



# Ausprobeschutz Vertragsunterlagen

Stand: März 2024 | OHRWERK

ALTEOS

## OHRWERK Ausprobeschutz Informationsblatt zu Versicherungsprodukten (IPID)

Unternehmen: AXA Versicherung AG Deutschland  
Produkt: Hörgeräteversicherung

Dieses Blatt dient nur Ihrer Information und gibt Ihnen einen kurzen Überblick über die wesentlichen Inhalte der Versicherung. Die vollständigen vorvertraglichen und vertraglichen Informationen finden Sie in anderen Dokumenten.

### Um welche Art von Versicherung handelt es sich?

Es handelt sich um eine Hörgeräteversicherung für die 6-wöchige Testphase. Der Versicherungsschutz umfasst den Ersatz des Probehörgerät unter den unten aufgeführten Umständen.



#### Was ist versichert?

- ✓ Versichert ist das in der Versicherungsbestätigung benannte Probehörgerät während der 6-wöchigen Testphase.
- ✓ Es besteht Versicherungsschutz für unvorhergesehene Sachschäden u.a. durch:
  - Bedienungsfehler oder Ungeschicklichkeit;
  - vorsätzliche Beschädigung durch Dritte;
  - Bruchschäden, Korrosion oder Körperflüssigkeiten;
  - Kurzschluss, Überstrom oder Überspannung;
  - Brand, Blitzschlag, Explosion, Glimmen, Sengen, Glühen oder Implosion;
  - Unfall.
- ✓ Es besteht Versicherungsschutz bei Abhandenkommen durch:
  - Diebstahl, Einbruchdiebstahl oder Raub;
  - Liegenlassen und Verlieren.

#### Was wird ersetzt?

- ✓ Bei Verlust durch Diebstahl oder Liegenlassen sowie bei einem wirtschaftlichen Totalschaden ersetzen wir im Falle der Neuanschaffung eines Hörgerätes die mit dem Versicherungsnehmer separat vereinbarten Kosten.



#### Was ist nicht versichert?

Nicht versichert sind unter anderem:

- ✗ Zubehör zum Hörgerät sowie Otoplastiken;
- ✗ Sachfolge- oder Vermögensschäden;
- ✗ Schäden, für die der Hersteller, der Hörgeräteakustiker etc. im Rahmen von Garantie- und Serviceleistungen einzutreten hat;
- ✗ Vorsätzliche Schäden durch den Versicherten;
- ✗ Schäden durch Abnutzung oder Alterung.



#### Gibt es Deckungsbeschränkungen?

- ! Die Deckung ist auf den mit dem Versicherungsnehmer separat vereinbarten Betrag abzüglich des jeweils vereinbarten Selbstbehaltes beschränkt.
- ! Im Schadenfall werden erstattungsfähige Anteile von Dritten wie bspw. der gesetzlichen oder privaten Krankenversicherung oder der Haftpflichtversicherung eines Schadenverursachers von der Versicherungsleistung in Abzug gebracht.



### Wo bin ich versichert?

- ✓ Das Gerät ist weltweit versichert. Der Wohn- bzw. Geschäftssitz des Versicherungsnehmers und Versicherten ist in Deutschland.



### Welche Verpflichtungen habe ich?

- Sie müssen im Versicherungsantrag alle Fragen wahrheitsgemäß und vollständig beantworten.
- Den Versicherungsbeitrag müssen Sie rechtzeitig und vollständig bezahlen.
- Sie müssen uns den Eintritt eines Versicherungsschadens spätestens innerhalb von 5 Tagen anzeigen.
- Im Versicherungsfall müssen Sie uns vollständige und wahrheitsgemäße Informationen geben.
- Sie müssen im Schadenfall die Kosten des Schadens gering halten und unseren Weisungen folgen.



### Wann und wie zahle ich?

Die Leistung der Versicherungsprämie erfolgt beim Kauf des Versicherungsschutzes über den Versicherungsnehmer. Die Art der Prämienzahlung kann dort von Ihnen ausgewählt werden. Der Beitrag ist einmalig im Voraus zu zahlen.



### Wann beginnt und wann endet die Deckung?

Der Versicherungsschutz beginnt zu dem in der Versicherungsbestätigung angegebenen Tag. Voraussetzung ist, dass Sie den Einmalbeitrag rechtzeitig und vollständig gezahlt haben. Die Deckung endet mit dem in der Versicherungsbestätigung angegebenen Vertragsende, spätestens jedoch mit Ablauf der 6-Wöchigen Testphase. Sofern die Testphase über die 6 Wochen ab Überlassung hinausgeht, kann der Versicherungsschutz um weitere 6 Wochen gegen erneute Prämienzahlung verlängert werden, bis zu einer maximal möglichen Gesamtlaufzeit von 12 Wochen.



### Wie kann ich den Vertrag kündigen?

Der Versicherungsschutz endet mit der Rückgabe des Hörgeräts an den Hörakustiker, oder mit dem Erwerb des Hörgeräts vom Hörakustiker, spätestens jedoch mit Ablauf der 6-Wöchigen Testphase, ohne dass es einer Kündigung bedarf.

**OHRWERK Ausprobeschutz  
Versicherungsbedingungen**

(Stand: März 2024)

<b>1. Überblick</b>	<b>5</b>
<b>2. Ausgestaltung des Versicherungsschutzes</b>	<b>5</b>
2.1 Versicherte und nichtversicherte Gegenstände	5
2.2 Versicherte und nichtversicherte Gefahren und Schäden	5
2.3 Leistungsumfang und Leistungsbeschränkungen	6
<b>3. Allgemeine Regelungen zu Rechten und Pflichten der Vertragsparteien</b>	<b>6</b>
3.1 Geltungsbereich, Wohn- und Geschäftssitz	6
3.2 Verpflichtungen vor Eintritt des Versicherungsfalles	7
3.3 Verpflichtungen des Versicherten nach Eintritt des Versicherungsfalles	7
3.4 Folgen der Verletzung einer vertraglichen Verpflichtung	7
3.5 Entschädigung aus anderen Versicherungsverhältnissen	8
3.6 Beginn und Ende des Versicherungsschutzes	8
3.7 Fälligkeit und Folgen einer verspäteten Zahlung	8
3.8 Anzeigen, Willenserklärungen, Anschriftenänderungen	9
3.9 Sanktionsklausel	9
3.10 Klärung von Meinungsverschiedenheiten	9

**Versicherer:**

AXA Versicherung AG (nachfolgend AXA) Colonia-Allee, 10–20, 51067 Köln

AXA hat die **Alteos GmbH**, vertreten durch den Geschäftsführer Dr. Sebastian Sieglerschmidt, Tauentzienstraße 7 b/c, 10789 Berlin (nachfolgend auch „Alteos“), mit der Vertragsverwaltung beauftragt.

**Alle für den Versicherer bestimmten Anzeigen und Erklärungen (z.B. Kündigungen oder Schadenmeldungen) sind ausschließlich an Alteos zu richten.**

**1. Überblick**

Die Versicherung umfasst den Schutz von Hörgeräten gegen Verlust und Beschädigung, die zum Totalschaden führt, während der 6-wöchigen Testphase durch den Kunden.

Versicherungsschutz besteht dabei - begrenzt auf diesem Zeitraum - insbesondere im Fall eines Diebstahls, des Abhandenkommens oder Verlierens.

Die nachfolgenden Versicherungsbedingungen sind wichtige Unterlagen für Sie. Sie sollen Ihnen verständlich machen, wie der Versicherungsschutz gestaltet ist und was von Ihnen beachtet werden muss, damit Sie Versicherungsleistungen beanspruchen können. Der Versicherungsschutz ist Bestandteil eines Gruppenversicherungsvertrages zwischen der Versicherungsnehmerin und der AXA Versicherung AG, Colonia Allee 10 – 20, 51067 Köln. Diese Bedingungen sind kein Versicherungsvertrag. Sie beinhalten vielmehr eine Beschreibung der Versicherungsleistungen, die durch den oben genannten Gruppenversicherungsvertrag für überlassene Probehörgeräte während der Testphase dem Hörakustiker sowie dem Kaufinteressenten (versicherte Person) als Nutzer des Probehörgeräts zur Verfügung stehen.

**2. Ausgestaltung des Versicherungsschutzes****2.1 Versicherte und nichtversicherte Gegenstände**

- (a) Die Versicherung erstreckt sich auf das in der Versicherungsbestätigung benannte Probehörgerät.
- (b) Die Versicherung erstreckt sich ebenfalls auf weitere Probehörgeräte, soweit sie zur Testphase im Austausch überlassen wurden und der Austausch dokumentiert worden ist.
- (c) Versichert sind Hörgeräte, die sich zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses in einem technisch einwandfreien Zustand befinden, und die dem Versicherten zu Testzwecken überlassen werden.
- (d) Nicht versichert ist das Zubehör zum Hörgerät wie z. B. Streamer, Ladestation, und Fernbedienung.

**2.2 Versicherte und nichtversicherte Gefahren und Schäden**

- (a) Es besteht Versicherungsschutz für unvorhergesehene Sachschäden, die während der 6-wöchigen Testphase beim Versicherten auftreten und zu einem Totalschaden (d.h. eine fachgerechte Reparatur ist nicht möglich oder die Reparaturkosten sind höher als die Kosten für Gerät in gleicher Art und Qualität des Gerätes) führen, durch:
  - (i) Bedienungsfehler oder Ungeschicklichkeit;
  - (ii) vorsätzliche Beschädigungen durch Dritte;
  - (iii) Bruchschäden, Korrosion oder Körperflüssigkeiten;
  - (iv) Kurzschluss, Überstrom oder Überspannung;
  - (v) Brand, Blitzschlag, Explosion, Glimmen, Sengen, Glühen oder Implosion;
  - (vi) Wasser oder Feuchtigkeit;
  - (vii) Sturm, Hagel, Frost, Eisgang, Überschwemmung oder Erdbeben;
  - (viii) Unfall.

Schäden sind nur dann unvorhergesehen, wenn sie der Versicherte weder rechtzeitig vorhergesehen hat noch sie mit seinem Wissen hätte vorhersehen können. Zu einer Leistungskürzung bei unvorhergesehenen Schäden ist der Versicherer nur dann berechtigt, wenn der Versicherte diese grob fahrlässig nicht vorhergesehen hat oder hätte vorhersehen können; die Leistung ist in diesem Fall in einem der Schwere des Verschuldens entsprechenden Verhältnis zu kürzen.

(b) Es besteht weiterhin Versicherungsschutz beim Abhandenkommen des Hörgeräts:

- (i) durch Diebstahl, Einbruchdiebstahl oder Raub;
- (ii) sowie durch Liegenlassen oder Verlieren.

In Fällen des Liegenlassens oder Verlierens besteht Versicherungsschutz nur, wenn der Versicherte zumutbare Anstrengungen unternommen hat, das Hörgerät wieder aufzufinden oder wiederzuerlangen, insbesondere dem Fundbüro anzuzeigen.

(c) Versicherungsschutz besteht nicht für Schäden:

- (i) durch Vorsatz des Versicherten;
- (ii) durch Mängel, die bei Abschluss der Versicherung bereits vorhanden waren und dem Hörgeräträger bekannt sein mussten;
- (iii) durch Abnutzung oder Alterung;
- (iv) durch Einsatz einer Sache, deren Reparaturbedürftigkeit dem Hörgeräträger bekannt sein musste; der Versicherer leistet jedoch Entschädigung, wenn der Schaden nicht durch die Reparaturbedürftigkeit verursacht wurde oder wenn die Sache zur Zeit des Schadens mit Zustimmung des Versicherers wenigstens behelfsmäßig repariert war;
- (v) durch Konstruktions-, Material- oder Ausführungsfehler;
- (vi) für die der Hersteller, Händler, Lieferant oder Hörakustiker im Rahmen von Garantie- und Serviceleistungen einzutreten hat;
- (vii) aufgrund von Haftpflichtansprüchen, welche die versicherten Geräte verursachen sowie aufgrund mittelbarer Schäden, welche die Güter selbst nicht unmittelbar betreffen;
- (viii) die durch unsachgemäße Reinigung oder nicht ausreichende Reinigung entstehen.

### 2.3 Leistungsumfang und Leistungsbeschränkungen

- (a) Der Versicherer ersetzt im Schadenfall die separat vereinbarten pauschalen Kosten für die Ersatzbeschaffung des versicherten Hörgeräts in gleicher Art und Qualität. Entschädigt werden Kosten abzüglich der Erstattungsleistung von Dritten wie bspw. der gesetzlichen oder privaten Krankenversicherung oder der Haftpflichtversicherung eines Schadenverursachenden sowie abzüglich des vereinbarten Selbstbehalts pro Schadenfall; die Leistung ist in jedem Fall auf die tatsächlichen Kosten beschränkt.
- (b) Mit der Leistung des Versicherers geht das Eigentum am defekten Hörgerät inklusive aller originalen Zubehörteile (z. B. Akkus, Netzteile, Kabel) auf den Versicherer über. Gibt der Versicherungsnehmer oder der Versicherte im Falle eines Totalschadens das defekte Altgerät nicht an den Versicherer heraus, mindert sich die Kostenbeteiligung um den marktüblichen Restwert des defekten Altgerätes. Der Versicherungsnehmer hat die Möglichkeit, einen geringeren als den marktüblichen Restwert seines defekten Gerätes nachzuweisen.
- (c) Von den vom Versicherer zu tragenden Kosten wird die vereinbarte Selbstbeteiligung in Höhe von 100 € je Versicherungsfall abgezogen.
- (d) Nicht ersetzt werden:
  - (i) Reparaturkosten bei Beschädigung der versicherten Sache;
  - (ii) Kosten einer Überholung oder sonstiger Maßnahmen, die auch unabhängig von dem Versicherungsfall notwendig gewesen wären;
  - (iii) Mehrkosten durch Änderungen oder Verbesserungen, die über die Wiederherstellung hinaus gehen;
  - (iv) Vermögensschäden.

## 3. Allgemeine Regelungen zu Rechten und Pflichten der Vertragsparteien

### 3.1 Geltungsbereich, Wohn- und Geschäftssitz

Die Versicherung gilt weltweit. Der Geschäftssitz des Versicherungsnehmers sowie der Wohnsitz des Versicherten ist in Deutschland.

### 3.2 Verpflichtungen vor Eintritt des Versicherungsfalles

- (a) Vor Eintritt des Versicherungsfalles ist der Versicherungsnehmer verpflichtet, den vom Versicherten unterschriebenen Überlassungsbeleg über das versicherte Hörgerät für die Dauer des Versicherungsverhältnisses aufzubewahren.
- (b) Weiterhin hat der Versicherte vor Eintritt des Versicherungsfalles alle vertraglich vereinbarten Obliegenheiten einzuhalten, insbesondere ist das Hörgerät richtig und trocken aufzubewahren und regelmäßig zu reinigen. Des Weiteren sind die anerkannten Regeln der Ohrenreinigung zu beachten.
- (c) Verletzt der Versicherungsnehmer oder Versicherte eine der genannten Obliegenheiten, so ist der Versicherer nach Maßgabe des § 28 VVG zur Kündigung berechtigt. Eine Kündigung des Versicherers wird mit Zugang wirksam.

### 3.3 Verpflichtungen des Versicherten nach Eintritt des Versicherungsfalles

- (a) Nach Eintritt des Versicherungsfalles ist der Versicherte verpflichtet, den Schadenfall sofort dem Hörakustiker zu melden, von dem er das Hörgerät zur Testphase erhalten hat.
- (b) Der Versicherte hat im Schadenfall für die Erhaltung/Rettung bzw. Minderung des Schadens zu sorgen.
- (c) Im Falle eines Verlusts ist der Versicherte verpflichtet, das Gerät ausgiebig zu suchen und den Verlust dem Fundbüro anzuzeigen. Im Falle eines Diebstahls ist bei der Polizei unverzüglich eine Anzeige zu erstatten und das polizeiliche Aktenzeichen mitzuteilen.
- (d) Im Falle eines Versicherungsfalles hat der Versicherte:
  - (i) es zu unterlassen, eine Person mit der Reparatur des Schadens zu beauftragen;
  - (ii) bei Beschädigungen durch Unbekannte sowie bei mutwilliger Beschädigung durch Dritte dies innerhalb von 5 Tagen der zuständigen Polizeidienststelle zu melden und anschließend den Polizeibericht, auf dem der vollständige Name und die Anschrift des Versicherten sowie die Umstände der Beschädigung angegeben sind, zur Verfügung zu stellen;
  - (iii) jeden Eintritt eines Versicherungsfalles unverzüglich, spätestens aber innerhalb von 5 Tagen nach Bekanntwerden, bei Alteos anzuzeigen;
  - (iv) nach Möglichkeit für die Abwendung oder Minderung des Schadens zu sorgen und dabei die Weisungen des Versicherers oder seines Beauftragten einzuholen und zu befolgen sowie Ersatzansprüche gegen Dritte form- und fristgerecht, ggf. auch gerichtlich, geltend zu machen.

### 3.4 Folgen der Verletzung einer vertraglichen Verpflichtung

- (a) Verletzt der Versicherungsnehmer oder Versicherte eine der unter 3.2 oder 3.3 genannten Verpflichtungen vorsätzlich, so ist der Versicherer nach Maßgabe der §§ 28 Abs. 2 bis 4 VVG, 29 VVG, 82 VVG ganz oder teilweise von der Verpflichtung zur Leistung frei.
- (b) Alle Ansprüche aus diesem Vertrag erlöschen, wenn der Versicherungsnehmer oder Versicherte arglistig oder in betrügerischer Absicht Erklärungen abgibt oder Schäden verursacht. Ist die Täuschung durch ein rechtskräftiges Strafurteil wegen Betruges oder Betrugsversuches festgestellt worden, so gelten die Voraussetzungen nach 3.4 (a) als erwiesen.
- (c) Bei grob fahrlässiger Verletzung der Verpflichtung ist der Versicherer berechtigt, seine Leistung in dem Verhältnis zu kürzen, das der Schwere des Verschuldens des Versicherten entspricht. Der Versicherte muss nachweisen, dass keine grobe Fahrlässigkeit vorliegt.
- (d) Sollte der Versicherte nachweisen, dass die Verletzung einer Verpflichtung weder für den Eintritt, die Feststellung noch den Umfang des Versicherungsfalles und der Leistungspflicht ursächlich war, so ist der Versicherer zur Leistung verpflichtet.
- (e) Verletzt der Versicherungsnehmer oder der Versicherte eine nach Eintritt des Versicherungsfalles bestehende Auskunfts- oder Aufklärungsverpflichtung, ist der Versicherer nur dann vollständig oder teilweise leistungsfrei, wenn er den Versicherungsnehmer durch gesonderte Mitteilung in Textform auf diese Rechtsfolge hingewiesen hat.

### 3.5 Entschädigung aus anderen Versicherungsverhältnissen

- (a) Soweit im Versicherungsfall aus anderen Versicherungsverhältnissen Ersatzansprüche geltend gemacht werden, gehen diese Leistungsverpflichtungen vor. Dies gilt insbesondere im Fall bestehender Ansprüche des Versicherten gegenüber seiner Krankenversicherung sowie dann, wenn in einem dieser Versicherungsverträge ebenso eine nachrangige Haftung vereinbart ist.
- (b) Verlangt der Versicherte oder der Versicherungsnehmer die Erfüllung dieses Versicherungsvertrags, so tritt der Versicherer in Vorleistung und reguliert den Schaden zu den Bedingungen.

### 3.6 Beginn und Ende des Versicherungsschutzes

- (a) Der Versicherungsschutz beginnt mit dem in der Versicherungsbestätigung als Versicherungsbeginn ausgewiesenen Tag, sofern der Versicherte den Einmalbeitrag rechtzeitig zahlt.
- (b) Der Versicherungsschutz endet mit der Rückgabe des Hörgeräts an den Hörakustiker, oder mit dem Erwerb des Hörgeräts vom Hörakustiker, spätestens jedoch mit Ablauf der 6-Wöchigen Testphase, ohne dass es einer Kündigung bedarf. Die Prämienberechnung erfolgt einheitlich für den Testzeitraum von bis zu 6 Wochen, eine anteilige Rückerstattung in Abhängigkeit des tatsächlichen Testzeitraums erfolgt nicht.
- (c) Sofern die Testphase über die 6 Wochen ab Überlassung hinausgeht, kann der Versicherungsschutz um weitere 6 Wochen gegen erneute Prämienzahlung verlängert werden, bis zu einer maximal möglichen Gesamtlaufzeit von 12 Wochen.
- (d) Erstattet der Versicherer die Kosten für ein Hörgerät, so endet die Versicherung für das jeweilige versicherte einzelne Hörgerät, ohne dass es einer Kündigung bedarf. Umfasst die Erstattung nur Teile des Hörgeräts, endet die Versicherung, sobald die Gesamtkosten während der Vertragslaufzeit den Zeitwert übersteigen.
- (e) Verlegt der Versicherte oder der Versicherungsnehmer seinen Hauptwohnsitz bzw. sein Geschäftssitz außerhalb der Bundesrepublik Deutschland, endet das Versicherungsverhältnis mit sofortiger Wirkung.

### 3.7 Fälligkeit und Folgen einer verspäteten Zahlung

- (a) Der Einmalbeitrag ist im Voraus zu bezahlen.
- (b) Wird der Erst- oder Einmalbeitrag nicht oder nicht rechtzeitig gezahlt, sondern zu einem späteren Zeitpunkt, beginnt der Versicherungsschutz erst ab diesem Zeitpunkt. Für Versicherungsfälle, die bis zur Zahlung des Beitrags eintreten, ist der Versicherer nur dann nicht zur Leistung verpflichtet, wenn er den Versicherungsnehmer durch gesonderte Mitteilung in Textform oder durch einen auffälligen Hinweis in der Versicherungsbestätigung auf diese Rechtsfolge aufmerksam gemacht hat. Die Leistungsfreiheit tritt jedoch nicht ein, wenn der Versicherungsnehmer die Nichtzahlung nicht zu vertreten hat.
- (c) Wird der Erst- oder Einmalbeitrag nicht oder nicht rechtzeitig gezahlt, kann der Versicherer insoweit vom Vertrag zurücktreten, solange der Beitrag nicht gezahlt ist. Der Rücktritt ist ausgeschlossen, wenn der Versicherungsnehmer oder Versicherte nachweist, dass er die Nichtzahlung nicht zu vertreten hat.
- (d) Abweichend von § 35 VVG besteht kein Aufrechnungsrecht des Versicherers gegenüber der versicherten Person, soweit die versicherte Person nachweisen kann, dass sie ihrer Zahlungsverpflichtung nachgekommen ist.
- (e) Der Versicherte kann Ansprüche aus dem Versicherungsvertrag auch ohne Zustimmung des Versicherungsnehmers gegenüber dem Versicherer geltend machen; § 44 Abs. 2 VVG, wonach die Vorlage des Versicherungsscheins erforderlich ist, wird abbedungen.
- (f) Sofern der Gruppenversicherungsvertrag aufgrund eines Zahlungsverzugs des Versicherungsnehmers gekündigt wird, ist den versicherten Personen eine Zahlungsfrist von mindestens zwei Monaten einzuräumen, um ihnen zu ermöglichen, den ursprünglichen Versicherungsschutz durch Zahlung der auf sie entfallenden Prämien, Zinsen und Kosten aus eigenen Mitteln zu erhalten.

### 3.8 Anzeigen, Willenserklärungen, Anschriftenänderungen

- (a) Alle für den Versicherer bestimmten Anzeigen und Erklärungen (z. B. Veräußerung, Meldung eines Schadens, Kündigungen) sind in Textform an Alteos abzugeben. Anzeigen und Erklärungen des Versicherten können auch gegenüber dem Versicherungsnehmer abgegeben werden, sofern diese Bedingungen nicht ausdrücklich etwas anderes vorsehen.
- (b) Hat der Versicherte eine Änderung seiner Anschrift dem Versicherer nicht mitgeteilt, genügt für eine Willenserklärung, die dem Versicherten gegenüber abzugeben ist, die Absendung eines eingeschriebenen Briefes an die letzte bekannte Anschrift. Die Erklärung wird zu dem Zeitpunkt wirksam, in dem sie ohne die Anschriftenänderung bei regelmäßiger Beförderung dem Versicherten zugegangen sein würde.

### 3.9 Sanktionsklausel

Es besteht – unbeschadet der übrigen Vertragsbestimmungen – Versicherungsschutz nur, soweit und solange dem keine auf die Vertragsparteien direkt anwendbaren nationalen oder internationalen Wirtschafts-, Handels- oder Finanzsanktionen bzw. Embargos wie insbesondere 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.

### 3.10 Klärung von Meinungsverschiedenheiten

- (a) Versicherungsombudsmann

Wenn der Versicherte oder der Versicherungsnehmer in seiner Eigenschaft als Verbraucher mit einer Entscheidung des Versicherers nicht zufrieden ist oder eine Verhandlung mit dem Versicherer einmal nicht zu dem vom Versicherungsnehmer gewünschten Ergebnis geführt hat, kann er sich an den Ombudsmann für Versicherungen wenden. Informationen über den Versicherungsombudsmann, das Beschwerdeverfahren und die Kontaktmöglichkeiten können im Internet unter folgender Anschrift gefunden werden: <http://www.versicherungsombudsmann.de/>

Die Postanschrift lautet:

Versicherungsombudsmann e. V., Postfach 080632, 10006 Berlin

Der Ombudsmann für Versicherungen ist eine unabhängige und für Verbraucher kostenfrei arbeitende Schlichtungsstelle. Der Versicherer hat sich verpflichtet, an dem Schlichtungsverfahren teilzunehmen. Verbraucher, die diesen Vertrag online (z. B. über eine Webseite oder per E-Mail) abgeschlossen haben, können sich mit ihrer Beschwerde auch an die Plattform <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> wenden. Die Beschwerde wird dann über diese Plattform an den Versicherungsombudsmann weitergeleitet.

- (b) Versicherungsaufsicht

Ist der Versicherte bzw. der Versicherungsnehmer mit der Betreuung des Versicherers nicht zufrieden oder treten Meinungsverschiedenheiten bei der Vertragsabwicklung auf, kann er sich auch an die zuständige Aufsicht wenden. Versicherungsunternehmen unterliegen der Aufsicht der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) Sektor Versicherungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn

E-Mail: [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de) Telefon: 0228 4108-0, Fax: 0228 4108-1550

Es ist zu beachten, dass die BaFin keine Schiedsstelle ist und einzelne Streitfälle nicht verbindlich entscheiden kann.

- (c) Rechtsweg

Außerdem hat der Versicherungsnehmer oder der Versicherte die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten. Für den Vertrag gilt deutsches Recht.

## Vertragsinformationen der AXA Versicherung AG zum OHRWERK Ausprobeschutz

(Stand: März 2024)

### 1. Vertragspartner

Versicherer:

AXA Versicherung AG, Colonia-Allee 10-20, 51067 Köln, Postanschrift: 51171 Köln

Vorsitzender des Vorstandes: Dr. Thilo Schumacher

Sitz der Gesellschaft: Köln – Handelsregister Köln HR B Nr. 21298

(nachfolgend auch „AXA“)

### 2. Vertreterin des Versicherers

AXA hat die **Alteos GmbH**, vertreten durch den Geschäftsführer Dr. Sebastian Sieglerschmidt, Tauentzienstraße 7 b/c, 10789 Berlin – Amtsgericht Charlottenburg, HRB 196162 B (nachfolgend auch „Alteos“), mit der Vertragsverwaltung beauftragt. Dazu gehört die Bearbeitung aller Versicherungsfragen aus dem Versicherungsvertrag, insbesondere die Bearbeitung von Anträgen, Beschwerden, Umzugsmeldungen, Kontoänderungen und Schadenmeldungen.

**Wenden Sie sich bitte bei Fragen oder Änderungen zu Ihrem Vertrag an die Alteos GmbH unter: [ausprobeschutz@alteos.com](mailto:ausprobeschutz@alteos.com)**

Vermittler des Versicherungsvertrages ist die Alteos GmbH, Status: Versicherungsvertreter nach § 34d 7 Nr. 1 der Gewerbeordnung und der Registrierungsnummer: D-4UIL-5XJ29-40.

Zuständige Behörde: IHK Berlin, Fasanenstraße 85, 10623 Berlin. Hier kann die Zulassung sowie der Umfang der zugelassenen Tätigkeit überprüft werden. Seitens Alteos besteht keine direkte oder indirekte Beteiligung an den Stimmrechten oder am Kapital eines Versicherungsunternehmens. Die Alteos GmbH ist ein vollständiges Tochterunternehmen der AXA Konzern Aktiengesellschaft.

Anschrift der Schlichtungsstellen: siehe unter Nr. 17.

### 3. Ladungsfähige Anschriften des Versicherers und seiner Vertreterin

Die ladungsfähige Anschrift der AXA Versicherung AG ist unter Nr. 1 genannt, die von der Alteos GmbH unter Nr. 2.

### 4. Hauptgeschäftstätigkeit des Versicherers und Anschrift der zuständigen Aufsichtsbehörde

Die Geschäftstätigkeit der AXA Versicherung AG bezieht sich hauptsächlich auf:

- a) den Betrieb aller Zweige der Privatversicherung, in der Lebens-, Rechtsschutz- und Krankenversicherung jedoch nur der Rückversicherung;
- b) die Vermittlung von Versicherungen aller Art, von Bauspar- und anderen Sparverträgen.

Zuständige Aufsichtsbehörde:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn,

E-Mail: [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de) Telefon 0228 4108-0, Fax 0228 4108-1550.

### 5. Garantiefonds

Ein Garantiefonds ist gesetzlich nicht vorgesehen.

### 6. Wesentliche Merkmale der Versicherungsleistung

Der Leistungsumfang ergibt sich aus den Versicherungsbedingungen zum OHRWERK Ausprobeschutz. Es gelten die zu Vertragsbeginn gültigen und Ihnen zuvor ausgehändigten Bedingungen.

## 7. Gesamtpreis der Versicherung

Bei dem in der Versicherungsbestätigung genannten Betrag handelt es sich um den Beitrag gemäß vereinbarter Zahlweise inklusive der Versicherungsteuer. Der vom Gesetzgeber erhobene Versicherungsteuersatz beträgt zurzeit in der Schadenversicherung allgemein 19%.

## 8. Zusätzlich anfallende Kosten und/oder Gebühren

Für Tätigkeiten, die über die gewöhnliche Verwaltung Ihres Vertrages hinausgehen, stellen wir Gebühren in Rechnung, insbesondere Gebühren für Mahnung, für Lastschriftrückläufer und angemessene Geschäftsgebühren bei Rücktritt vom Vertrag wegen Nichtzahlung des Einmalbeitrags. Hierzu verweisen wir auf § 38 des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG) in Verbindung mit den dem Vertrag zugrunde liegenden Bedingungen.

## 9. Einzelheiten hinsichtlich der Zahlung und Erfüllung

Angaben zur Fälligkeit des Beitrags finden Sie in den dem Vertrag zugrundeliegenden Bedingungen. Sie haben Ihre Pflicht zur Zahlung des Beitrags erfüllt, wenn die Zahlung bei uns eingegangen ist. Das ist bei einer Überweisung der Zeitpunkt, zu dem der Beitrag auf unserem Konto gutgeschrieben wird. Bei Zahlung via SEPA-Lastschrifteinzugsverfahren ist zusätzlich die wirksame Belastung Ihres Kontos erforderlich. Ihre Zahlung ist rechtzeitig, wenn:

- a) bei einem Überweisungsauftrag an Ihre Bank der Beitrag innerhalb der Zahlungsfrist von Ihrem Konto abgebucht wurde oder
- b) Einzahlungen auf unser Konto bei Bank oder Post innerhalb der Zahlungsfrist vorgenommen werden.

Haben Sie uns ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt, haben Sie lediglich dafür zu sorgen, dass der Beitrag zum Zeitpunkt der Fälligkeit von Ihrem Konto abgebucht werden kann, also ausreichende Kontodeckung besteht.

## 10. Angaben zum Vertragsabschluss, zum Beginn der Versicherung und des Versicherungsschutzes

Der Vertrag mit uns kommt mit Erwerb des OHRWERK Ausprobeschutz zustande. Die Angaben zum Beginn der Versicherung ergeben sich im Übrigen aus der Versicherungsbestätigung sowie den dem Vertrag zugrunde liegenden Bedingungen.

## 11. Vertragliches Widerrufsrecht

### Abschnitt 1

#### Widerrufsrecht, Widerrufsfolgen und besondere Hinweise

##### Widerrufsrecht:

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen in Textform (z. B. Brief, Fax, E-Mail) widerrufen. Die Frist beginnt, nachdem Ihnen

- die Versicherungsbestätigung,
- die Vertragsbestimmungen, einschließlich der für das Vertragsverhältnis geltenden, Allgemeinen Versicherungsbedingungen, diese wiederum einschließlich der Tarifbestimmungen,
- diese Belehrung,
- das Informationsblatt zu Versicherungsprodukten,
- und die weiteren in Abschnitt 2 unter "Auflistung der für den Fristbeginn erforderlichen weiteren Informationen" aufgeführten Informationen

jeweils in Textform zugegangen sind.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs.

##### Der Widerruf ist zu richten an:

[ausprobeschutz@alteos.com](mailto:ausprobeschutz@alteos.com)

Alternativ können Sie uns (Alteos GmbH, Tauentzienstraße 7 b/c, 10789 Berlin) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren.

##### Widerrufsfolgen

Im Falle eines wirksamen Widerrufs endet der Versicherungsschutz und wir erstatten Ihnen den auf die Zeit nach Zugang des Widerrufs entfallenden Teil des Beitrags, wenn Sie zugestimmt haben, dass der Versicherungsschutz vor dem Ende der Widerrufsfrist beginnt. Den Teil des Beitrags, der auf die Zeit bis zum Zugang des Widerrufs entfällt, dürfen wir in diesem Falle einbehalten; dabei handelt es sich um einen Betrag, der sich je nach Zahlweise wie folgt berechnet:

Anzahl der Tage, an denen Versicherungsschutz bestanden hat, multipliziert mit

- 1/360 der ausgewiesenen Prämie bei jährlichem Zahlungsrhythmus,
- 1/180 der ausgewiesenen Prämie bei halbjährlichem Zahlungsrhythmus,
- 1/90 der ausgewiesenen Prämie bei vierteljährlichem Zahlungsrhythmus bzw.
- 1/30 der ausgewiesenen Prämie bei monatlichem Zahlungsrhythmus.

Die Erstattung zurückzuzahlender Beiträge erfolgt unverzüglich, spätestens 30 Tage nach Zugang des Widerrufs. Der Versicherer hat zurückzuzahlende Beträge unverzüglich, spätestens 30 Tage nach Zugang des Widerrufs, zu erstatten.

Beginnt der Versicherungsschutz nicht vor dem Ende der Widerrufsfrist, so hat der wirksame Widerruf zur Folge, dass empfangene Leistungen zurückzugewähren und gezogene Nutzungen (z. B. Zinsen) herauszugeben sind.

Haben Sie Ihr Widerrufsrecht hinsichtlich des Versicherungsvertrages wirksam ausgeübt, so sind Sie auch an einen mit dem Versicherungsvertrag zusammenhängenden Vertrag nicht mehr gebunden. Ein zusammenhängender Vertrag liegt vor, wenn er einen Bezug zu dem widerrufenen Vertrag aufweist und eine Dienstleistung des Versicherers oder eines Dritten auf der Grundlage einer Vereinbarung zwischen dem Dritten und dem Versicherer betrifft. Eine Vertragsstrafe darf weder vereinbart noch verlangt werden.

##### 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.

## Abschnitt 2

### Auflistung der für den Fristbeginn erforderlichen weiteren Informationen

Hinsichtlich der in Abschnitt 1 Satz 2 genannten weiteren Informationen werden die Informationspflichten im Folgenden im Einzelnen aufgeführt:

Wir haben Ihnen folgende Informationen zur Verfügung zu stellen:

1. Angaben zu unserer Identität und der etwaigen Niederlassung, über die der Vertrag abgeschlossen werden soll; anzugeben ist auch das Handelsregister, bei dem unser Unternehmen eingetragen ist, und die zugehörige Registernummer;
2. die Identität unserer Vertreterin oder unseres Vertreters in dem Mitgliedsstaat der Europäischen Union, in dem Sie Ihren Wohnsitz haben, wenn es eine solche Vertreterin oder einen solchen Vertreter gibt, oder die Identität einer anderen gewerblich tätigen Person als uns, wenn Sie mit dieser geschäftlich zu tun haben, und die Eigenschaft, in der diese Person gegenüber Ihnen tätig wird;
3. a) unsere ladungsfähige Anschrift und jede andere Anschrift, die für die Geschäftsbeziehung zwischen uns und Ihnen maßgeblich ist, bei juristischen Personen, Personenvereinigungen oder -gruppen auch den Namen eines Vertretungsberechtigten; soweit die Mitteilung durch Übermittlung der Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Versicherungsbedingungen erfolgt, bedürfen die Informationen einer hervorgehobenen und deutlich gestalteten Form;  
b) jede andere Anschrift, die für die Geschäftsbeziehung zwischen unserer Vertreterin oder unserem Vertreter oder einer anderen gewerblich tätigen Person gemäß Nummer 2 und Ihnen maßgeblich ist, bei juristischen Personen, Personenvereinigungen oder -gruppen auch den Namen eines Vertretungsberechtigten; soweit die Mitteilung durch Übermittlung der Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Versicherungsbedingungen erfolgt, bedürfen die Informationen einer hervorgehobenen und deutlich gestalteten Form;
4. unsere Hauptgeschäftstätigkeit;
5. Angaben über das Bestehen eines Garantiefonds oder anderer Entschädigungsregelungen; Name und Anschrift des Garantiefonds sind anzugeben;
6. die wesentlichen Merkmale der Versicherungsleistung, insbesondere Angaben über Art, Umfang und Fälligkeit unserer Leistung;
7. den Gesamtpreis der Versicherung einschließlich aller Steuern und sonstigen Preisbestandteile, wobei die Prämien einzeln auszuweisen sind, wenn das Versicherungsverhältnis mehrere selbständige Versicherungsverträge umfassen soll, oder, wenn ein genauer Preis nicht angegeben werden kann, Angaben zu den Grundlagen seiner Berechnung, die Ihnen eine Überprüfung des Preises ermöglichen;
8. gegebenenfalls zusätzlich anfallende Kosten unter Angabe des insgesamt zu zahlenden Betrages sowie mögliche weitere Steuern, Gebühren oder Kosten, die nicht über uns abgeführt oder von uns in Rechnung gestellt werden;
9. Einzelheiten hinsichtlich der Zahlung und der Erfüllung, insbesondere zur Zahlungsweise der Prämien;
10. die Befristung der Gültigkeitsdauer der zur Verfügung gestellten Informationen, beispielsweise die Gültigkeitsdauer befristeter Angebote, insbesondere hinsichtlich des Preises;
11. Angaben darüber, wie der Vertrag zustande kommt, insbesondere über den Beginn der Versicherung und des Versicherungsschutzes sowie die Dauer der Frist, während der der Antragsteller an den Antrag gebunden sein soll;
12. das Bestehen oder Nichtbestehen eines Widerrufsrechts sowie die Bedingungen, Einzelheiten der Ausübung, insbesondere Namen und Anschrift derjenigen Person, gegenüber der der Widerruf zu erklären ist, und die Rechtsfolgen des Widerrufs einschließlich Informationen über den Betrag, den Sie im Falle des Widerrufs gegebenenfalls zu zahlen haben; soweit die Mitteilung durch Übermittlung der Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Versicherungsbedingungen erfolgt, bedürfen die Informationen einer hervorgehobenen und deutlich gestalteten Form;

13. a) Angaben zur Laufzeit des Vertrages;  
b) Angaben zur Mindestlaufzeit des Vertrages;
14. Angaben zur Beendigung des Vertrages, insbesondere zu den vertraglichen Kündigungsbedingungen einschließlich etwaiger Vertragsstrafen; soweit die Mitteilung durch Übermittlung der Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Versicherungsbedingungen erfolgt, bedürfen die Informationen einer hervorgehobenen und deutlich gestalteten Form;
15. die Mitgliedstaaten der Europäischen Union, deren Recht wir der Aufnahme von Beziehungen zu Ihnen vor Abschluss des Versicherungsvertrages zugrunde legen;
16. das auf den Vertrag anwendbare Recht, eine Vertragsklausel über das auf den Vertrag anwendbare Recht oder über das zuständige Gericht;
17. die Sprachen, in denen die Vertragsbedingungen und die in diesem Abschnitt genannten Vorabinformationen mitgeteilt werden, sowie die Sprachen, in denen wir uns verpflichten, mit Ihrer Zustimmung die Kommunikation während der Laufzeit dieses Vertrages zu führen;
18. einen möglichen Zugang für Sie zu einem außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren und gegebenenfalls die Voraussetzungen für diesen Zugang; dabei ist ausdrücklich darauf hinzuweisen, dass die Möglichkeit für Sie, den Rechtsweg zu beschreiten, hiervon unberührt bleibt;
19. Name und Anschrift der zuständigen Aufsichtsbehörde sowie die Möglichkeit einer Beschwerde bei dieser Aufsichtsbehörde.

#### **Ende der Widerrufsbelehrung**

## **12. Laufzeit**

Die Laufzeit des Vertrages ist in der Versicherungsbestätigung angegeben. Der Versicherungsvertrag endet spätestens mit Ablauf der maximal möglichen Gesamtlaufzeit von 6 Wochen.

## **13. Angaben zur Beendigung zum OHRWERK Ausprobenschutz**

Wenn Sie den Einmalbeitrag nicht oder nicht rechtzeitig zahlen, ist der Versicherer berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Der Vertrag endet zu dem in der Versicherungsbestätigung angegebenen Ablauf. Während der Laufzeit kann sie von beiden Seiten nach Eintritt eines Versicherungsfalles gekündigt werden. Weitere Einzelheiten, insbesondere zu den Kündigungsfristen, sind den dem Vertrag zugrunde liegenden Bedingungen zu entnehmen.

## **14. Angabe des Rechts, welches der Versicherer bei der Vertragsanbahnung der Beziehung zugrunde legt**

Den vorvertraglichen Beziehungen liegt deutsches Recht zugrunde.

## **15. Anwendbares Recht und zuständiges Gericht**

Dem Vertrag liegt deutsches Recht zugrunde. Der Gerichtsstand ist in den dem Vertrag zugrunde liegenden Bedingungen geregelt.

## **16. Maßgebliche Vertragssprache**

Wir teilen Ihnen alle Vertragsbedingungen und die vorliegenden Vertragsinformationen in deutscher Sprache mit. Während der Laufzeit der Versicherung kommunizieren wir mit Ihnen auf Deutsch oder – auf Wunsch – auf Englisch.

### **17. Außergerichtliche Beschwerde und Rechtsbehelfsverfahren**

Unser Ziel ist es, Ihnen einen optimalen Service zu bieten. Wenn uns das einmal nicht gelingt, informieren Sie uns. Wir reagieren unverzüglich und suchen eine Lösung. Sollten Sie mit unseren Entscheidungen nicht einverstanden sein, haben Sie zur außergerichtlichen Streitbeilegung die Möglichkeit, als unabhängigen und neutralen Schlichter den Versicherungsombudsmann anzurufen:

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

Das Schlichtungsverfahren ist bis zu einem Beschwerdewert von 100.000,00 Euro möglich und für Sie kostenfrei. Es bleibt Ihnen unbenommen, Ihr Anliegen auf dem ordentlichen Rechtsweg vorzubringen. Verbraucher, die diesen Vertrag online (z. B. über eine Webseite oder per E-Mail) abgeschlossen haben, können sich mit ihrer Beschwerde auch an die Plattform <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> wenden.

### **18. Möglichkeit einer Beschwerde bei der unter Nr. 4 genannten Behörden**

Sollten Sie mit der Entscheidung des Versicherers nicht einverstanden sein, haben Sie die Möglichkeit, bei der unter Punkt 4 genannten Aufsichtsbehörde Beschwerde einzulegen.

**Erstinformation Alteos GmbH  
Information nach § 15 Versicherungsvermittlungsverordnung (VersVermV)**

(Stand: März 2024)

**1. Firma und betriebliche Anschrift des Vermittlers**

Alteos GmbH  
Tautenzienstraße 7 b/c  
10789 Berlin  
Handelsregister: Amtsgericht Charlottenburg, HRB 196162 B  
Geschäftsführer: Dr. Sebastian Sieglerschmidt

**2. Status des Vermittlers nach Gewerbeordnung**

Wir sind nach § 34d Abs. 7 Nr. 1 der Gewerbeordnung tätig und im Vermittlerregister unter der Nummer D-4UIL-5XJ29-40 registriert.

Bei Interesse können Sie die Angaben bei der Registerstelle überprüfen.

Deutscher Industrie- und Handelskammertag (DIHK)

Breite Straße 29

10178 Berlin

Telefon: 0 180 600 58 50 (0,20 €/ Anruf aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunkpreise maximal 0,60 €/ Anruf)

Registerabruf: [www.vermittlerregister.info](http://www.vermittlerregister.info)

**3. Dienstleistungen und Vergütungen**

Wir beraten zum Abschluss von Versicherungsverträgen und vermitteln entsprechenden Versicherungsschutz. Dies umfasst auch die Mitwirkung bei der Verwaltung und im Schadenfall. Unsere Vergütung erhalten wir ausschließlich von den Versicherungsgesellschaften, deren Produkte wir vermitteln. Diese ist als Provision oder sonstige Vergütung in den Versicherungsprämien enthalten.

**4. Beteiligungen an und von Versicherungsunternehmen**

Die Alteos GmbH hält keine Beteiligungen an Stimmrechten oder dem Kapital von Versicherungsunternehmen. Die Alteos GmbH ist ein vollständiges Tochterunternehmen der AXA Konzern Aktiengesellschaft.

**5. Schlichtungsstellen für außergerichtliche Streitbeilegung**

Versicherungsombudsmann e.V.

Postfach 08 06 32

10006 Berlin

[www.versicherungsombudsmann.de](http://www.versicherungsombudsmann.de)

## Informationen zur Verwendung Ihrer Daten

(Stand: März 2024)

Mit diesen Hinweisen informieren wir Sie über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch die AXA Versicherung AG und die Ihnen nach dem Datenschutzrecht zustehenden Rechte. Der Versicherungsnehmer wird diese Informationen an weitere Beteiligte des Vertrages (z. B. an die versicherten Personen, den abweichenden Beitragszahler, den Halter) weitergeben.

### Verantwortlicher für die Datenverarbeitung

Die in dem Dokument genannte Gesellschaft ist dabei der Verantwortliche für die Datenverarbeitung:

Telefon: 0800/3203205

Fax: 0800/3557035

E-Mail-Adresse: [info@axa.de](mailto:info@axa.de)

Unseren **Datenschutzbeauftragten** erreichen Sie per Post unter der im Dokument angegebenen Adresse mit dem Zusatz – Datenschutzbeauftragter – oder per E-Mail unter: [datenschutz@axa.de](mailto:datenschutz@axa.de)

### Zwecke und Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten unter Beachtung der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG), der datenschutzrechtlich relevanten Bestimmungen des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG), sowie aller weiteren maßgeblichen Gesetze. Darüber hinaus hat sich unser Unternehmen auf die „Verhaltensregeln für den Umgang mit personenbezogenen Daten durch die deutsche Versicherungswirtschaft“ verpflichtet, die die oben genannten Gesetze für die Versicherungswirtschaft präzisieren. Diese können Sie im Internet unter ([www.axa.de/datenschutz](http://www.axa.de/datenschutz)) abrufen.

Stellen Sie einen Antrag auf Versicherungsschutz, benötigen wir die von Ihnen hierbei gemachten Angaben für den Abschluss des Vertrages und zur Einschätzung des von uns zu übernehmenden Risikos. Kommt der Versicherungsvertrag zustande, verarbeiten wir diese Daten zur Durchführung des Vertragsverhältnisses, z.B. zur Policierung oder Rechnungsstellung. Angaben zum Schaden benötigen wir etwa, um prüfen zu können, ob ein Versicherungsfall eingetreten und wie hoch der Schaden ist.

#### **Der Abschluss bzw. die Durchführung des Versicherungsvertrages oder die Bearbeitung eines Schadensfalls ist ohne die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten nicht möglich.**

Darüber hinaus benötigen wir Ihre personenbezogenen Daten zur Erstellung von versicherungsspezifischen Statistiken, z. B. für die Entwicklung neuer Tarife oder zur Erfüllung aufsichtsrechtlicher Vorgaben. Die Daten aller mit einer AXA-Gesellschaft bestehenden Verträge nutzen wir für eine Betrachtung der gesamten Kundenbeziehung, beispielsweise zur Beratung hinsichtlich einer Vertragsanpassung, -ergänzung, für Kulanzentscheidungen oder für umfassende Auskunftserteilungen.

Rechtsgrundlage für diese Verarbeitungen personenbezogener Daten für vorvertragliche und vertragliche Zwecke und die Schadenbearbeitung ist Art. 6 Abs. 1 b) sowie Art. 6 Abs. 1 c) DSGVO. Soweit dafür besondere Kategorien personenbezogener Daten (z. B. Ihre Gesundheitsdaten bei Abschluss eines Lebensversicherungsvertrages) erforderlich sind, holen wir Ihre Einwilligung nach Art. 9 Abs. 2 a) i. V. m. Art. 7 DSGVO ein. Erstellen wir Statistiken mit diesen Datenkategorien, erfolgt dies auf Grundlage von Art. 9 Abs. 2 j) DSGVO i. V. m. § 27 BDSG.

Ihre Daten verarbeiten wir auch, um berechnete Interessen von uns oder von Dritten zu wahren (Art. 6 Abs. 1 f) DSGVO). Dies kann insbesondere erforderlich sein:

- zur Gewährleistung der IT-Sicherheit und des IT-Betriebs einschließlich Tests (sofern nicht bereits für die Vertragsdurchführung erforderlich),
- zur Werbung für unsere eigenen Versicherungsprodukte und für andere Produkte der Unternehmen der AXA-Gruppe und deren Kooperationspartner sowie für Markt- und Meinungsumfragen,
- zur Verhinderung und Aufklärung von Straftaten, insbesondere nutzen wir Datenanalysen und –recherchen (auch in öffentlich zugänglichen Quellen) zur Erkennung von Hinweisen, die auf Versicherungsmisbrauch hindeuten können,

- zur Risikosteuerung innerhalb des Unternehmens sowie des AXA Konzerns insgesamt,
- zur Geschäftssteuerung und Weiterentwicklung von Prozessen, Dienstleistungen und Produkten.

Darüber hinaus verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten zur Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen wie z. B. aufsichtsrechtlicher Vorgaben, handels- und steuerrechtlicher Aufbewahrungspflichten oder unserer Beratungspflicht. Als Rechtsgrundlage für die Verarbeitung dienen in diesem Fall die jeweiligen gesetzlichen Regelungen i. V. m. Art. 6 Abs. 1 c) DSGVO.

Sollten wir Ihre personenbezogenen Daten für einen oben nicht genannten Zweck verarbeiten wollen, werden wir Sie im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen darüber u.a. auf unserer Webseite ([www.axa.de/Datenschutz](http://www.axa.de/Datenschutz)) zuvor informieren.

## Kategorien von Empfängern der personenbezogenen Daten

### Rückversicherer:

Von uns übernommene Risiken versichern wir bei speziellen Versicherungsunternehmen (Rückversicherer). Dafür kann es erforderlich sein, Ihre Vertrags- und ggf. Leistungs-/ Schadendaten an einen Rückversicherer zu übermitteln, damit dieser sich ein eigenes Bild über das Risiko oder den Versicherungsfall machen kann. Darüber hinaus ist es möglich, dass der Rückversicherer unser Unternehmen aufgrund seiner besonderen Sachkunde bei der Risiko- oder Leistungsprüfung sowie bei der Bewertung von Verfahrensabläufen unterstützt. Wir übermitteln Ihre Daten an den Rückversicherer nur soweit dies für die Erfüllung unseres Versicherungsvertrages mit Ihnen erforderlich ist bzw. im zur Wahrung unserer berechtigten Interessen erforderlichen Umfang. Nähere Informationen zum eingesetzten Rückversicherer stellen Ihnen diese im Internet zur Verfügung:

- E+S Rück / Hannover Rück ([hannover-re.com/datenschutz](http://hannover-re.com/datenschutz))
- General Reinsurance AG ([de.genre.com/Datenschutz/HinweiseArt14DSGVO](http://de.genre.com/Datenschutz/HinweiseArt14DSGVO))
- Münchener Rück ([munichre.com/de/service/information-gdpr/index.html](http://munichre.com/de/service/information-gdpr/index.html))
- Swiss Re Europe S.A., Niederlassung Deutschland ([http://www.swissre.com/about\\_us/swissre\\_group/compliance/data\\_protection\\_brochure.html](http://www.swissre.com/about_us/swissre_group/compliance/data_protection_brochure.html))

Sie können die Informationen auch unter den oben genannten Kontaktinformationen anfordern.

### Vermittler:

Soweit Sie hinsichtlich Ihrer Versicherungsverträge von einem Vermittler betreut werden, verarbeitet Ihr Vermittler die zum Abschluss und zur Durchführung des Vertrages benötigten Antrags-, Vertrags- und Schadendaten. Auch übermitteln wir diese Daten an die Sie betreuenden Vermittler, soweit diese die Informationen zu Ihrer Betreuung und Beratung in ihren Versicherungs- und Finanzdienstleistungsangelegenheiten benötigen.

### Datenverarbeitung in der Unternehmensgruppe:

Spezialisierte Unternehmen bzw. Bereiche unserer Unternehmensgruppe nehmen bestimmte Datenverarbeitungsaufgaben für die in der Gruppe verbundenen Unternehmen zentral wahr. Soweit ein Versicherungsvertrag zwischen Ihnen und einem oder mehreren Unternehmen unserer Gruppe besteht, können Ihre Daten etwa zur zentralen Verwaltung von Anschriftendaten, für den telefonischen Kundenservice, zur Vertrags- und Leistungs-/ Schadenbearbeitung, für In- und Exkasso oder zur gemeinsamen Postbearbeitung zentral durch ein Unternehmen der Gruppe verarbeitet werden. In unserer Dienstleisterliste finden Sie die Unternehmen, die an einer zentralisierten Datenverarbeitung teilnehmen.

### Externe Auftragnehmer und Dienstleister:

Wir bedienen uns zur Erfüllung unserer vertraglichen und gesetzlichen Pflichten zum Teil externer Auftragnehmer und Dienstleister. Eine Auflistung der von uns eingesetzten Auftragnehmer und Dienstleister, zu denen nicht nur vorübergehende Geschäftsbeziehungen bestehen, können Sie der Übersicht im Anhang sowie in der jeweils aktuellen Version auf unserer Internetseite unter ([www.axa.de/datenschutz](http://www.axa.de/datenschutz)) entnehmen.

### Weitere Empfänger:

Darüber hinaus können wir Ihre personenbezogenen Daten an weitere Empfänger übermitteln, wie etwa an Behörden zur Erfüllung gesetzlicher Mitteilungspflichten (z. B. Sozialversicherungsträger, Finanzbehörden oder Strafverfolgungsbehörden).

## Dauer der Datenspeicherung

Sie können unter der im Antrag genannten Adresse Auskunft über die zu Ihrer Person gespeicherten Daten verlangen. Darüber hinaus können Sie unter bestimmten Voraussetzungen die Berichtigung oder die Löschung Ihrer Daten verlangen. Ihnen kann weiterhin ein Recht auf Einschränkung der Verarbeitung Ihrer Daten sowie ein Recht auf Herausgabe der von Ihnen bereitgestellten Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zustehen.

## Betroffenenrechte

Sie können unter der im Antrag genannten Adresse Auskunft über die zu Ihrer Person gespeicherten Daten verlangen. Darüber hinaus können Sie unter bestimmten Voraussetzungen die Berichtigung oder die Löschung Ihrer Daten verlangen. Ihnen kann weiterhin ein Recht auf Einschränkung der Verarbeitung Ihrer Daten sowie ein Recht auf Herausgabe der von Ihnen bereitgestellten Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zustehen.

### Widerspruchsrecht

Sie haben das Recht, einer Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu Zwecken der Direktwerbung zu widersprechen.

Verarbeiten wir Ihre Daten zur Wahrung berechtigter Interessen, können Sie dieser Verarbeitung widersprechen, wenn sich aus Ihrer besonderen Situation Gründe ergeben, die gegen die Datenverarbeitung sprechen.

## Beschwerderecht

Sie haben die Möglichkeit, sich mit einer Beschwerde an den oben genannten Datenschutzbeauftragten oder an eine Datenschutzaufsichtsbehörde zu wenden. Die für uns zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde ist:

Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit  
Nordrhein-Westfalen  
Kavalleriestraße 2–4  
40213 Düsseldorf

## Datenübermittlung in ein Drittland

Sollten wir personenbezogene Daten an Dienstleister außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) übermitteln, erfolgt die Übermittlung nur, soweit dem Drittland durch die EU-Kommission ein angemessenes Datenschutzniveau bestätigt wurde oder andere angemessene Datenschutzgarantien (z. B. verbindliche unternehmensinterne Datenschutzvorschriften, EU-Standardvertragsklauseln) vorhanden sind. Detaillierte Information dazu sowie über das Datenschutzniveau bei unseren Dienstleistern können Sie unter den oben genannten Kontaktinformationen anfordern.

## Dienstleister mit Datenverarbeitung als Hauptgegenstand des Auftrags (Einzelbenennung):

**Dienstleisterkategorien, bei denen Datenverarbeitung kein Hauptgegenstand des Auftrages ist und/oder Dienstleistungserbringung erfolgt durch viele verschiedene Dienstleister:**

Eine aktuelle Version dieser Dienstleisterübersicht ist im Internet unter [www.AXA.de/Datenschutz](http://www.AXA.de/Datenschutz) einsehbar.

Hinweis: Steht Ihre besondere persönliche Situation den berechtigten Interessen des Unternehmens an einer Beauftragung entgegen, können Sie dieser Beauftragung ggf. widersprechen.