

# Leistungsbeschreibung

für Ihren INTERNET-SCHUTZBRIEF nach Tarif ISB-T

Die Telekom Deutschland GmbH (Versicherungsnehmerin, Telekom) hat zugunsten ihrer Kunden und auf eigene Kosten den INTERNET-SCHUTZBRIEF bei der ERGO Direkt Versicherung AG, Karl-Martell-Str. 60 in 90344 Nürnberg, (Versicherer, wir) abgeschlossen. Mit der Anmeldung zum Versicherungsschutz haben Sie als Telekom Kunde nach Maßgabe der nachfolgenden Leistungsbeschreibung einen eigenen Anspruch gegenüber dem Versicherer.

Im Versicherungsfall wenden Sie sich direkt an den Kundenservice der Telekom:

Telefon: 0800 / 330 1473

## Leistungsbeschreibung für den INTERNET-SCHUTZBRIEF nach Tarif ISB-T

### 1 Was ist versichert?

Der INTERNET-SCHUTZBRIEF 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.

**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).**

**Beim Käuferschutz leisten wir eine Höchstentschädigung von insgesamt 5.000 Euro im Versicherungsjahr.**

**Im Verkäuferschutz leisten wir für einen Versicherungsfall im Versicherungsjahr eine Höchstentschädigung bis zu 500 Euro.**

Der Versicherungsschutz ist in Ihrem Digitalen Schutzpaket der Telekom 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 4.1*

#### (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 4.1*

#### (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 4.1*

#### (4) Schutz bei widerrechtlicher Verwendung Ihrer Online-Kundenkonten, wodurch Ihr Bankkonto unmittelbar belastet wird.

*Unsere Leistungen finden Sie in Ziffer 4.1*

#### (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 4.1*

#### (6) Schutz bei missbräuchlicher Verfügung über Ihre Online-Gutscheine (z. B. von Internet-Versandhäusern) und Bonussysteme (z. B. WEB.Cents und Payback). Unsere Leistungen finden Sie in Ziffer 4.2

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

*Unsere Leistungen finden Sie in Ziffer 4.3*

### 2 Wer ist versichert?

Versicherungsfähig sind nur natürliche Personen mit Hauptwohnsitz in Deutschland.

Versichert sind Sie und folgende in Ihrem Haushalt lebende Familienangehörige (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.

### 3 Welche Konten und Karten sind versichert?

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

### 4 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, Bezahlsysteme) diesen Schaden erstatten.

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

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 vorgelegt.

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

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.

#### 4.3 Käufer- und Verkäuferschutz

Versicherungsschutz besteht, wenn Sie als Käufer eine Ware privat über ein Internetportal gekauft und bezahlt haben, diese jedoch nicht erhalten (*Käuferschutz*).

Versicherungsschutz besteht, wenn Sie als Verkäufer eine Ware privat 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.

##### 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.

**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.

### 5 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-Bezahlssysteme, 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).

### 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.

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

### 6.1 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.

### 6.2 Ihre Obliegenheiten nach Eintritt des Versicherungsfalls:

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

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

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

## 6.3 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.

## 7 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.

## 8 Wann beginnt der Versicherungsschutz?

**Der Versicherungsschutz beginnt ab dem Folgetag nach Abschluss Ihres Digitalen Schutzpakets der Telekom.** Das Abschlussdatum Ihres Digitalen Schutzpakets ist in Ihren Vertragsunterlagen ausgewiesen.

## 9 Was gilt für Mitteilungen?

Wenden Sie sich mit allen Fragen und Mitteilungen zum Internet-Schutzbrief an den **Kundenservice der Telekom unter der Tel.: 0800 / 3300 1473.**

## 10 Wann endet Ihr Versicherungsschutz?

Der Versicherungsschutz endet mit Beendigung des Digitalen Schutzpakets der Telekom.

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

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

Die Kontaktdaten lauten:

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

Unabhängig davon steht Ihnen der Weg zu den ordentlichen Gerichten frei.

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

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