus der Vermittlung oder Anbahnung Ihres Vertrages können Sie sich auch dort beschweren.