

Allgemeine Versicherungsbedingungen

für O₂ Care - Cyber als Bestandteil der Tarifooption O₂ Onlineschutz Plus

Die Telefonica Germany GmbH & Co. OHG (Versicherungsnehmerin, O₂) hat zugunsten ihrer Kunden und auf eigene Kosten den Tarif O₂ Care - Cyber als Bestandteil der Tarifooption O₂ Onlineschutz Plus mit der Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S. A. Direktion für Deutschland (Telefónica Insurance, Versicherer, wir,) abgeschlossen. Mit der Anmeldung zum Versicherungsschutz haben Sie als O₂ Kunde nach Maßgabe der nachfolgenden Leistungsbeschreibung einen eigenen Anspruch gegenüber dem Versicherer.

Informationen über den Versicherer

1 Wer sind wir und wie können Sie uns erreichen?

Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S.A.

Direktion für Deutschland

Telefónica Insurance

Georg-Brauchle-Ring 50, 80992 München

Amtsgericht München HRB 281397 / Ust-ID Nr.: DE285165147

Hauptbevollmächtigter: Philipp Jens Peter Graser

Hauptniederlassung in Spanien:

Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S.A

Distrito Telefónica, Ronda de la Comunicación s/n, Edificio Oeste2

E-28050 Madrid NIF: A05362645

2 An wen können Sie sich wenden?

Online-Schadensportal:

<https://tim.telefonicainsurance.com/o2care/#cyber>

E-Mail: o2care@telefonicainsurance.de

Bei Fragen speziell zur Buchung und Abbestellung der Tarifooption O₂ Onlineschutz Plus, sowie Prämienzahlung im Rahmen der O₂-Rechnung wenden Sie sich an den O₂ Kunden-Service:

Kontaktformular: www.o2online.de/service/kontaktformular

Telefon: 089 78 79 79 40 0

Informationen zu Ihrer Tarifooption **O₂ Care - Cyber** können Sie außerdem in Ihrem Mein O₂-Bereich unter login.o2online.de sowie in der Mein O₂ App einsehen.

Leistungsbeschreibung für den O₂ Care - Cyber

3 Was ist versichert?

O₂ Care - Cyber sichert Sie und Ihre Familie in vielen Fällen der Internetkriminalität ab. Er bietet zusätzlich Schutz bei Skimming-Betrug sowie bei Einkäufen bzw. Verkäufen von Waren im Internet. Zusätzlich bietet er auch die Möglichkeit der Nutzung einer anwaltlichen Erstberatung bei Cyber-Mobbing.

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

Wir ersetzen den entstandenen Vermögensschaden für alle Versicherungsfälle, die innerhalb eines Versicherungsjahres eintreten, bis zu einer Höchstentschädigung von insgesamt 15.000 Euro (Versicherungssumme). - Fälle 1 bis 5 unten

Wir ersetzen Ihnen den entstandenen Schaden bei missbräuchlicher Verfügung von Online-Gutscheinen bzw. Bonussystemen bis zu einer Höchstentschädigung von insgesamt 500 Euro im Versicherungsjahr – Fall 6 unten

Beim Käuferschutz leisten wir eine Höchstentschädigung von insgesamt 3.000 Euro im Versicherungsjahr. Im Verkäuferschutz leisten wir für einen Versicherungsfall im Versicherungsjahr eine Höchstentschädigung bis zu 500 Euro. – Fall 7 unten bei Cyber-Mobbing und der Nutzung der anwaltlichen Erstberatung leisten wir für einen Versicherungsfall im Versicherungsjahr eine Höchstentschädigung bis zu 150 Euro. -Fall 8 unten

Der Versicherungsschutz ist in Ihrer Tarifooption O₂ Onlineschutz Plus von O₂ enthalten und gilt weltweit.

Versicherungsschutz besteht in folgenden Fällen:

- (1) Schutz bei Missbrauch von Kredit- und Bankkarten 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 Internetkriminalität, z. B. Phishing, Pharming und Hacking.

Versicherungsschutz besteht insbesondere, wenn

- Ihre Zugangs- und Identifikationsdaten mittels gefälschter E-Mails oder Webseiten ausspioniert werden (Phishing).
- Sie auf eine gefälschte Webseite weitergeleitet und aufgefordert werden, vertrauliche Zugangs- und Identifikationsdaten (z. B. PIN und TAN) einzugeben (Pharming).
- Ein unberechtigter Dritter sich Zugang zu Computerdateien 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 Manipulation des Kartenschlitzes an Geldautomaten (Skimming).

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, wodurch Ihr Bankkonto 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-Bezahlsysteme (z. B. NFC).

Unsere Leistungen finden Sie in Ziffer 6.1

(6) Schutz bei missbräuchlicher Verfügung über Ihre Online-Gutscheine (z. B. von Internet-Versandhäusern) und Bonussystemen (z. B. WEB.Cents und Payback).

Unsere Leistungen finden Sie in Ziffer 6.2

(7) Käuferschutz bei Internetkäufen bzw. Verkäuferschutz bei Internetverkäufen.

Unsere Leistungen finden Sie in Ziffer 6.3

(8) Anwaltliche Erstberatung bei Cyber Mobbing.

Unsere Leistungen finden Sie in Ziffer 6.4

4 Wer ist versichert?

Versicherungsfähig sind nur natürliche Personen mit Hauptwohnsitz in Deutschland.

Versichert sind Sie als Versicherungsnehmer sowie alle mit Ihnen in häuslicher Gemeinschaft lebenden und dort mit Hauptwohnsitz gemeldeten Familienangehörigen (mitversicherte Personen):

- Ihr Ehegatte bzw. Ihr Lebenspartner.
- Ihre Kinder und die Kinder Ihres Lebenspartners.
- Zu den Kindern zählen auch Stief-, Adoptiv- und Pflegekinder.
- Ihre Eltern bzw. die Eltern Ihres Lebenspartners.
- Die Erstattung der anwaltlichen Erstberatung im Falle von Cyber-Mobbing erstreckt sich lediglich auf die versicherte Person, Ihre Kinder und die Kinder Ihres Ehegatten bzw. Ihres Lebenspartners. Zu den Kindern zählen auch Stief-, Adoptiv- und Pflegekinder.

5 Welche Konten und Karten sind versichert?

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

6 Welche Leistungen erhalten Sie?

Wir ersetzen Ihnen den entstandenen Vermögensschaden bis zur Höhe der Versicherungssumme. Dies gilt nur, soweit nicht das kontoführende Geldinstitut bzw. sonstige Vertragspartner (z. B. Versicherer, Verkäufer, Bezahlssysteme) diesen Schaden

erstaten. Im Fall von Cyber-Mobbing ersetzen wir die Kosten der anwaltlichen Erstberatung bis zur Höhe der Versicherungssumme.

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

Wir ersetzen Ihnen den hierdurch entstandenen 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 vorzulegen.

6.2 Leistungen bei missbräuchlicher Verwendung von Online-Gutscheinen (z.B. von Internet-Versandhäusern) und Bonussystemen (z.B. WEB, Cents und Payback)

Wir ersetzen den bei Ihnen hierdurch entstandenen 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 Käufer- und Verkäuferschutz

Versicherungsschutz besteht, wenn Sie als Käufer eine Ware privat und mit einem Mindestkaufpreis von 50 Euro über ein Internetportal gekauft und bezahlt haben, diese jedoch nicht erhalten (Käuferschutz).

Versicherungsschutz besteht, wenn Sie als Verkäufer eine Ware privat und mit einem Mindestkaufpreis von 50 Euro über ein Internetportal verkauft und versendet haben, die Ware jedoch vollständig nicht bezahlt wurde und Sie diese auch nicht zurückerhalten (Verkäuferschutz).

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.

Wird der Kaufvertrag zu einem späteren Zeitpunkt, nachdem Sie bereits eine Entschädigungsleistung hierfür von uns erhalten haben, ordnungsgemäß erfüllt, ist unsere Versicherungsleistung unverzüglich und ohne Aufforderung zurückzuerstatten.

Voraussetzungen für den Verkäuferschutz:

- Der Kaufvertrag muss im Internet zustande gekommen sein, während der Versicherungsschutz bestand.
- Sie haben eine Ware über ein Internetportal verkauft, das den Zahlungsverkehr direkt regelt.
- Die Ware wurde versendet. Der Kaufpreis wurde jedoch trotz rechtlicher Verpflichtung des Käufers vollständig nicht gezahlt.
- Sie haben den Käufer erfolglos zur Zahlung des Kaufpreises mit einer Frist von 14 Tagen aufgefordert. Dies kann schriftlich, per E-Mail oder Fax erfolgt sein.
- Sie haben die Ihnen gesetzlich zustehenden Rechte erfolglos in Anspruch genommen, um die Ware zurückzubekommen. Insbesondere haben Sie den Käufer erfolglos zur Rücksendung der Ware – innerhalb einer Frist von 14 Tagen – schriftlich oder in Textform aufgefordert.

Erhalten Sie nachträglich, nachdem Sie bereits eine Entschädigungsleistung hierfür von uns erhalten, eine Geldleistung oder die Ware zurück, ist unsere Versicherungsleistung unverzüglich und ohne Aufforderung zurückzuerstatten.

Im Versicherungsfall gilt für den Käufer- und Verkäuferschutz eine Selbstbeteiligung von 10 Prozent des Kaufpreises der Ware. Diesen Selbstbehalt ziehen wir Ihnen bei jedem Versicherungsfall direkt von Ihrer Entschädigung ab.

Im Käufer- bzw. Verkäuferschutz sind nicht versichert:

- Waren, die über Portale angeboten werden, bei denen nur die Kaufanbahnung vorgesehen ist und der Kaufvertrag erst durch Annahmeerklärung seitens des Verkäufers zustande kommt (z. B. Kleinanzeigen und Inserate).
- Dienstleistungen, Downloads, verderbliche Waren, Tiere, Kraftfahrzeuge.
- Sittenwidrige und illegale Geschäfte, über das Darknet bestellte Waren, Kapitalgeschäfte (z.B. Bargeld, Wertpapiere), Spekulationsgeschäfte.
- Gewerbliche Käufe bzw. Verkäufe im Internet.

6.4 Cyber Mobbing

Versicherungsschutz besteht, wenn Sie Opfer von Cyber-Mobbing werden. Als Cyber-Mobbing werden Fälle erachtet, die der Definition des BMFSJ entsprechen (<https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/themen/kinder-und-jugend/medienkompetenz/was-ist-cybermobbing--86484>). Unter Cyberbullying oder Cybermobbing versteht man die Beleidigung, Bedrohung, Bloßstellung oder Belästigung von Personen mithilfe von Kommunikationsmedien. Dazu zählen Soziale Netzwerke, Smartphones, Websites, Foren, Games und Chats. Wir ersetzen die Kosten der anwaltlichen Erstberatung bis zur Höhe der Versicherungssumme.

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 Versicherungs-Verträgen (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).
- Schäden, die direkt oder indirekt durch eine Unterbrechung oder Reduzierung von Strom, Internet oder anderen Telekommunikationsdiensten verursacht werden, sofern diese außerhalb der direkten Kontrolle des Versicherten liegen.
- Physische Schäden an Eigentum und daraus resultierende Betriebsunterbrechungen, die durch einen Cybervorfall verursacht werden.

8 Was ist vor bzw. nach Eintritt eines Schadens besonders zu beachten?

8.1 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.

8.2 Ihre Obliegenheit 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. Die polizeiliche Bestätigung der Anzeige ist uns vorzulegen.

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 gegen den Schadenverursacher.
- Sonstige Korrespondenz mit Internetverkäufern/-käufern 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. Bezahlssysteme, Online-Kundenkonten).
- Sie haben uns bei der Durchsetzung der Ansprüche gegenüber Dritten zu unterstützen und hierfür alle erforderlichen Unterlagen auszuhändigen.
- Im Falle von Cybermobbing ist es erforderlich, Beweise oder Dokumentationen (z.B. durch Screenshots o.ä.) vorzulegen.
- Im Falle von Beweisen in Form von kompromittierenden Bildern o.ä. sensiblen Daten sind die Beweise privat zu sichern, den Ermittlungsbehörden zu übergeben und ggf. Anzeige zu erstatten.

8.3 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.

9 Wie werden die Leistungen erbracht?

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

Im Käufer- und Verkäuferschutz ziehen wir die vereinbarte Selbstbeteiligung in Höhe von 10 Prozent des Kaufpreises der Ware bei jedem Versicherungsfall von Ihrer Entschädigung ab.

10 Wann beginnt der Versicherungsschutz?

Der Versicherungsschutz beginnt ab dem Folgetag nach Abschluss Ihres O₂ Onlineschutz Plus von O₂. Das Abschlussdatum O₂ Onlineschutz Plus ist in Ihren Vertragsunterlagen ausgewiesen.

11 Was gilt für Mitteilungen?

Wenden Sie sich mit allen Fragen und Mitteilungen zu Ihrem O₂ Onlineschutz Plus an den Kundenservice von O₂.

12 Wann endet Ihr Versicherungsschutz?

Der Versicherungsschutz endet mit Beendigung der Tarifoption O₂ Onlineschutz Plus von O₂. Der Versicherungsschutz endet außerdem, wenn Ihr Vertragsverhältnis mit der Versicherungsnehmerin über Mobilfunk- oder Internet- & Festnetz-Dienstleistungen endet, zu welcher die Tarifoption O₂ Onlineschutz Plus hinzugebucht wurde.

13 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.

14 Wann verjähren Ihre Ansprüche?

Die Ansprüche verjähren regelmäßig in drei Jahren.

Die Fristberechnung richtet sich nach den Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuches.

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

Sollte es Anlass geben, sich über uns zu beschweren, so wenden Sie sich bitte an o2care-beschwerde@telefonicainsurance.de oder in Ziffer 2 angegebene Postadresse. Wir werden Ihr Anliegen ernst nehmen. Daneben können Sie sich auch an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Bereich Versicherungen, Postfach 13 08, 53003 Bonn, Telefon 0228/4108-0, Fax -1550, E-Mail: poststelle@bafin.de Weitere Informationen hierzu: <https://www.telefonicainsurance.de/rechtliche-informationen/>. Die Möglichkeit, den Rechtsweg einzuschlagen, bleibt davon unberührt.

16 Embargobestimmung

Es besteht – unbeschadet der übrigen Vertragsbestimmungen – Versicherungsschutz nur, soweit und solange 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.