Wertsachenschutzbrief Comfort

ALLGEMEINE VERSICHERUNGSBEDINGUNGEN FÜR DEN WERTSACHENSCHUTZBRIEF COMFORT UND VERBRAUCHERINFORMATION

(VB-Wertsachenschutzbrief ComfortCFG-V 11.17-3 (D)) 01.12.2022

Inhaltsverzeichnis

INHALTSVERZEICHNIS 2

A) ALLGEMEINE REGELUNGEN 3

B) VERSICHERUNGSSCHUTZ 7

I. SCHLÜSSEL SCHUTZBRIEF 7

II. KARTENSCHUTZ 8

III. HANDYSCHUTZ 10

C) BESCHWERDEVERFAHREN 14

Wertsachenschutzbrief Comfort

A) Allgemeine Regelungen

§ 1 Wer ist versicherbar?

Sie sind versicherbar,

- wenn Sie bei Abschluss des Wertsachenschutzbriefes einen Kreditvertrag über den Kreditrahmen mit Kreditkarte (nachfolgend „Kreditkartenvertrag“ genannt) mit der BNP Paribas S. A. Niederlassung Deutschland unter dem Markennamen Consors Finanz (im Folgenden: Consors Finanz) abgeschlossen haben.
- wenn Sie mindestens 18 Jahre alt sind.
- wenn Sie Ihren Wohnsitz und dauerhaften Aufenthalt in der Bundesrepublik Deutschland haben.

§ 2 Wie kommt der Vertrag zustande?

Der Vertrag kommt durch Ihren Antrag auf Versicherungsschutz und die Annahme des Antrags durch uns zustande. Danach erhalten Sie Ihren Versicherungsschein. Der Versicherungsschutz kommt jedoch nicht zustande, wenn der abzusichernde Kreditvertrag nicht vereinbart wurde. In diesem Fall werden schon gezahlte Prämien zurückerstattet.

§ 3 Wann und wie können Sie den Versicherungsschutz widerrufen?

Alle Informationen rund um Ihr Recht auf Widerruf finden Sie in Ihrem Versicherungsschein.

§ 4 Wann beginnt Ihre Versicherung und Ihr Versicherungsschutz?

Die Versicherung beginnt zum im Versicherungsschein genannten Termin, frühestens jedoch mit Unterzeichnung des Kreditkartenvertrages.

§ 5 Wann endet Ihre Versicherung und Ihr Versicherungsschutz?

Die Versicherung und der Versicherungsschutz enden,

- **wenn die Versicherung gemäß § 16 gekündigt wird.**
- **wenn Sie Ihren Wohnsitz und dauerhaften Aufenthalt nicht mehr in der Bundesrepublik Deutschland haben.**

§ 6 Wer gewährt Ihnen Versicherungsschutz?

Versicherer ist die Cardif Allgemeine Versicherung Zweigniederlassung für Deutschland der Cardif-Assurances Risques Divers S. A., (Amtsgericht Stuttgart, HRB 181 73), Dieselstraße 5, 70839 Gerlingen, Hauptbevollmächtigter: Nicolas Pöltl. Hauptsitz der Cardif-Assurances Risques Divers S. A., einer Aktiengesellschaft nach französischem Recht, ist 1, boulevard Haussmann, 75009 Paris, Frankreich, Registergericht R.C.S. Paris B 308 896 547, Vertretungsberechtigte: Pauline Leclerc-Glorieux (Generaldirektorin und Mitglied des Verwaltungsrates); Vorsitzender des Verwaltungsrates: Renaud Dumora.

§ 7 Was ist die Hauptgeschäftstätigkeit der Versicherer?

Die Hauptgeschäftstätigkeit der Cardif Allgemeine Versicherung Zweigniederlassung für Deutschland der Cardif-Assurances Risques Divers S. A., Paris, besteht im Schaden-, Sach- und Unfallversicherungsgeschäft.

§ 8 Welche Aufsichtsbehörde ist zuständig? Wo können Sie sich beschweren?

- Die Cardif Allgemeine Versicherung Zweigniederlassung für Deutschland der Cardif-Assurances Risques Divers S. A. unterliegt als deutsche Zweigniederlassung hinsichtlich der Aufsicht der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) und der französischen Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution.
- Eine Beschwerde können Sie direkt an die folgenden Aufsichtsbehörden richten:
  - Versicherungsaufsicht in Deutschland: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) -Bereich Versicherungen-, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn
  - Versicherungsaufsicht in Frankreich: Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, Frankreich.

- Eine Beschwerde können Sie darüber hinaus an Cardif oder an nachfolgende Verbraucherschlichtungsstelle richten:
  - Cardif Allgemeine Versicherung, Cardif Lebensversicherung, beide: Dieselstraße 5, 70839 Gerlingen, 70499 Stuttgart, Telefonnummer. +49 7156/1652-423 (montags bis freitags 8.00 bis 18.00 Uhr), Faxnummer +49 7156/1652-525, E-Mail: beschwerde@cardif.de
  - Versicherungsombudsmann e.V., Postfach 08 06 32, 10006 Berlin, www.versicherungsombudsmann.de, beschwerde@versicherungsombudsmann.de
  - Cardif wird an einem Streitbeilegungsverfahren vor dem Versicherungsombudsmann teilnehmen.
- Sie haben außerdem das Recht bei Gericht gegen uns zu klagen.

§ 9 Wie können Sie zu uns Kontakt aufnehmen?
Sie können sich per E-Mail, Telefon oder Post an uns wenden.
Wenn Sie uns Post senden möchten, verwenden Sie bitte die folgende Anschrift: Cardif Allgemeine Versicherung, Dieselstraße 5, 70839 Gerlingen. Telefonisch erreichen Sie uns unter +49 7156/1652-0. Eine E-Mail senden Sie bitte an info@cardif.com.

§ 10 Welchem Garantiefonds gehören die Versicherer an?
Die Cardif-Assurances Risques Divers S. A. gehört keiner Insolvenzsicherungseinrichtung an. Eine Insolvenzsicherungseinrichtung für Sachversicherungen gibt es weder in Frankreich noch in Deutschland.

§ 11 Wie hoch ist der Gesamtpreis des Versicherungsschutzes?
Die jeweilige Höhe Ihrer Prämie können Sie dem Antrag und dem Versicherungsschein entnehmen. Dort weisen wir auch die zurzeit gültige Versicherungssteuer aus.

§ 12 Wie erfolgt Ihre Prämienzahlung und was ist zu beachten?
- Die Prämien müssen Sie jährlich zahlen.
- Die erste Prämie (Einlösungsprämie) müssen Sie unverzüglich nach Abschluss der Versicherung zahlen. Sie müssen diese nicht vor dem mit Ihnen vereinbarten Beginn zahlen. Den Beginn der Versicherung finden Sie in Ihrem Versicherungsschein. Alle weiteren Prämien (Folgeprämien) müssen Sie jeweils zu Beginn der vereinbarten Versicherungsperiode zahlen. Die Versicherungsperiode umfasst entsprechend der Zahlungsweise ein Jahr.
- Sie haben die Prämie rechtzeitig gezahlt, wenn die Prämie zum vereinbarten Termin bei uns eingeht. Wenn Sie uns ermächtigt haben die Prämien einzuziehen, gilt die Zahlung in folgendem Fall als rechtzeitig:
  - Die Prämie konnten wir am Fälligkeitstag einziehen und
  - Sie haben einer berechtigten Einziehung nicht widersprochen.

  Konnten wir die fällige Prämie ohne Ihr Verschulden nicht einziehen, kann eine Zahlung dennoch noch rechtzeitig sein. Das ist der Fall, wenn sie unverzüglich nach unserer Zahlungsaufforderung erfolgt.
- Die Teilnahme am Lastschriftverfahren ist Voraussetzung für den Abschluss und die Aufrechterhaltung des Versicherungsschutzes.
- Sie müssen die Prämien auf Ihre Gefahr zahlen. Ebenso müssen Sie die Prämien auf Ihre Kosten zahlen.
- Bei Fälligkeit einer Versicherungsleistung werden wir etwaige Prämienrückstände verrechnen.

§ 13 Was geschieht, wenn Sie eine Prämie nicht rechtzeitig zahlen?
Erste Prämie
- Wenn Sie die erste Prämie nicht rechtzeitig zahlen, dürfen wir vom Vertrag zurücktreten. Den Rücktritt behalten wir uns bis zur Zahlung vor. Wir können nicht zurücktreten, wenn Sie das Ausbleiben der Zahlung nicht zu vertreten haben. Dies müssen Sie uns nachweisen.

- Haben Sie die erste Prämie bei Eintritt des Versicherungsfalles noch nicht gezahlt, müssen wir nicht leisten. Dies gilt jedoch nur, wenn wir Sie auf diese Rechtsfolge hingewiesen haben. Den Hinweis erbringen wir durch gesonderte Mitteilung in Textform. Diesen können wir auch durch einen auffälligen Hinweis im Versicherungsschein erbringen. Unsere Pflicht zu leisten bleibt bestehen, wenn Sie das Ausbleiben der Zahlung nicht zu vertreten haben. Das müssen Sie uns nachweisen.

Folgeprämie

- Zahlen Sie eine Folgeprämie nicht rechtzeitig, können wir Ihnen auf Ihre Kosten in Textform eine Zahlungsfrist setzen. Die Zahlungsfrist muss mindestens zwei Wochen betragen.
- Der Versicherungsschutz entfällt für einen Versicherungsfall, der nach Ablauf der gesetzten Frist eintritt. Dies gilt jedoch nur, wenn Sie bei Eintritt des Versicherungsfalls noch nicht gezahlt haben. Voraussetzung ist, dass wir Sie bereits mit dem Setzen der Frist auf diese Rechtsfolge hingewiesen haben.
- Nach Ablauf der gesetzten Zahlungsfrist können wir den Vertrag fristlos kündigen. Dies gilt jedoch nur, wenn Sie die Prämien, Zinsen oder Kosten dann noch nicht gezahlt haben. Voraussetzung ist, dass wir Sie bereits mit dem Setzen der Frist auf diese Rechtsfolge hingewiesen haben. Wir können die Kündigung bereits mit dem Setzen der Frist erklären. Sie wird dann automatisch mit Ablauf der Frist wirksam, wenn Sie dann noch nicht gezahlt haben. Auf diese Rechtsfolge müssen wir Sie ebenfalls hinweisen.
- Sie können den angeforderten Betrag nachzahlen, sogar wenn unsere Kündigung wirksam geworden ist. Nachzahlen können Sie nur
  a) innerhalb eines Monats nach der Kündigung oder
  b) innerhalb eines Monats nach Ablauf der Frist. Dies gilt jedoch nur, wenn wir die Kündigung bereits mit dem Setzen der Frist verbunden haben.

  Zahlen Sie innerhalb dieser Zeit, wird die Kündigung unwirksam. Der Vertrag besteht damit fort. Es besteht kein Versicherungsschutz für Versicherungsfälle, die zwischen dem Ablauf der Zahlungsfrist und der Zahlung eintreten.

§ 14 Was haben Sie bei Ansprüchen gegen Dritte zu beachten?

Bestehen Schadenersatzansprüche gegen Dritte, die im Zusammenhang mit dem Versicherungsfall stehen, so besteht – unbeschadet des gesetzlichen Forderungsüberganges gemäß § 86 VVG – die Verpflichtung, diese Ansprüche bis zur Höhe, in der aus dem Versicherungsverhältnis Versicherungsleistungen erbracht werden, an uns schriftlich abzutreten. Wird ein solcher Anspruch oder ein zur Sicherung des Anspruchs dienendes Recht ohne Zustimmung von uns aufgegeben, so werden wir insoweit von der Verpflichtung zur Leistung frei, als wir aus dem Anspruch oder dem Recht hätten Ersatz erlangen können.

§ 15 Wie ist das Verhältnis zu anderen Versicherungen?

Der Wertsachenschutzbrief Comfort ist subsidiär und tritt nur ein, soweit Sie keinen Ersatz des Schadens aus einer anderen, eigenen oder fremden Versicherung beanspruchen können. Dies gilt auch dann, wenn in dieser anderen Versicherung ebenfalls eine Subsidiaritätsklausel enthalten ist. Im Hinblick auf dieses andere Versicherungsverhältnis gilt der Wertsachenschutzbrief Comfort als die speziellere Versicherung. Bestreitet der andere Versicherer schriftlich seine Eintrittspflicht, so erfolgt insoweit eine Vorleistung im Rahmen dieses Versicherungsschutzes. Sie haben Zug um Zug den Anspruch gegen den anderen Versicherer an uns abzutreten.

§ 16 Welche Kündigungsmöglichkeiten bestehen?

- **Sie können die Versicherung mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf der von Ihnen gewählten und auf dem Versicherungsschein genannten Laufzeit kündigen. Nach Ablauf der von Ihnen gewählten Laufzeit verlängert sich die Versicherung um jeweils ein Jahr, wenn Sie nicht 3 Monate vor Ablauf kündigen.**
- **Sie und wir haben außerdem das Recht, das Versicherungsverhältnis innerhalb eines Monats nach Anerkennung der Leistungspflicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Monatsende zu beenden.**

§ 17 Welche Folgen hat eine Kündigung?

- Ihre Versicherung endet zu dem Zeitpunkt, zu dem Ihre Kündigung wirksam wird.

- Die Prämien sind bis zum Zeitpunkt der Beendigung zu erbringen.

§ 18 Können wir die Prämie anpassen?
Wir dürfen die Prämie neu festsetzen. Dies dürfen wir, wenn sich der Leistungsbedarf gegenüber unserer ursprünglichen Kalkulation verändert. Voraussetzung ist jedoch, dass diese Veränderung Einfluss auf die Prämie hat. Eine Anpassung setzt auch voraus, dass die Veränderung nicht nur vorübergehend ist. Außerdem darf diese nicht vorhersehbar gewesen sein. Die Erhöhung der Prämie muss gewährleisten, dass wir die Leistungen dauerhaft erfüllen können. Ein unabhängiger Treuhänder muss die Grundlagen der Berechnung und sonstigen Voraussetzungen für die Änderung geprüft haben. Ferner muss er deren Angemessenheit bestätigt haben. Für jedes versicherte Risiko wird gesondert geprüft. Nachdem wir Sie benachrichtigt haben, werden die Änderungen zu Beginn des zweiten darauf folgenden Monats wirksam.

§ 19 Wie müssen die Versicherung betreffende Mitteilungen erfolgen?
Die Versicherung betreffende Mitteilungen müssen immer in Textform erfolgen, soweit nichts Abweichendes geregelt ist. Für uns bestimmte Mitteilungen werden wirksam, sobald sie uns zugegangen sind.

§ 20 Wann können wir die Bedingungen anpassen?
- Ist eine Bestimmung dieser Bedingungen durch höchstrichterliche Entscheidung für unwirksam erklärt worden, können wir diese durch eine neue Regelung ersetzen. Dies können wir nur, wenn dies zur Fortführung Ihrer Versicherung notwendig ist. Gleiches gilt, wenn eine Bestimmung durch Gesetze, Verordnungen oder Entscheidungen der Aufsichtsbehörden für unwirksam erklärt wurde.
- Die neue Regelung wird nur wirksam, wenn sie unter Wahrung des Vertragsziels Ihre Interessen angemessen berücksichtigt.
- Ist eine Änderung der Bedingungen notwendig, weisen wir Sie in Textform darauf hin. Die neue Regelung wird dann zwei Wochen nach erfolgtem Hinweis Bestandteil des Vertrages. In unserem Hinweis werden wir Ihnen die für die Änderung entscheidenden Gründe mitteilen.

§ 21 In welcher Sprache sind die Versicherungsbedingungen und Verbraucherinformationen verfasst? In welcher Sprache erfolgt die Kommunikation?
Die Sprache der Versicherungsbedingungen ist Deutsch. Gleiches gilt für alle vor oder nach Abschluss der Versicherung ausgehändigten Informationen. Außerdem erfolgt die Kommunikation mit Ihnen während der Laufzeit der Versicherung in Deutsch.

§ 22 Das Recht welcher Mitgliedsstaaten der EU findet Anwendung, wenn wir zu Ihnen vorvertragliche Beziehungen aufnehmen?
Wenn wir Beziehungen zu Ihnen vor Abschluss des Vertrages aufnehmen, liegt das Recht der Bundesrepublik Deutschland zugrunde.

§ 23 Welches Recht findet Anwendung?
Für Ihre Versicherung gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

§ 24 Welche Regelungen gelten, wenn Sie Ansprüche aus dem Versicherungsverhältnis gerichtlich geltend machen?
Sie können Klage gegen uns vor einem deutschen Gericht erheben. Auf die Versicherung findet deutsches Recht Anwendung. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Bitte beachten Sie dazu auch die Regelungen zum Gerichtsstand gemäß § 25 dieser Bedingungen. Den zuständigen Versicherer finden Sie in § 6.

§ 25 Wo ist der Gerichtsstand?
- Bei Klagen von Ihnen gegen uns aus der Versicherung haben Sie bei der Wahl des zuständigen Gerichts zwei Möglichkeiten: Sie können die Klage bei dem Gericht erheben, in dessen Bezirk wir unseren Sitz haben. Sie können die Klage aber auch bei dem Gericht erheben, in dessen Bezirk Sie selbst Ihren Wohnsitz haben. Haben Sie keinen festen Wohnsitz, dann zählt Ihr gewöhnlicher Aufenthaltsort. Den jeweils zuständigen Versicherer finden Sie in § 6.

- Klagen gegen Sie aus der Versicherung sind bei dem Gericht zu erheben, in dessen Bezirk Sie bei Klageerhebung ihren Wohnsitz haben. Wenn Sie keinen festen Wohnsitz haben, zählt Ihr gewöhnlicher Aufenthalt. Verlegen Sie Ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt aus dem Geltungsbereich des Versicherungsvertragsgesetzes, gilt folgendes: Die Klage gegen Sie kann bei dem Gericht erhoben werden, in dessen Bezirk wir unseren Sitz haben. Gleiches gilt, wenn bei Klageerhebung weder Ihr Wohnsitz noch Ihr gewöhnlicher Aufenthalt bekannt sind.

In den nachfolgenden Kapiteln und Paragraphen wird Ihnen der Umfang des Versicherungsschutzes erklärt.

B) Versicherungsschutz

I. Schlüssel Schutzbrief

§ 26 Welchen Umfang hat der Versicherungsschutz?
Der Versicherungsschutz des Schlüssel Schutzbriefs umfasst die Übernahme der entstehenden Kosten, wenn Sie als Versicherungsnehmer Ihren Haus- bzw. Wohnungstürschlüssel (des Hauptwohnsitzes) oder Fahrzeugschlüssel (von einem auf Sie zugelassenen Fahrzeug) innerhalb der Bundesrepublik Deutschland sowie innerhalb der Europäischen Union, der Schweiz oder Norwegens verlieren. Gleiches gilt, wenn ein mit Ihnen in häuslicher Gemeinschaft lebender Familienangehöriger seinen Haus- bzw. Wohnungstürschlüssel (des Hauptwohnsitzes) oder Fahrzeugschlüssel (von einem auf Sie oder ihn zugelassenen Fahrzeug) innerhalb der Bundesrepublik Deutschland sowie innerhalb der Europäischen Union, der Schweiz oder Norwegens verliert.
Mit dem Abschluss der Versicherung erhalten Sie von uns einen Schlüsselanhänger, der auf Sie registriert wird. Verlieren Sie Ihren Schlüssel und haben Sie diesen Schlüsselanhänger an Ihrem Schlüssel, gilt Folgendes: Wird der Schlüssel von einem Dritten gefunden und an uns geschickt, können wir den Schlüssel Ihrer Versicherung zuordnen. Sie erhalten dann den abhanden gekommenen Schlüssel von uns per Post zurück. Die Rücksendung ist für Sie kostenlos. Unabhängig davon, ob der Schlüssel mit dem Schlüsselanhänger versehen ist, erbringen wir darüber hinaus die nachfolgend beschriebene Versicherungsleistung.

§ 27 Welche Versicherungsleistung wird erbracht?
Die Versicherungsleistung besteht für:

- Haus- bzw. Wohnungstürschlüssel des Hauptwohnsitzes:
  Versichert sind Kosten
  a) eines Türöffnungs-Notdienstes inklusive Anfahrt
  b) der Öffnung der Haus- bzw. Wohnungstür inklusive Material sowie Ersatzteile
  c) eines eventuell erforderlichen Ersatzschlosses bzw. neuen Schlosses inklusive dazugehöriger Schlüssel
- Fahrzeugschlüssel von einem auf Sie zugelassenen Fahrzeug:
  Versichert sind Kosten
  a) eines Fahrzeug-Notdienstes inklusive Anfahrt
  b) der Öffnung der Fahrzeugtür inklusive Material sowie Ersatzteile
  c) eines eventuell erforderlichen Ersatzschlosses bzw. neuen Schlosses inklusive dazugehöriger Schlüssel
  d) der Anpassung der Fahrzeugelektronik bei elektronischen Verschlusssystemen.

Die Versicherungsleistung ist je Versicherungsfall auf maximal 500 € begrenzt.

Pro Kalenderjahr leisten wir für höchstens einen verlorenen Haus- bzw. Wohnungstürschlüssel und einen verlorenen Fahrzeugschlüssel je Fahrzeug. Die Versicherungsleistung ist pro Kalenderjahr auf 1.000 € begrenzt.

Wertsachenschutzbrief Comfort

§ 28 Welche Einschränkungen und Ausschlüsse gibt es bei der Leistungspflicht?

Kein Versicherungsschutz besteht für Schäden,

- die vorsätzlich oder grob fahrlässig durch Sie oder einen Verwandten (Ehepartner/Lebenspartner, Kinder oder Elternteile, die mit Ihnen in häuslicher Gemeinschaft leben) herbeigeführt wurden;
- die Sie durch oder während der vorsätzlichen Ausführung einer Straftat oder des vorsätzlichen Versuchs einer Straftat verursachen;
- die durch nukleare Verseuchung und Kriegsereignisse sowie Naturgewalten verursacht wurden;
- die durch Beschlagnahmung, Entziehung oder sonstige Eingriffe von hoher Hand sowie Pfändung verursacht wurden;
- die durch Raub und Einbruchdiebstahl durch Familienangehörige verursacht wurden;
- die am Fahrzeug durch gewaltsames Öffnen oder den Versuch des gewaltsamen Öffnens entstehen;
- für die ein Dritter als Hersteller, Verkäufer oder aus einem Reparaturauftrag vertraglich einzustehen hat.

§ 29 Was müssen Sie im Versicherungsfall tun (Obliegenheiten)?

- Sie müssen einen Versicherungsfall unverzüglich, spätestens nach Ablauf von 7 Tagen nachdem Sie den Verlust eines Schlüssels entdeckt haben, anzeigen.
  Dazu ist Cardif unter Angabe aller Einzelheiten von dem Umstand, der eine Leistungspflicht von Cardif zur Folge haben könnte, vollständig und wahrheitsgemäß telefonisch oder in Textform zu unterrichten.
  Die Service-Hotline zur Meldung eines Versicherungsfalls lautet: +49 7156/1652-511 (Montag bis Freitag in der Zeit von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr).
  Nach erfolgter Schadenmeldung erhalten Sie Informationen zur weiteren Vorgehensweise und zur Schadenbearbeitung.
- Das von uns zur Verfügung gestellte Schadenformular ist von Ihnen ausgefüllt einzureichen.
- Cardif ist jede zumutbare Untersuchung über Ursache und Höhe der Leistungspflicht zu gestatten;
- Weisungen von Cardif sind zu beachten;
- Dritte sind im Bedarfsfall zu ermächtigen, die erforderlichen Auskünfte zu erteilen;
- Sie haben uns vom Bestehen weiterer Versicherungen im Sinne des § 15 und ggf. bestehender Leistungsansprüche gegen Dritte im Sinne des § 14 zu informieren.;
- Durch Nachweise entstehende Kosten tragen Sie als Versicherungsnehmer.
- Unterlagen sind von Ihnen im Original oder in öffentlich beglaubigter Abschrift einzureichen. Es werden nur Rechnungen akzeptiert, die auf Ihren Namen ausgestellt wurden.
- Sie haben die Verpflichtung, nach Möglichkeit für die Abwendung und Minderung des Schadens zu sorgen.
- Wir sind berechtigt, den Leistungsanspruch nachzuprüfen. Solange eine Mitwirkungsobliegenheit vorsätzlich nicht erfüllt wird, sind wir von der Verpflichtung zur Leistung frei. Im Falle der grobfahrlässigen Verletzung einer Obliegenheit sind wir berechtigt, die Leistung in einem der Schwere des Verschuldens entsprechenden Verhältnis zu kürzen. Das Nichtvorliegen einer groben Fahrlässigkeit haben Sie zu beweisen. Außer im Falle einer arglistigen Obliegenheitsverletzung sind wir jedoch zur Leistung verpflichtet, soweit Sie nachweisen, dass die Verletzung der Obliegenheit weder für den Eintritt oder die Feststellung des Versicherungsfalles noch für die Feststellung oder den Umfang der Leistungspflicht ursächlich ist.
  Wird eine Obliegenheitsverletzung in der Absicht begangen, sich oder einem Dritten dadurch einen rechtwidrigen Vorteil zu verschaffen, sind wir von der Verpflichtung zur Leistung frei. Ist eine Täuschung durch ein rechtskräftiges Strafurteil wegen Betrugs oder Betrugsversuchs festgestellt, so gelten die Voraussetzungen als bewiesen.

II. Kartenschutz

§ 30 Welchen Umfang hat der Versicherungsschutz?

- Versicherungsschutz besteht für den Diebstahl der auf Ihren Namen ausgestellten, unter den Versicherungsschutz fallenden gültigen Kreditkarte der Consors Finanz sowie für weitere auf Ihren Namen ausgestellten gültigen Kreditkarten, EC-Karten und sonstige Zahlungskarten eines Kreditinstitutes (im Folgenden: Bankkarte genannt).
- Versicherungsschutz besteht darüber hinaus für den Diebstahl Ihres Führerscheins, Ihres Personalausweises, Ihres Reisepasses, Ihrer Zulassungsbescheinigung Teil 1. Dies gilt jedoch nur, wenn gleichzeitig eine unter den Versicherungsschutz fallende Kreditkarte der Consors Finanz oder eine andere auf Ihren Namen ausgestellte Bankkarte gestohlen wird.
- Versicherungsschutz besteht darüber hinaus für den Diebstahl von Portemonnaies, Geldbörsen oder etwas Vergleichbarem (im Folgenden: Geldbeutel) sowie Handtaschen, Aktentaschen und Rucksäcken (im Folgenden: Tasche). Dies gilt jedoch nur, wenn darin eine unter den Versicherungsschutz fallende Kreditkarte der Consors Finanz oder eine andere auf Ihren Namen ausgestellte Bankkarte aufbewahrt wurde und gleichzeitig gestohlen wurde.
- Ebenfalls besteht Versicherungsschutz für den Missbrauch Ihrer, unter den Versicherungsschutz fallenden Kreditkarte der Consors Finanz oder einer anderen auf Ihren Namen ausgestellten Bankkarte durch Dritte. Missbrauch liegt vor, wenn Ihr Konto widerrechtlich belastet wird (z. B. Verfügungen, die nicht von Ihnen als Karteninhaber veranlasst werden).
- Versichert sind nur Schäden, die innerhalb der Bundesrepublik Deutschland sowie innerhalb der Europäischen Union, der Schweiz oder Norwegens eingetreten sind.

§ 31 Welche Versicherungsleistung wird erbracht?

- Bei Diebstahl der auf Ihren Namen ausgestellten, unter den Versicherungsschutz fallenden gültigen Kreditkarte der Consors Finanz, weiterer auf Ihren Namen ausgestellten Bankkarten, Ihres Führerscheins, Ihres Personalausweises, Ihres Reisepasses oder Ihrer Zulassungsbescheinigung Teil 1 besteht die Versicherungsleistung aus den Wiederbeschaffungskosten sowie den Kosten für die Sperrung Ihrer Kreditkarte der Consors Finanz oder einer anderen Bankkarte. Ferner erstatten wir den auf einer EC-Karte mit Geldkartenfunktion gespeicherten Betrag.
  Die Versicherungsleistung für den Diebstahl ist je Versicherungsfall auf maximal 250 € begrenzt. Pro Kalenderjahr wird für bis zu 2 Versicherungsfälle und maximal 500 € geleistet.
- Bei Diebstahl Ihres Geldbeutels oder Ihrer Tasche leisten wir wie folgt: Handelte es sich um den Diebstahl eines Geldbeutels, leisten wir pauschal 75 €. Handelte es sich um den Diebstahl einer Tasche leisten wir pauschal 150 €. Für den Fall, dass sich die Kreditkarte der Consors Finanz oder eine andere Bankkarte zum Zeitpunkt des Diebstahls in einem Geldbeutel in einer Tasche befand, werden insgesamt 150 € gezahlt; auf den Inhalt der Tasche im Ganzen kommt es nicht an. Der Diebstahl des Geldbeutels wird nicht zusätzlich erstattet. Wir leisten je Kalenderjahr maximal für 2 Versicherungsfälle und maximal 300 €.
- Bei Missbrauch einer auf Ihren Namen ausgestellten, unter den Versicherungsschutz fallenden gültigen Kreditkarte der Consors Finanz oder einer anderen Bankkarte besteht die Versicherungsleistung aus der von Ihnen gemäß der AGB des Kreditkartenunternehmens zu tragenden Eigenbeteiligung.
  Die Versicherungsleistung für den Missbrauch durch Dritte ist je Versicherungsfall auf maximal 150 € begrenzt. Pro Kalenderjahr wird für bis zu 2 Versicherungsfälle und maximal 300 € geleistet.

§ 32 Welche Einschränkungen und Ausschlüsse gibt es bei der Leistungspflicht?

Kein Versicherungsschutz besteht für Schäden

- die vorsätzlich oder grob fahrlässig durch Sie oder Familienmitglieder von Ihnen herbeigeführt wurden;
- die Sie durch oder während der vorsätzlichen Ausführung einer Straftat oder des vorsätzlichen Versuchs einer Straftat verursachen;
- durch Kriegsereignisse sowie Naturgewalten;
- durch Beschlagnahmung, Entziehung oder sonstige Eingriffe von hoher Hand;

- durch einfachen Diebstahl;
- durch Raub und Einbruchdiebstahl durch Familienangehörige;
- durch Missbrauch der Kreditkarte der Consors Finanz oder einer anderen Bankkarte durch Familienangehörige;
- durch Diebstahl (ausgenommen Raub), wenn der Geldbeutel oder die Tasche auch nur kurzfristig unbeaufsichtigt war;
- durch Einbruchdiebstahl, wenn sich der Geldbeutel oder die Tasche innerhalb eines Kraftfahrzeugs nicht innerhalb eines nicht einsehbaren Kofferraum oder Handschuhfachs befand.

§ 33 Was müssen Sie im Versicherungsfall tun (Obliegenheiten)?

Es besteht für Sie die Verpflichtung,

- uns unverzüglich, spätestens innerhalb von 30 Tagen unter Angabe aller Einzelheiten von einem Umstand, der eine Leistungspflicht von uns zur Folge haben könnte, vollständig und wahrheitsgemäß telefonisch oder schriftlich zu unterrichten.
  Die Service-Hotline zur Meldung eines Versicherungsfalls lautet: +49 7156/1652-511 (Montag bis Freitag in der Zeit von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr).
  Nach erfolgter Schadenmeldung erhalten Sie Informationen zur weiteren Vorgehensweise und zur Schadenbearbeitung.
- den Diebstahl der Kreditkarte unverzüglich dem Kreditkartenunternehmen zu melden. Hierüber ist ein Protokoll anzufertigen;
- den Diebstahl der Kreditkarte unverzüglich der zuständigen Polizeidienststelle anzuzeigen und sich die Anzeige bescheinigen zu lassen;
- uns jede zumutbare Untersuchung über Ursache und Höhe ihrer Leistungspflicht zu gestatten;
- Weisungen von uns zu beachten;
- uns innerhalb von 90 Tagen eine unterschriebene Schadensmeldung mit folgenden Angaben und Unterlagen einzusenden (Schadensnachweis):
  a) Polizeibericht,
  b) Inanspruchnahme von Dritten (auch Versicherungen) wegen des gleichen Schadens,
  c) sonstige für die Ermittlung der Entschädigung maßgebliche Informationen;
- uns vom Bestehen weiterer Versicherungen im Sinne des § 15 und ggf. bestehender Leistungsansprüche gegen Dritte im Sinne des § 14 zu informieren;
- Wir sind berechtigt, den Leistungsanspruch nachzuprüfen. Solange eine Mitwirkungsobliegenheit vorsätzlich nicht erfüllt wird, sind wir von der Verpflichtung zur Leistung frei. Im Falle der grobfahrlässigen Verletzung einer Obliegenheit sind wir berechtigt, die Leistung in einem der Schwere des Verschuldens entsprechenden Verhältnis zu kürzen. Das Nichtvorliegen einer groben Fahrlässigkeit haben Sie zu beweisen. Außer im Falle einer arglistigen Obliegenheitsverletzung sind wir jedoch zur Leistung verpflichtet, soweit Sie nachweisen, dass die Verletzung der Obliegenheit weder für den Eintritt oder die Feststellung des Versicherungsfalles noch für die Feststellung oder den Umfang der Leistungspflicht ursächlich ist.
  Wird eine Obliegenheitsverletzung in der Absicht begangen, sich oder einem Dritten dadurch einen rechtwidrigen Vorteil zu verschaffen, sind wir von der Verpflichtung zur Leistung frei. Ist eine Täuschung durch ein rechtskräftiges Strafurteil wegen Betrugs oder Betrugsversuchs festgestellt, so gelten die Voraussetzungen als bewiesen.

III. Handyschutz

§ 34 Welchen Umfang hat der Handyschutz?

- Der Handyschutz dient der Absicherung des für den persönlichen Gebrauch erworbenen Mobiltelefons (Handy, Smartphones).
- Versicherbar sind neue und gebrauchte Mobiltelefone, die Sie für Ihren persönlichen Gebrauch erworben haben.

Wertsachenschutzbrief Comfort

- Wurde das Mobiltelefon zu einem subventionierten Kaufpreis (Verkaufspreis inklusive Mehrwertsteuer abzüglich Zuschüsse oder Subventionen) erworben, ist der zum Zeitpunkt des Erst-Erwerbes unsubventionierte Kaufpreis (Verkaufspreis inklusive Mehrwertsteuer ohne Zuschüsse oder Subventionen) maßgeblich. Als Zeitpunkt des Erst-Erwerbes gilt der Zeitpunkt, zu dem das Mobiltelefon erstmals als Neugerät erworben wurde. Somit gilt für gebrauchte Mobiltelefone der ursprüngliche Neupreis des Gerätes.

§ 35 Was ist versichert?

- Versicherungsschutz besteht für das bei Eintritt des Leistungsfalls im Cardif Handyschutz-Portal https://wave.cardif.de/wssb/ registrierte versicherbare Mobiltelefon. Je Haushalt kann ein Mobiltelefon versichert werden.
- Wird ein versichertes Mobiltelefon im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung ausgetauscht, ist dieses nur unter der folgenden Voraussetzung versichert: Sie müssen das Austauschgerät im oben genannten Handyschutz-Portal registriert haben.
- Versicherungsschutz besteht bei Abhandenkommen des versicherten Mobiltelefons durch
  a) Diebstahl, es sei denn
     - das versicherte Mobiltelefon wird auch nur kurzfristig unbeaufsichtigt abgelegt, in abgelegten Kleidungsstücken, abgestellten Taschen, Koffern oder Rucksäcken aufbewahrt, oder
     - das Mobiltelefon wird bei Disco-Besuchen, Großveranstaltungen oder ähnlichen Veranstaltungen nicht in Innentaschen von Kleidungsstücken, soweit nicht unzumutbar, am Körper getragen, oder
     - das Mobiltelefon wird durch andere Personen benutzt oder von diesen aufbewahrt
  b) Raub
- Versicherungsschutz besteht für den unmittelbaren Verlust der Funktionsfähigkeit durch Produktions-, Konstruktions- oder Materialfehler einzelner Bauteile. Ebenso besteht dieser Versicherungsschutz für den Verlust der Funktionsfähigkeit durch Produktions-, Konstruktions- oder Materialfehler des gesamten versicherten Gerätes.
- Versicherungsschutz besteht bei Beschädigung oder Zerstörung durch
  a) Unfall (plötzlich und unvorhersehbares auf das Mobiltelefon einwirkendes Ereignis), Bruch, Sturz, Fall
  b) Kurzschluss, Überspannung,
  c) Sand, Wasser oder Feuchtigkeit,
  d) es sei denn, Sie haben in den genannten Fällen vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt.

§ 36 Wann beginnt und endet der Versicherungsschutz für das Mobiltelefon?

- **Voraussetzung für den Versicherungsschutz ist die Registrierung des Mobiltelefons auf dem Handyschutz-Portal https://wave.cardif.de/wssb/. Der Versicherungsschutz für ein neues Mobiltelefon beginnt am auf die Registrierung folgenden Tag um 0:00 Uhr. Als neu gilt ein Mobiltelefon, welches zum Zeitpunkt der Registrierung nicht älter als 8 Tage ist. Für gebrauchte Mobiltelefone beginnt der Versicherungsschutz einen Monat nach der Registrierung (Wartezeit).**
- **Der Versicherungsschutz für das versicherte Mobiltelefon endet, sobald dieses nicht mehr auf dem Handyschutz-Portal registriert ist.**
- **Der Versicherungsschutz für die versicherten Mobiltelefone endet automatisch, sobald diese 36 Monate alt sind. Sie können jedes registrierte Mobiltelefon jederzeit durch ein anderes Mobiltelefon ersetzen. Dazu nehmen Sie das ursprünglich registrierte Mobiltelefon heraus und registrieren das neu zu versichernde Mobiltelefon auf dem Handyschutz-Portal. Der Versicherungsschutz für das neu registrierte Mobiltelefon beginnt gemäß § 36. Der Beginn ist davon abhängig, ob es sich bei dem Austauschgerät um ein neues oder ein gebrauchtes Mobiltelefon handelt.**
- **Der Versicherungsschutz für den unmittelbaren Verlust der Funktionsfähigkeit durch Produktions-, Konstruktions- oder Materialfehler einzelner Bauteile beginnt für das einzelne Gerät nach Ablauf der Herstellergarantie. Gleiches gilt, wenn das gesamte Mobiltelefon seine Funktionsfä-**

higkeit durch Produktions-, Konstruktions- oder Materialfehler verliert. Die Dauer der Herstellergarantie ist den entsprechenden Garantiebedingungen des Herstellers zu entnehmen. Der Versicherungsschutz endet 12 Monate nach Ablauf der Herstellergarantie.

- **Darüber hinaus endet der Versicherungsschutz für das jeweilige Mobiltelefon im Falle einer Leistungserbringung**
  - **wegen Diebstahl oder Raub oder**
  - **Zerstörung oder**
  - **wegen Unwirtschaftlichkeit oder Unmöglichkeit einer Reparatur.**

  Sie können auch in diesem Fall ein anderes Mobiltelefon registrieren. Wann der Versicherungsschutz beginnt, sehen Sie in § 4. Der Beginn ist davon abhängig, ob es sich bei dem Austauschgerät um ein neues oder ein gebrauchtes Mobiltelefon handelt.

§ 37 Welche Leistung erbringen wir?

- Verlust der Funktionsfähigkeit durch Produktions-, Konstruktions- oder Materialfehler und Beschädigung:
  Verliert das versicherte Mobiltelefon die Funktionsfähigkeit durch Produktions-, Konstruktions- oder Materialfehler, übernehmen wir Ihre Reparaturkosten inklusive Arbeitszeit, Material und Steuern. Unsere Leistung ist dabei begrenzt auf den ursprünglichen Kaufpreis (vgl. § 34). Diese Absicherung besteht für das versicherte Mobiltelefon bis zum Erreichen eines Gerätealters von 36 Monaten. Wir leisten höchstens 1.000 €.
- Diebstahl oder Raub:
  Tritt ein Versicherungsfall aufgrund Diebstahls oder Raubes des versicherten Mobiltelefons ein, erhalten Sie eine Leistung gemäß der nachfolgenden Zeitwert-Tabelle. Wir leisten höchstens 1.000 €.

Alter des Mobiltelefons	Leistung in Prozent des ursprünglichen Kaufpreises (vgl. § 34)
0 bis 6 Monate	85 %
7 bis 12 Monate	70 %
13 bis 18 Monate	55 %
19 bis 24 Monate	45 %
25 bis 30 Monate	35 %
31 bis 36 Monate	30 %

- Beschädigung:
  Wird ein versichertes Mobiltelefon beschädigt, übernehmen wir Ihre Reparaturkosten inklusive Arbeitszeit, Material und Steuern. Unsere Leistung ist dabei begrenzt auf den ursprünglichen Kaufpreis (vgl. § 34).
- Zerstörung und Unwirtschaftlichkeit einer Reparatur:
  Ist das Mobiltelefon zerstört, erstatten wir Ihnen den Zeitwert gemäß der nachfolgenden Zeitwert-Tabelle. Wir leisten höchstens bis zur maximalen Leistung. Gleiches gilt, wenn eine Reparatur des defekten Mobiltelefons technisch nicht möglich oder unwirtschaftlich ist. Eine Reparatur gilt als unwirtschaftlich, wenn die erwarteten Reparaturkosten den Zeitwert des defekten Mobiltelefons gemäß der Zeitwert-Tabelle übersteigen. Die Zahlung erfolgt gegen Herausgabe des defekten Mobiltelefons. Wir leisten höchstens 1.000 €.

Alter des Mobiltelefons	Leistung in Prozent des ursprünglichen Kaufpreises (vgl. § 34)
0 bis 6 Monate	85 %
7 bis 12 Monate	70 %
13 bis 18 Monate	55 %
19 bis 24 Monate	45 %
25 bis 30 Monate	35 %
31 bis 36 Monate	30 %

Wertsachenschutzbrief Comfort

§ 38 Wie hoch ist die maximale Leistung?
Innerhalb eines Kalenderjahres leisten wir für höchstens 1 Versicherungsfall. Wir leisten maximal in Höhe von 1.000 €.

§ 39 Welche Einschränkungen und Ausschlüsse gibt es?

- Vom Versicherungsschutz ausgeschlossen sind Mobiltelefone, die Sie zu gewerblichen Zwecken erworben haben. Gleiches gilt für Mobiltelefone, die Sie zu gewerblichen Zwecken nutzen.
  a) Nicht versichert sind Reparaturkosten wegen Schäden, die unter eine Gewährleistung
     - des Herstellers oder
     - des Händlers
     fallen;
  b) Schäden, die unter eine Garantie oder Produkthaftung
     - des Herstellers,
     - des Händlers oder
     - eines sonstigen Dritten
     fallen;
  c) Serienschäden, die zu einer Rückrufaktion
     - durch den Hersteller oder
     - durch den Händler
     führen;
  d) Schäden, die Sie vorsätzlich, grob fahrlässig oder durch Missachtung der
     - Bedienungs-,
     - Wartungsanleitung
     des Herstellers herbeiführen oder verursachen;
  e) Schäden und Kosten durch nicht von uns vorher genehmigte Reparaturen oder Versuche der Reparatur;
  f) Schäden, die durch
     - Programmierung,
     - Einstellungen,
     - Wartung,
     - Überholung,
     - Veränderung oder
     - unsachgemäße Reinigung
     des Mobiltelefons entstehen;
  g) Schäden durch den Gebrauch eines nicht vom Hersteller autorisierten Zubehörs;
  h) Schäden, die im Zusammenhang mit einer gewerblichen Nutzung des Mobiltelefons stehen
  i) Schäden, die während einer gewerblichen Nutzung entstehen;
  j) Schäden, die durch Verschleiß oder normale Abnutzung entstehen;
  k) Schäden, die die Funktion des Mobiltelefons nicht beeinträchtigen. Dazu zählen vor allem Kratzer, Dellen, Beulen, Lackierungen sowie alle Schäden an rein dekorativen Elementen;
  l) Schäden wegen
     - höherer Gewalt,
     - Naturereignisse,
     - Kernenergie,
     - Kriege jeder Art,
     - Bürgerkriege oder
     - innerer Unruhen;
  m) Schäden, die durch eine andere Versicherung gedeckt sind (beispielsweise Hausratversicherung);
  n) Schäden, die durch Unterbrechung oder Beendigung der Energieversorgung entstehen;
  o) Schäden, die nicht unmittelbar an dem versicherten Mobiltelefon entstehen (Folgeschäden).
  p) Schäden an und durch Software zum Beispiel durch Computerviren oder Datenverlust;
- Ausgenommen vom Handyschutz sind Kosten einer Überprüfung des Mobiltelefons, wenn sich folgendes herausstellt: Das Mobiltelefon hat keinen Fehler.

Wertsachenschutzbrief Comfort

- Durch Diebstahl (ausgenommen Raub) verursachte Schäden sind nicht versichert, wenn die versicherte Sache:
  a) auch nur kurzfristig unbeaufsichtigt abgelegt, in
     - abgelegten Kleidungsstücken,
     - abgestellten Taschen,
     - Koffern oder
     - Rucksäcken

     aufbewahrt wurde;
  b) bei Disco-Besuchen, Großveranstaltungen oder ähnlichen Veranstaltungen nicht in Innentaschen von Kleidungsstücken oder, soweit nicht unzumutbar, am Körper getragen wurde;
  c) durch andere Personen benutzt oder von diesen aufbewahrt wurde.
- Durch Einbruchdiebstahl verursachte Schäden sind nicht versichert, wenn sich das versicherte Mobiltelefon:
  a) nicht innerhalb eines verschlossenen Kraftfahrzeuges
     - in einem nicht einsehbaren Kofferraum oder
     - Handschuhfach

     befand;
  b) nicht in einem verschlossenen Raum eines Gebäudes befand.

§ 40 Was ist im Versicherungsfall zu tun? (Obliegenheiten)

- Einen Versicherungsfall müssen Sie uns unverzüglich anzeigen, d. h. ohne schuldhaftes Zögern. Sie müssen den Versicherungsfall spätestens innerhalb von 14 Tagen anzeigen.
  Die Service-Hotline zur Meldung eines Versicherungsfalls ist montags bis freitags zwischen 08:00 und 18:00 Uhr unter +49 7156/1652-511 erreichbar.
- Nach erfolgter Schadenmeldung erhalten Sie Informationen zur weiteren Vorgehensweise und zur Schadenbearbeitung.
  Sie sind nicht berechtigt, Dritte mit der Reparatur zu beauftragen. Wird die Reparatur nicht durch eine von uns benannte Reparaturfirma durchgeführt, besteht kein Anspruch auf Kostenerstattung durch den Handyschutz.
- Sie sind verpflichtet, nach Möglichkeit für die Minderung des Schadens zu sorgen.
- Sie müssen uns jede zumutbare Untersuchung über Ursache und Höhe der Pflicht zu leisten gestatten.
- Damit wir Ihren Anspruch prüfen können, müssen Sie folgende Nachweise aufbewahren. Diese müssen Sie an uns senden, wenn wir diese anfordern:
  a) Original-Anschaffungsbeleg, aus dem der Kaufpreis und Anschaffungstag ersichtlich sind. Aus diesem muss auch ersichtlich sein, dass Sie oder ein mit Ihnen in häuslicher Gemeinschaft lebender Familienangehöriger das Mobiltelefon erworben haben;
  b) Sonstige für die Ermittlung der Entschädigung maßgebliche Informationen;
  c) Eine Bestätigung der polizeilichen Anzeige.
- Wir können die Herausgabe von beschädigten oder zerstörten Mobiltelefonen verlangen, sofern wir leisten. Dies gilt auch für defekte Mobiltelefone, wenn eine Reparatur unwirtschaftlich ist. Mit der Herausgabe des Mobiltelefons an uns, geht das Eigentum am Mobiltelefon auf uns über. Sofern noch Daten auf dem Mobiltelefon vorhanden sind, gilt folgendes; Wir werden diese Daten unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorschriften löschen oder vernichten.
- Haben Sie für den vorliegenden Versicherungsfall eine weitere Versicherung, so müssen Sie uns hierüber informieren. Auch über die gemachten Ansprüche und erhaltenen Leistungen müssen Sie uns informieren. Gleiches gilt, wenn ein Dritter für den Schaden ersatzpflichtig ist.
- Das defekte Mobiltelefon müssen Sie zu einer durch uns benannten Reparaturwerkstatt versenden. Die Kosten hierfür tragen Sie. Einzelheiten werden wir Ihnen im Versicherungsfall mitteilen. Zu Ihrer Sicherheit und zur Sicherung Ihrer Daten müssen Sie die SIM-Karte und andere Speichermedien vor dem Versand aus dem Mobiltelefon entfernen. Außerdem müssen Sie Ihre auf dem Mobiltelefon gespeicherten Daten löschen. Bei der Durchführung der Reparatur kann es zu einem Datenverlust kommen.

- Handelt es sich bei dem zu behebenden Fehler nicht um einen versicherten Leistungsfall, tragen Sie alle Kosten für die Überprüfung des Mobiltelefons. Hierzu zählen vor allem Kosten für die Anfahrt und die Untersuchung des Mobiltelefons. Dies gilt jedoch nur unter folgender Voraussetzung: Sie hätten erkennen müssen, dass es sich um einen nicht versicherten Leistungsfall handelt.

C) Beschwerdeverfahren

Die Consors Finanz und wir sind bestrebt, allen Kunden einen hervorragenden Service zu bieten. Allerdings kann es vorkommen, dass Dinge gelegentlich falsch laufen. Alle Beschwerden werden deshalb ernst genommen mit dem Ziel, bestehende Probleme umgehend zu lösen.

§ 41 Was können Sie tun, wenn Sie unzufrieden sind?

- **Wie können Sie sich beschweren?**
  Sie können sich per E-Mail, Telefon, Fax oder Post an uns wenden.

  - **E-Mail**
    Schreiben Sie Ihre Beschwerde an beschwerde@cardif.de
  - **Telefon**
    Rufen Sie uns unter +49 7156/1652-423 an (Montag bis Freitag von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr)
  - **Fax**
    Faxen Sie uns Ihre Beschwerde unter +49 7156/1652-525
  - **Post**
    Schreiben Sie uns an folgende Adresse:
    Cardif Allgemeine Versicherung, Dieselstraße 5, 70839 Gerlingen

- **Welche Angaben werden benötigt?**
  Denken Sie daran, alle unten genannten Angaben zu machen - so können Sie uns helfen, Ihre Anfrage schneller zu bearbeiten:
  - Ihr vollständiger Name
  - Ihre Adresse
  - Leistungsfallnummer, falls vorhanden
  - Ihr Anliegen oder Ihre Beschwerde
  - Einzelheiten dazu, was Sie sich von uns wünschen, um das Problem zu lösen
  - Eine Telefonnummer, unter der wir Sie tagsüber erreichen können

  Es kann vorkommen, dass wir Ihre Beschwerde nicht innerhalb von 4 Wochen abschließend bearbeiten können. In diesem Fall erhalten Sie eine schriftliche Information mit dem aktuellen Stand der Beschwerde.

§ 42 Welche anderen Beschwerdestellen können außerdem kontaktiert werden?

Selbstverständlich können Sie sich mit einer Beschwerde auch an folgende Beschwerdestellen wenden:

- Versicherungsombudsmann e. V., Postfach 08 06 32, 10006 Berlin, www.versicherungsombudsmann.de
  Cardif wird an einem Streitbeilegungsverfahren vor dem Versicherungsombudsmann teilnehmen.
- Versicherungsaufsicht in Deutschland: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) -Bereich Versicherungen-, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn
- Versicherungsaufsicht in Frankreich: Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, Frankreich.

Die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten, bleibt hiervon unberührt.