

Fassung Januar 2019

## I. Allgemeine Hinweise

### 1. Service- und Notrufzentrale

Die Versicherer sind ganztägig Tag und Nacht für Fragen und Schadenmeldungen unter der Telefonnummer +49 (0)211 536 33746 erreichbar.

### 2. Versicherer

BavariaDirekt  
– eine Marke der Ostdeutschen Versicherung AG  
Am Karlsbad 4-5  
10785 Berlin

### 3. Beginn des Versicherungsvertrages

Der Versicherungsschutz beginnt ab Beantragung der Kreditkarte.

### 4. Beendigung des Versicherungsschutzes

Der Versicherungsschutz für einen einzelnen versicherten Kreditkartenkunden besteht für die Dauer der Gültigkeit des Kreditkartenvertrages. Kein Versicherungsschutz besteht, wenn zum Zeitpunkt des Schadeneignisses der Kreditkartenvertrag nicht mehr besteht.

Der Versicherungsschutz für einzelne versicherte Kreditkartenkunden endet auch für noch nicht abgeschlossene Versicherungsfälle:

- mit Ablauf des Kreditkartenvertrages;
- mit dem Tod des jeweiligen versicherten Kreditkartenkunden;
- mit der Abmeldung aus dem versicherten Personenkreis durch den versicherten Kreditkartenkunden unter Beachtung der festgelegten Fristen und Voraussetzungen;
- wenn die im Gruppenversicherungsvertrag vereinbarten Voraussetzungen für eine Versicherungsfähigkeit entfallen;
- mit der Beendigung des Gruppenversicherungsvertrages.

### 5. Prämienzahlung

Die Prämie für diese Versicherungsleistung ist im geleisteten Kartenjahrespreis enthalten.

## II. Welche Leistungen umfasst die Cyber-Versicherung

### 1. Versicherte Personen

Versichert sind der Kreditkarteninhaber und alle mit ihm in häuslicher Gemeinschaft lebenden Familienangehörigen. Als Familienangehörige gelten auch der Ehegatte/Ehefrau, Lebenspartner oder Lebensgefährte sowie dessen Kinder, sofern diese mit ihrem Erstwohnsitz unter der Adresse des versicherten Kreditkartenkunden gemeldet sind. Stief-, Adoptiv- und Pflegekinder sowie Mündel sind leiblichen Kindern gleichgestellt.

### 2. Gegenstand der Versicherung

2.1 Wir übernehmen im Versicherungsfall die Kosten nach den Ziffern II.5 bis II.14 und organisieren zusätzlich Hilfeleistungen durch Spezialisten oder Fachfirmen, wenn dies in den nachfolgenden Bestimmungen ausdrücklich genannt ist. Zur Geltendmachung Ihrer Ansprüche und um eine versicherte Leistung in Anspruch zu nehmen, steht Ihnen an allen Tagen des Jahres rund um die Uhr eine Service-Notrufnummer zur Verfügung.

2.2 Ein Versicherungsfall liegt vor, wenn die Voraussetzungen für die Erhebung eines Anspruchs nach den Ziffern II.5 bis II.13 gegeben sind. Versicherungsschutz besteht für während der Vertragslaufzeit eingetretene Versicherungsfälle.

### 3. Ausschlüsse

3.1 Kein Versicherungsschutz besteht für Schäden, die unmittelbar oder mittelbar

- 1) durch Erdbeben oder Kernenergie verursacht werden;
- 2) auf Kriegs- oder kriegsähnlichen Ereignissen oder ähnlichen feindseligen Handlungen (gleichgültig, ob Krieg erklärt wurde oder nicht) beruhen, auch soweit diese im und/oder ausgehend vom virtuellen Raum (Cyberwar) mit Mitteln vorwiegend aus dem Bereich der Informationstechnik begangen werden;
- 3) durch Bürgerkrieg, Revolution, Rebellion, Aufstand oder innere Unruhen verursacht werden;
- 4) durch Terrorakte, Cyberterrorismus verursacht werden. Terrorakte sind jegliche Handlungen von Personen oder Personengruppen zur Erreichung politischer, religiöser, ethnischer oder ideologischer Ziele, die geeignet sind, Angst oder Schrecken in der Bevölkerung oder Teilen der Bevölkerung zu verbreiten und dadurch auf eine Regierung oder staatliche Einrichtungen Einfluss zu nehmen;

- 5) durch Handlungen von staatlichen Stellen oder Verfügungen von hoher Hand, insbesondere Strafverfolgungsbehörden, Geheimdiensten oder in deren Auftrag handelnden Dritten verursacht werden.
- 6) durch Ausfall/Unterbrechung/Störung von Netzen (z. B. Internet, Telekommunikation, Energie etc.; Störungen von Serviceleistungen des Internetproviders des versicherten Kreditkartenkunden) verursacht werden.

### 3.2 Löse-/Erpressungsgeld

Der Versicherungsschutz umfasst nicht Ansprüche im ursächlichen Zusammenhang mit der Zahlung von Löse-/ Erpressungsgeldern oder der Erfüllung von Erpressungsforderungen.

### 3.3 Die Leistung ist ausgeschlossen

- 1) soweit eine Entschädigung aus einem anderen Versicherungsvertrag (z. B. Hausratversicherung) beansprucht werden kann oder andere von Ihnen eingebundene Dienstleister (z. B. Online-Bezahlsysteme oder Online-Treuhänder) zum Ersatz verpflichtet sind;
- 2) für Schäden, die im Zusammenhang mit einer beruflichen oder gewerblichen Tätigkeit, einem Dienst oder einem Amt stehen;
- 3) für Kosten, die aus Schadeneignissen vor Beginn des Versicherungsschutzes resultieren.

## 4. Begrenzung der Leistung

### 4.1 Entschädigung je Versicherungsfall

Unsere Leistungen sind pro Versicherungsfall auf die in den Ziffern II.5 bis II.14 jeweils genannten Bestimmungen begrenzt.

### 4.2 Sonstige Beschränkungen

Sofern wir einen Dienstleister für die Erbringung der vereinbarten Leistung einsetzen, zahlen wir die zu übernehmenden Kosten direkt an den Dienstleistungsbetrieb. Sofern jedoch die von uns zu übernehmenden Kosten nicht ausreichen oder die jeweilige Jahreshöchstentschädigung überschritten wird, stellt der Dienstleistungsbetrieb Ihnen den darüber hinausgehenden Betrag direkt in Rechnung. In diesem Fall werden Sie informiert und um Zustimmung zur weiteren Beauftragung des Dienstleisters gebeten, bevor weitere Kosten anfallen. Wir tragen keine Verantwortung für die ordnungsgemäße Ausführung der Tätigkeiten für die beauftragten oder vermittelten Unternehmen.

## 5. Ersatz für Verluste bei Interneteinkäufen

5.1 Versichert sind von Ihnen über das Internet gekaufte Waren (materieller Gegenstand). Versicherungsschutz besteht für die Nicht- oder Falschlieferrung der versicherten Ware sowie für den Fall, dass die Ware beschädigt oder zerstört bei Ihnen ankommt. Versichert sind nur Waren mit einem Kaufpreis (inkl. Versandkosten) zwischen 50 und 3.000 EUR, die dem persönlichen Gebrauch dienen und die in einem Zahlungsvorgang vollständig bezahlt wurden (kein Ratenkauf).

5.2 Die Höchstentschädigung beträgt 3.000 EUR je Versicherungsfall. Pro Kalenderjahr können höchstens 2 Versicherungsfälle nach dieser Bestimmung geltend gemacht werden.

5.3 Wir erstatten den Kaufpreis der versicherten Ware nur, wenn bei Beschädigung, Nicht- oder Falschlieferrung eine Rückabwicklung des Kaufvertrages sowie Rückerstattung des Kaufpreises durch Sie nicht erreicht werden kann. In diesem Fall ist uns die Ware zu überlassen. Eine Nichtlieferung liegt vor, wenn Sie die Ware nicht innerhalb eines Monats ab Rechnungsdatum nach vollständiger Bezahlung des Kaufpreises erhalten haben. Eine Falschlieferrung liegt vor, wenn eine andere als die im Kaufvertrag vereinbarte Ware geliefert wurde.

5.4 Voraussetzung für die Leistung ist, dass Sie nachweislich die Rechte, die Ihnen gesetzlich oder vertraglich zustehen (insbesondere Widerruf und Gewährleistungsrechte), in Anspruch genommen haben, um

- 1) bei Beschädigung die Ware durch Nachbesserung oder Nachlieferung des Verkäufers gegen eine einwandfreie Ware einzutauschen oder;
- 2) bei Nicht- oder Falschlieferrung eine neue Lieferung des Gegenstands durch den Verkäufer zu erwirken;
- 3) bei Unterbleiben oder Fehlschlagen einer Nachbesserung oder Nachlieferung den Kaufpreis nach Rücktritt vom Vertrag vom Verkäufer erstattet zu bekommen

- 5.5 Wird der Kaufvertrag zu einem späteren Zeitpunkt doch noch ordnungsgemäß erfüllt, so haben Sie den von uns bezahlten Entschädigungsbetrag unverzüglich an uns zurückzuerstatten.
- 5.6 Kein Versicherungsschutz besteht für Online-Kaufverträge über nachfolgende Waren:
- 1) Bargeld (auch Gold- und Silbermünzen), Schecks, Reiseschecks, alle sonstigen Wertpapiere
  - 2) Waren im Zusammenhang mit Abrechnungen von Telefon- oder Internet Providern
  - 3) Gutscheine und Eintrittskarten
  - 4) Strom, Gas, Pflanzen und Tiere
  - 5) Waffen und illegal erworbene oder verbotene Waren
  - 6) Kaufanbahnung über Portale, Verkaufsabschluss dann aber außerhalb des Portals

Ferner besteht kein Versicherungsschutz

- 7) bei Schäden im Zusammenhang mit Online-Verträgen über Dienstleistungen, Downloads, (Software-)Lizenzen oder Urheberrechten;
- 8) für entgangenen Gewinn oder Zinsverluste oder Kosten der Rechtsverfolgung;
- 9) wenn der Verkäufer seinen Firmen- oder Wohnsitz außerhalb des europäischen Wirtschaftsraums (EU-Mitgliedsstaaten sowie Island, Liechtenstein und Norwegen) oder der Schweiz hat.

## 6. Ersatz für Verluste bei Internetverkäufen

6.1 Versicherungsschutz besteht, wenn

- 1) Sie als Verkäufer beim Onlineverkauf von einem Dritten über seine Identität getäuscht wurden, indem dieser die Zugangsdaten zu einem Online-Portal einer anderen Person (vermeintlicher Käufer) rechtswidrig genutzt hat und
- 2) Sie aufgrund rechtlicher Verpflichtungen dem vermeintlichen Käufer mangels (dessen) Verschulden einen bereits von diesem erhaltenen Kaufpreis erstatten müssen, ohne dass Sie die Sache (materieller Gegenstand) zurückerhalten.

6.2 Die Höchstentschädigung beträgt 3.000 EUR je Versicherungsfall. Pro Kalenderjahr können höchstens 2 Versicherungsfälle nach dieser Bestimmung geltend gemacht werden.

6.3 Voraussetzungen für die Leistung sind, dass Sie nachweislich Ihre gesetzlich zustehenden Rechte in Anspruch genommen haben, um die gelieferte Ware vom betrügerischen Dritten zurückzubekommen und dieser Ihrer Aufforderung nicht nachgekommen ist. Sie haben uns die Kontaktdaten sowohl des vermeintlichen Käufers als auch des Dritten mitzuteilen, soweit diese Ihnen bekannt sind und uns sämtlichen Schriftverkehr mit dem vermeintlichen Käufer und/oder dem Dritten zu überlassen.

6.4 Erhalten Sie oder eine mitversicherte Person nachträglich eine Zahlung oder Rückgabe der Sache durch den Dritten, haben Sie insoweit den von uns bezahlten Entschädigungsbetrag unverzüglich an uns zurückzuerstatten.

6.5 Kein Versicherungsschutz besteht,

- 1) wenn die Versendung der Ware bereits vor dem Erhalt der Gegenleistung (z. B. Gutschrift des Kaufpreises auf Ihrem Konto) erfolgte;
- 2) für die in Ziffer II.5.6 genannte Fälle;
- 3) wenn der Käufer seinen Firmen- oder Wohnsitz außerhalb des europäischen Wirtschaftsraums (EU-Mitgliedsstaaten sowie Island, Liechtenstein und Norwegen) oder der Schweiz hat.

## 7. Identitätsmissbrauch

7.1 Versichert sind Vermögensschäden, die Ihnen durch einen Identitätsmissbrauch entstehen. Ein Identitätsmissbrauch liegt vor, wenn der handelnde Dritte zur Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten weder selbst berechtigt noch von Ihnen bevollmächtigt wurde und er diese Daten rechtswidrig zur Erlangung eines Vermögensvorteils oder zum Zwecke der Bereicherung nutzt.

7.2 Versichert ist ausschließlich der Missbrauch

- 1) von privat genutzten Kredit-, Bank- oder sonstigen Debitkarten beim Bezahlen im Internet;
- 2) eines privat genutzten Online-Kundenkontos, sofern Sie dadurch aufgrund einer rechtlichen Verpflichtung zur Lieferung einer Ware oder Rückerstattung des Kaufpreises verpflichtet sind;
- 3) beim privaten Online-Banking oder der Nutzung sonstiger elektronischer Bezahlssysteme mit Bank-Funktion (z. B. PayPal)
- 4) Personalausweis, Internetidentität (z. B. Facebook-Account) sowie Schäden durch Pharming, Phishing und Skimming.

7.3 Die Höchstentschädigung beträgt 15.000 EUR je Versicherungsfall. Pro Kalenderjahr können höchstens 2 Versicherungsfälle nach dieser Bestimmung geltend gemacht werden.

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

7.5 Kein Versicherungsschutz besteht für Schäden, die dadurch entstanden sind, dass

- 1) Zahlungskarten oder Zugangsdaten bereits vor Beginn des Versicherungsschutzes in den Besitz eines Dritten gelangt sind;
- 2) Sie oder eine mitversicherte Person einen Schaden in betrügerischer Absicht unmittelbar oder mittelbar verursacht bzw. ermöglicht haben;

Zahlungskarten oder Zugangsdaten durch Beschlagnahme, Entziehung oder sonstige Eingriffe von hoher Hand sowie Pfändung in den Besitz eines Dritten gelangt sind.

## 8. Übernahme des Selbstbehalts bei Missbrauch von Zahlungskarten

8.1 Versichert ist die mit Ihnen vertraglich vereinbarte Selbstbeteiligung, die ein Kreditkarten-, Zahlungs- oder sonstiges Geldinstitut bei missbräuchlichem Einsatz Ihrer privat genutzten Kredit-, Bank- oder sonstigen Debitkarte nach einem Identitätsmissbrauch im Sinne von Ziffer II.7.1 von Ihnen verlangt.

8.2 Voraussetzung für die Leistung ist, dass

- 1) Ihnen durch den missbräuchlichen Einsatz Ihrer Zahlungskarte ein Vermögensschaden auf Ihrem Bankkonto entstanden ist;
- 2) Sie die widerrechtliche Belastung des Kontos innerhalb von 48 Stunden nach Kenntnis darüber Ihrem Kreditkartenunternehmen, Ihrer Bank oder Sparkasse melden und
- 3) der in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Instituts geregelte Selbstbehalt von Ihnen verlangt wurde.

8.3 Versicherungsschutz besteht auch nach Verlust oder Diebstahl Ihrer Zahlungskarte.

## 9. Wiederbeschaffungskosten von Zahlungskarten und Identitätsdokumenten

9.1 Versichert sind die Wiederbeschaffungskosten von persönlichen und privaten Zahlungskarten (z. B. EC-Karte, Kreditkarte, Debitkarte) und Identitätsdokumenten (z. B. Personalausweis, Reisepass oder Führerschein).

9.2 Die Höchstentschädigung beträgt 250 EUR je Versicherungsfall. Pro Kalenderjahr können höchstens 2 Versicherungsfälle nach dieser Bestimmung geltend gemacht werden.

9.3 Voraussetzungen für die Leistung sind, dass Sie Opfer eines Identitätsmissbrauchs im Sinne von Ziffer II.7 geworden sind und Ihre Zahlungskarte aus diesem Grunde gesperrt wurde. Wir übernehmen die notwendigen Gebühren für das Ausstellen einer neuen Karte, wenn die Bank diese von Ihnen verlangt. Dasselbe gilt, wenn ein Identitätsdokument missbräuchlich eingesetzt wurde und die zuständige Behörde Ihnen dafür Kosten in Rechnung stellt.

9.4 Versicherungsschutz besteht auch nach Diebstahl der Zahlungskarte oder des Identitätsdokuments, ohne dass bereits ein Identitätsmissbrauch vorliegt.

## 10. Sperrung von Konten und Karten

10.1 Versichert sind Serviceleistungen (Beratung und Unterstützung), die im Rahmen der Sperrung von Konten, Karten und Zahlungsmitteln erbracht werden.

10.2 Voraussetzung für die Leistung ist, dass Sie Opfer eines Identitätsmissbrauchs im Sinne von Ziffer II.7.1 geworden sind. Die Leistung wird auch erbracht, wenn noch kein Vermögensschaden entstanden ist, jedoch infolge einer Handlung eines Dritten unmittelbar droht.

10.3 Versicherungsschutz besteht auch nach Verlust und Diebstahl der Zahlungskarte, ohne dass ein Identitätsmissbrauch vorliegt.

## 11. Datenrettung

11.1 Wir organisieren eine Fachfirma und übernehmen die notwendigen Kosten für die Wiederherstellung Ihrer elektronischen und ausschließlich für private Zwecke genutzten Daten nach einer Online-Attacke. Die Höchstentschädigung beträgt 2.000 EUR je Versicherungsfall. Pro Kalenderjahr können höchstens 2 Versicherungsfälle nach dieser Bestimmung geltend gemacht werden.

11.2 Sollte der Zugriff auf Ihre elektronischen und ausschließlich für private Zwecke genutzten Daten aufgrund von Viren bzw. Schadsoftware nicht möglich sein, organisieren wir eine Fachfirma zur Schadenbeseitigung. Die Höchstentschädigung beträgt 2.000 EUR je Versicherungsfall. Pro Kalenderjahr können höchstens 2 Versicherungsfälle nach dieser Bestimmung geltend gemacht werden.

11.3 Voraussetzung ist, dass

- 1) die Daten auf einem Datenträger (z. B. Festplatte oder Speicherkarte) gespeichert waren,
- 2) die Daten durch das Handeln unbefugter Dritter oder eine Schadsoftware beschädigt, zerstört, unbrauchbar oder nicht mehr verfügbar sind und
- 3) sich der Datenträger im Zeitpunkt des Angriffs in Ihrem oder im Besitz einer mitversicherten Person befunden hat.

Eine erfolgreiche Wiederherstellung Ihrer Daten scheidet aus, wenn eine Rekonstruktion der Daten technisch nicht möglich ist.

11.4 Kein Versicherungsschutz besteht für

- 1) den erneuten Lizenzwerb;
- 2) Daten, die auf Spielekonsolen gespeichert sind;
- 3) Daten, zu deren Nutzung Sie oder eine mitversicherte Person nicht berechtigt waren oder es sich um Daten strafrechtlichen Inhalts handelt.
- 4) Lösegeldforderungen, die Dritte verlangen, um Blockaden oder Defekte wieder rückgängig zu machen

**12. Psychologische Beratung nach Cyber-Mobbing**

12.1 Werden Sie oder eine mitversicherte Person Opfer von Cyber-Mobbing, organisieren wir eine telefonische psychologische Beratung durch einen Diplom-Psychologen und übernehmen die Kosten hierfür. Die telefonische Unterstützung umfasst Informationen zu Hilfsquellen und Benennung von weiteren Unterstützungsangeboten und Empfehlungen zur weiteren Behandlung.

12.2 Die telefonische Beratung kann höchstens bis zu 3 Stunden pro Kalenderjahr in Anspruch genommen werden. An einer daran anschließenden psychologischen Behandlung beteiligen wir uns pro Kalenderjahr mit insgesamt maximal 300 EUR.

**13. Löschen persönlicher und missbräuchlich verwendeter Daten**

13.1 Werden Ihre persönlichen Daten gegen Ihren Willen im Internet auf einer fremden Website veröffentlicht, unterstützen wir Sie bei der Löschung dieser Inhalte. Dies gilt auch für rechtswidrige Äußerungen (z. B. Beleidigungen) über Sie, die geeignet sind, Ihr persönliches Ansehen herabzusetzen. In diesen Fällen beauftragen wir einen spezialisierten Dienstleister oder eine Agentur zur Löschung oder Unterdrückung von Suchinhalten von Online-Inhalten nach Anschreiben der Agentur an den Serviceprovider oder Webseitenbetreiber. Darüber hinaus informieren und beraten wir Sie über alternative Vorgehensweisen zur Datenlöschung.

13.2 Je Website übernehmen wir innerhalb eines Zeitraums von 6 Monaten nach Schadenmeldung bis zu 3 Löschversuche, sofern dies erforderlich ist. Bleiben die Löschversuche erfolglos, haben Sie uns gegenüber keinen Anspruch auf eine erfolgreiche Löschung der gegen Ihren Willen veröffentlichten persönlichen Daten oder rechtswidriger Äußerungen.

13.3 In Fällen, bei denen eine Löschung persönlicher Daten oder rechtswidriger Äußerungen nach Ziffer II.12.1 und II.12.2 erfolglos verlaufen ist, vermitteln wir Ihnen auf Wunsch einen in Deutschland zugelassenen Rechtsanwalt für ein persönliches Erstberatungsgespräch und übernehmen die Kosten für die Erstberatung. Pro Kalenderjahr können höchstens 2 Versicherungsfälle nach dieser Bestimmung geltend gemacht werden.

**14. Service-Hotline**

Zur Geltendmachung der Ansprüche aus diesem Versicherungsvertrag und um eine versicherte Leistung in Anspruch zu nehmen, steht dem versicherten Kreditkartenkunden und seinen Familienangehörigen nach Ziffer II.1 an allen Tagen des Jahres rund um die Uhr eine Service-Notrufnummer zur Verfügung.

**III. Obliegenheiten des versicherten Kreditkartenkunden**

**1. Obliegenheiten vor Eintritt des Versicherungsfalls**

1.1 Vertraglich vereinbarte Obliegenheiten, die der versicherte Kreditkartenkunde vor Eintritt des Versicherungsfalls zu erfüllen hat, sind:

- 1) Zum Schutz vor Schadsoftware und bekannten Software-Schwachstellen sind auf Ihren internetfähigen Endgeräten stets wirkungsvolle und aktuelle Schutzprogramme (Antivirensoftware) im Einsatz zu halten sowie regelmäßig zutreffende Sicherheits-Updates (Patches) für die gesamte Software zeitnah einzuspielen.
- 2) die Einhaltung aller gesetzlichen, behördlichen sowie vertraglich vereinbarten Sicherheitsvorschriften;
- 3) die Einhaltung aller sonstigen vertraglich vereinbarten Obliegenheiten.

**2. Obliegenheiten bei und nach Eintritt des Versicherungsfalls**

Der versicherte Kreditkartenkunde hat bei und nach Eintritt des Versicherungsfalls folgende Obliegenheiten zu erfüllen:

2.1 Sie müssen uns jeden Versicherungsfall unverzüglich anzeigen. Steht das Recht auf die vertragliche Leistung einem Dritten zu, ist auch dieser zur Anzeige verpflichtet. Schäden durch strafbare Handlungen gegen das Eigentum oder das Vermögen haben Sie auch unverzüglich der Polizei anzuzeigen.

2.2 Sie haben uns, soweit möglich, unverzüglich jede Auskunft zu erteilen, die zur Feststellung des Versicherungsfalls oder des Umfangs unserer Leistungspflicht erforderlich ist sowie jede Untersuchung über Ursache und Höhe des Schadens und über den Umfang der Entschädigungspflicht zu gestatten. Angeforderte Belege haben Sie beizubringen, deren Beschaffung Ihnen billigerweise zugemutet werden kann.

2.3 Im Fall eines Identitätsmissbrauchs ist die widerrechtliche Belastung Ihres Kontos binnen 48 Stunden nach Kenntnis den zuständigen Behörden und uns zu melden.

2.4 Sie haben dafür zu sorgen, dass der Schaden, sofern möglich, abgewendet oder gemindert wird. Unsere Weisungen haben Sie dabei zu befolgen, soweit es für Sie zumutbar ist. Sie haben uns über den Schaden ausführlich und wahrheitsgemäß zu berichten und uns bei der Schadenermittlung und -regulierung zu unterstützen. Alle Umstände, die nach unserer Ansicht für die Bearbeitung des Schadens wichtig sind, müssen Sie uns mitteilen sowie alle dafür angeforderten Schriftstücke übersenden.

2.5 Sie sind verpflichtet, uns bei der Durchsetzung der Ansprüche gegenüber Dritten zu unterstützen und uns hierfür alle erforderlichen Unterlagen auszuhändigen.

2.6 Sie sind verpflichtet, uns die Kostenrechnung des Rechtsanwalts vorzulegen und eine Begründung darüber, dass der Inhalt der Beratung im direkten Zusammenhang mit der Computer- und Internetnutzung stand.

Steht das Recht auf die vertragliche Leistung des Versicherers einem anderen als dem versicherten Kreditkartenkunden zu, so hat dieser die Obliegenheiten ebenfalls zu erfüllen – soweit ihm dies nach den tatsächlichen und rechtlichen Umständen möglich ist.

**3. Rechtsfolgen bei Obliegenheitsverletzung**

**3.1 Leistungsfreiheit bei Obliegenheitsverletzung**

Verletzt der versicherte Kreditkartenkunde eine Obliegenheit vorsätzlich, so ist der Versicherer von der Verpflichtung zur Leistung frei. Bei grob fahrlässiger Verletzung der Obliegenheit ist der Versicherer berechtigt, seine Leistung in dem Verhältnis zu kürzen, das der Schwere des Verschuldens des versicherten Kreditkartenkunden entspricht.

Verletzt der versicherte Kreditkartenkunde eine nach Eintritt des Versicherungsfalls bestehende Auskunfts- oder Aufklärungsobliegenheit, ist der Versicherer nur dann vollständig oder teilweise leistungsfrei, wenn er den versicherten Kreditkartenkunden durch gesonderte Mitteilung in Textform (z. B. E-Mail, Telefax oder Brief) auf diese Rechtsfolge hingewiesen hat.

Der Versicherer bleibt zur Leistung verpflichtet, wenn der versicherte Kreditkartenkunde nachweist, dass er die Obliegenheit nicht grob fahrlässig verletzt hat. Dies gilt auch, wenn der versicherte Kreditkartenkunde nachweist, dass die Verletzung der Obliegenheit weder für den Eintritt oder die Feststellung des Versicherungsfalls noch für die Feststellung oder den Umfang der dem Versicherer obliegenden Leistung ursächlich war. Das gilt nicht, wenn der versicherte Kreditkartenkunde die Obliegenheit arglistig verletzt hat.

## Glossar

### Bedrohung

Eine Bedrohung ist ganz allgemein ein Umstand oder Ereignis, durch den oder das ein Schaden entstehen kann. Der Schaden bezieht sich dabei auf einen konkreten Wert wie Vermögen, Wissen, Gegenstände oder Gesundheit. Übertragen in die Welt der IT ist eine Bedrohung ein Umstand oder Ereignis, der oder das die Verfügbarkeit, Integrität, Authentizität oder Vertraulichkeit von Informationen beeinträchtigen kann, wodurch dem Besitzer bzw. Benutzer der Informationen ein Schaden entstehen kann.

### Cyber-Mobbing

Cyber-Mobbing ist die Diffamierung, Belästigung, Bedrängung oder Nötigung mit Hilfe elektronischer Kommunikationsmittel über das Internet. Hierzu gehört auch der Diebstahl Ihrer virtuellen Identität, um in Ihrem Namen Beleidigungen vorzunehmen.

### Identitätsmissbrauch

Ein Identitätsmissbrauch liegt vor, wenn der handelnde Dritte zur Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten weder selbst berechtigt noch von Ihnen oder einer mitversicherten Person bevollmächtigt wurde und er diese Daten rechtswidrig zur Erlangung eines Vermögensvorteils oder zum Zwecke der Bereicherung nutzt.

### Pharming

Pharming ist eine Betrugsmethode, bei der sich der Täter durch das Umleiten des Internetnutzers auf gefälschte Webseiten durch Manipulation des Webbrowsers (beispielsweise durch DNS Spoofing) vertrauliche Zugangs- und Identifikationsdaten von arglosen Dritten verschafft. Mit den gewonnenen Daten nimmt der Täter unter der Identität des Inhabers im Online-Verkehr unerlaubte Handlungen vor.

### Phishing

Phishing ist eine Betrugsmethode, bei der sich der Täter mit Hilfe gefälschter E-Mails vertrauliche Zugangs- und Identifikationsdaten von arglosen Dritten verschafft, wobei der Täter typischerweise ein durch die Täuschung über die tatsächliche Identität erlangtes Vertrauensverhältnis ausnutzt. Mit den gewonnenen Daten nimmt der Täter unter der Identität des Inhabers im Online-Verkehr unerlaubte Handlungen vor.

### Risiko

Risiko wird häufig definiert als die Kombination aus der Wahrscheinlichkeit, mit der ein Schaden auftritt, und dem Ausmaß dieses Schadens. Im Unterschied zu „Gefährdung“ umfasst der Begriff „Risiko“ bereits eine Bewertung, inwieweit ein bestimmtes Schadensszenario im jeweils vorliegenden Fall relevant ist.

### Schadprogramm/Schadsoftware/Malware

Die Begriffe Schadfunktion, Schadprogramm, Schadsoftware und Malware werden häufig synonym benutzt. Malware ist ein Kunstwort, abgeleitet aus „Malicious software“ und bezeichnet Software, die mit dem Ziel entwickelt wurde, unerwünschte und meistens schädliche Funktionen auszuführen. Beispiele sind Computer-Viren, Würmer und Trojanische Pferde. Schadsoftware ist üblicherweise für eine bestimmte Betriebssystemvariante konzipiert und wird daher meist für verbreitete Systeme und Anwendungen geschrieben.

### Schwachstelle

Eine Schwachstelle ist ein sicherheitsrelevanter Fehler eines IT-Systems oder einer Institution. Ursachen können in der Konzeption, den verwendeten Algorithmen, der Implementation, der Konfiguration, dem Betrieb sowie der Organisation liegen. Eine Schwachstelle kann dazu führen, dass eine Bedrohung wirksam wird und eine Institution oder ein System geschädigt wird. Durch eine Schwachstelle wird ein Objekt (eine Institution oder ein System) anfällig für Bedrohungen.

### Skimming

Skimming ist eine Betrugsmethode, bei der der Täter – beispielsweise am Bankautomaten – Kartendaten und die PIN ausspäht. Mit den gewonnenen Daten nimmt der Täter unter der Identität des Inhabers im Bankverkehr unerlaubte Handlungen vor.

### Terrorakte

Terrorakte sind jegliche Handlungen von Personen oder Personengruppen zur Erreichung politischer, religiöser, ethnischer oder ideologischer Ziele, die geeignet sind, Angst oder Schrecken in der Bevölkerung oder Teilen der Bevölkerung zu verbreiten und dadurch auf eine Regierung oder staatliche Einrichtungen Einfluss zu nehmen;

### Verfügbarkeit

Dem Benutzer stehen Dienstleistungen, Funktionen eines IT-Systems oder auch Informationen zum geforderten Zeitpunkt zur Verfügung

### Vermögensschaden

Ein Vermögensschaden liegt vor, wenn der tatsächliche Wert des in Geld messbaren Vermögens des Geschädigten geringer ist als vor dem schädigenden Ereignis und es sich nicht um einen Sach- noch Personenschaden handelt.

### Vertraulichkeit

Vertrauliche Informationen müssen vor unbefugter Preisgabe geschützt werden.

### Virus

Ein Computer-Virus ist eine nicht selbstständige Programmroutine, die sich selbst reproduziert und dadurch vom Anwender nicht kontrollierbare Manipulationen in Systembereichen, an anderen Programmen oder deren Umgebung vornimmt.

(Zusätzlich können programmierte Schadensfunktionen des Virus vorhanden sein.)